PROCEDURE DE RECLAMATION

Chez SIMONE, nous nous engageons à fournir des formations de haute qualité. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect de notre service, nous vous invitons à suivre cette procédure de réclamation :

Comment déposer une réclamation :

a) Par écrit : Envoyez un e-mail à reclamation@simone.ac

b) En personne : Demandez à parler au responsable de formation

c) Par téléphone : auprès du référent réclamation au 0642870638

Informations à fournir :

- Votre nom et vos coordonnées
- La date et le lieu de la formation concernée
- La nature de votre réclamation
- Toute preuve ou document pertinent
- Le résultat que vous espérez obtenir

Traitement de votre réclamation :

Nous vous enverrons un accusé de réception dans les 48 heures ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Notre responsable qualité examinera votre réclamation en détail. Nous nous efforcerons de résoudre votre réclamation dans les 10 jours ouvrables. Vous recevrez une réponse écrite détaillant les résultats de notre enquête et les actions entreprises.

Délais de traitement :

Accusé de réception : 48 heures ouvrables / Résolution et réponse : 10 jours ouvrablesSi un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous en informerons et vous donnerons une nouvelle échéance.

Suivi des réclamations :

Chaque réclamation reçoit un numéro de suivi unique. Vous pouvez demander des mises à jour sur le traitement de votre réclamation en citant ce numéro.

Recours :

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, vous pouvez contester et demander une nouvelle étude de votre réclamation. Si la seconde réponse apportée ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez demander un avis au médiateur. Les modalités de saisine du médiateur pourront être adressées simple demande auprès du Service Réclamation dont l'adresse figure ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le recours à une action en justice reste toujours possible. Toutes contestations éventuelles à défaut d'accord amiable sont de la compétence des Tribunaux Civils français.

Confidentialité :

Toutes les réclamations sont traitées de manière confidentielle.

Amélioration continue :

Nous utilisons les retours d'expérience issus des réclamations pour améliorer continuellement nos services. Nous vous remercions de nous aider à maintenir la qualité de nos formations en partageant vos préoccupations. Votre satisfaction est notre priorité.