

Vos réclamations



Notre objectif : Identifier les mécontentements, traiter les réclamations et y répondre dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Nous nous engageons à :

- ✓ Vous accueillir au mieux dans le cadre de notre démarche client
- ✓ Vous informer sur les modalités de recours ou de réclamation
- ✓ Prendre en compte le plus rapidement toute réclamation
- ✓ Effectuer un traitement équitable, objectif et neutre de toute réclamation,
- ✓ Pratiquer la gratuité du traitement de toute réclamation,
- ✓ Respecter la confidentialité des informations qui vous sont attachées

Procédure de traitement :

Toute réclamation concernant une formation doit être formulée par écrit à l'attention de Franck DUCQ à l'adresse mail suivante : d2fformations@gmail.com

Vous devrez obligatoirement préciser votre **nom, prénom, l'intitulé de la formation concernée par la réclamation, la ou les dates de la formation et le motif du mécontentement.**

Nous formaliserons par écrit une réponse à votre réclamation.



Seules les réclamations reprenant l'ensemble de ces éléments pourront être traitées.