PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Préambule

Cette fiche a pour objet de fixer les modalités de saisine et de traitement des réclamations. Il s'agit de garantir à l'ensemble de la clientèle :

- une **information claire et transparente** sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- un traitement des réclamations **efficace, égal et harmonisé**,
- la mise en place d'éventuelles **actions correctives** à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une « déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ».

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Déposer une réclamation

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel en passant par les différents de canaux de communication habituels (formulaire web, e-mail, courrier, téléphone, présentiel).

Votre réclamation doit a minima spécifier :

- vos nom et prénom
- vos coordonnées postales et/ou e-mail (nous permettant de vous joindre par écrit)
- l'objet précis de votre réclamation
- le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- les personnes visées par la réclamation

Suivi des réclamations

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un **registre de suivi et de contrôle des réclamations** est mis en place au sein de notre organisme de formation.

Le traitement de votre récalamation :

- Un accusé réception vous est transmis sous 10 jours à compter de la réception de votre réclamation
- Une réponse à votre réclamation est apporté dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de votre réclamation

THE MAIN FOMATIONS, marque exploitée par CT KNOWLEDGE, SAS à capital variable, au capital social de 2 000€ - SIRET 890 004 419 00028, R.C.S. de Bourges (18) - Siège social : 4 rue de la Salle d'Armes, 18 000 BOURGES - Organisme de formation spécialisé en immobilier (NAF8559A) - Activité enregistrée sous le numéro 24 18 01251 18 auprès du Préfet de Région de Centre-Val de Loire – Établissement exonéré de TVA conformément aux dispositions des articles 261-4-4° et 261 du CGI - Tél.: +33 6 33 94 24 84 – contact@themainformations.com - www.themainformations.com

Médiateur de la consommation

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation restenue est la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM),

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : https://cnpm-mediation-consommation.eu ou par voie postale en écrivant à CNPM Médiation de la consommation, 24 avenue de la Libération, 42400 SAINT CHAMOND

Faire évoluer notre pratique

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre des actions correctives.

THE MAIN FOMATIONS, marque exploitée par CT KNOWLEDGE, SAS à capital variable, au capital social de 2 000€ - SIRET 890 004 419 00028, R.C.S. de Bourges (18) - Siège social : 4 rue de la Salle d'Armes, 18 000 BOURGES - Organisme de formation spécialisé en immobilier (NAF8559A) - Activité enregistrée sous le numéro 24 18 01251 18 auprès du Préfet de Région de Centre-Val de Loire – Établissement exonéré de TVA conformément aux dispositions des articles 261-4-4° et 261 du CGI - Tél.: +33 6 33 94 24 84 – contact@themainformations.com - www.themainformations.com