

## **Gestion des réclamations :**

Si, lors de votre formation, vous avez des réclamations à faire, vous devez suivre la procédure suivante :

- Signaler une absence exceptionnelle : envoi d'email avec le motif et la date de l'absence 48h à l'avance, sauf cas exceptionnels.
- Signaler une absence prolongée : envoi d'un courrier recommandé à destination de M. Benjamin FERRIEU, expliquant la raison de l'absence prolongée.
- Signaler un abandon de formation : envoi d'un courrier recommandé à destination de M. Benjamin FERRIEU, expliquant le motif de l'abandon.
- Signaler un mécontentement : envoi d'un courrier recommandé à destination de M. Benjamin FERRIEU, expliquant la raison de votre mécontentement. Ce dernier s'engage à vous répondre dans un délai d'un mois maximum soit par courrier, soit par téléphone, soit en rendez-vous, ainsi qu'à tout mettre en œuvre afin de répondre favorablement à votre requête si celle-ci est justifiée
- Demander un remboursement : envoi d'un courrier recommandé à destination de M. Benjamin FERRIEU, expliquant la raison de votre remboursement. Ce dernier s'engage à vous répondre soit par courrier, soit par téléphone, soit en rendez-vous dans un délai d'un mois maximum.
- Pour toutes autres demandes : s'adresser au secrétariat, exposer sa demande et se faire conseiller par la secrétaire concernant la marche à suivre.

En cas de litige, les faits seront exposés à notre médiateur de la république (Médicys, 73 Bd de Clichy, 75009 Paris, [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)) afin de régler la situation à l'amiable dans un premier temps. Si la médiation n'aboutit pas à la satisfaction des deux parties, il faudra saisir les tribunaux compétents.