



DÉMARCHES À SUIVRE EN CAS DE RÉCLAMATION

Qu'est-ce qu'une réclamation ? Qui contacter en cas de réclamation ?

Les demandes de service ou de prestation, les demandes d'information, d'avis ou de clarification ne relèvent pas des réclamations.

D'une manière générale, une réclamation est fondée sur un mécontentement dont vous entendez nous faire part quant au suivi ou à la gestion de votre parcours de formation. La cause de votre mécontentement peut être le résultat d'une difficulté de communication ou d'un désaccord avec l'organisme de formation, votre formateur ou avec nos services administratifs.

Il vous faut d'abord essayer de résoudre le problème auprès de votre organisme de formation en prenant directement contact avec votre formateur référent ou le service administratif. Il est toujours préférable de rencontrer votre interlocuteur dans le cadre d'un rendez-vous, afin de prendre le temps de lui expliquer la nature exacte de votre réclamation, lui exposer les faits et lui préciser ce que vous attendez de sa part. Si vous n'obtenez pas de réponse de la part de votre interlocuteur ou si celui-ci n'a pas de réponse adaptée à votre demande, prenez contact directement avec le responsable de votre organisme de formation.

Préalablement à tout contact, si besoin, prenez le temps de relire à nouveau le règlement intérieur et les conditions générales de vente de votre centre organisme de formation.

En l'absence de réponse ou si le différend persiste, vous devez écrire au service dédié à la gestion des réclamations, dont les coordonnées sont les suivantes :

RÉCLAMATION – UFA SAINT REMI
13 rue Sire Firmin Leroux 80000 AMIENS
ufa@saint-remi.net

Pour que votre réclamation soit traitée dans les meilleurs délais, il est important de joindre à vos envois les copies (surtout conservez les originaux) de toutes les pièces justificatives utiles à l'étude de votre demande et de tous les courriers envoyés ou reçus. En communiquant un maximum d'éléments d'informations, vous facilitez d'autant l'examen de votre demande par le service destinataire, qui pourra ensuite vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.



Vous recevrez un accusé de réception dans les 5 jours suivant la réception de votre demande par nos services.

S'il s'avère que votre demande n'est pas de notre ressort direct, nous vous informerons que celle-ci a été transmise au service concerné (gestion, partenaire...) pour un traitement approprié.

En toute hypothèse, nos services s'engagent à vous apporter une réponse dans un délai de 30 jours maximum. En cas d'une résolution complexe ou en cas de survenue de circonstances particulières, les délais pourraient ne pas être respectés. Nos services vous informeront alors que le traitement de votre réclamation a entraîné un dépassement du délai de 30 jours.