

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Ce document vous informe des modalités de la prise en charge de vos réclamations.

QUE FAIRE EN CAS D'INSATISFACTION ?

Si malgré tous nos efforts vous rencontrez une difficulté ou une insatisfaction concernant le déroulement de votre formation ou la prise en charge que nous réalisons, l'équipe pédagogique est à votre disposition pour échanger sur le sujet. A défaut nous vous invitons également à vous rapprocher de la direction, du responsable pédagogique et de la relation avec les élèves dont vous trouverez le nom sur la liste des enseignants disponibles dans les locaux.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

Au-delà de la disponibilité de l'équipe pédagogique, si vous souhaitez déposer une réclamation, vous avez la possibilité de nous l'adresser par courrier à l'adresse du bureau, avec « Accusé de Réception » si vous vouliez en conserver la traçabilité. Dans votre réclamation nous vous invitons à préciser le mode de réponse souhaité (par téléphone ou SMS).

DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE

Nous nous engageons à prendre en charge votre réclamation et à vous apporter une réponse sous 15 jours ouvrés après réception de votre réclamation.

MÉDIATION PROFESSIONNELLE

En cas de litige, vous pouvez recourir gratuitement au service de Médiation Professionnelle, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la Consommation à l'adresse suivante :

- Par voie électronique : contact@6899495.prevosend.com
- Par voie postale : Société médiation professionnelle - Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez