

— GESTION DES RÉCLAMATIONS



Toute réclamation concernant un élève ayant un contrat en cours devra obligatoirement être soumise à Mme Karina Viriat soit par téléphone, soit directement en agence sur RDV ou par courrier A/R.

Il est recommandé de vous munir du contrat de formation, du planning de leçons ou de toute autre pièce justificative liée à la réclamation afin de pouvoir gérer au mieux la situation.

Mme Karina Viriat s'engage à proposer un RDV en agence dans les 8 jours suivant la réclamation (sauf si congés respectifs du demandeur ou de Karina Viriat) afin de gérer la réclamation au plus vite si cela n'a pu aboutir directement par téléphone au préalable.

Mme Karina Viriat s'engage également à répondre sous 8 jours à toute réclamation envoyée par courrier A/R.

Toute réclamation concernant un élève dont le contrat est échu sera gérée par téléphone, RDV en agence ou par courrier A/R si nécessaire par Mme Karina Viriat ou par la responsable d'agence Séverine Cogneville selon les disponibilités de chacun dans un délai de 8 jours maximum.