

RECLAMATIONS

Pour toute réclamation/demande de restitution de dossier ou remboursement concernant votre formation il faut suivre les étapes suivantes :

- I. Envoyé un courrier recommandé avec accusé réception expliquant clairement les motifs de votre demande.
- II. A réception de ce courrier, nous vous transmettons un premier accusé de réception sous 10 jours. Selon la teneur de la demande, nous pouvons accéder à la requête immédiatement ou bien nous vous informerons du traitement de la demande sous 2 mois.

Pour les demandes de remboursement, nous établissons un relevé de compte et vous envoyons par courrier une proposition de somme à restituer ainsi qu'une date prévisionnelle de remboursement.

Si vous êtes en accord avec la proposition, nous vous demandons de nous envoyer par retour de courrier votre RIB afin que le remboursement puisse être effectué aux dates convenues dans notre courrier.

Si vous n'êtes pas en accord avec la proposition, nous vous invitons à prendre rdv avec un responsable afin de traiter le dossier ensemble.

En cas de demande de restitution de dossier, votre dossier vous sera remis après signature d'un document de décharge attestant que vous avez récupéré l'intégralité de votre dossier. Il faudra que vous soyez à jour de tous vos règlements pour pouvoir demander la restitution de dossier, dans le cas contraire, l'établissement peut vous demander de solder votre du avant de vous fournir les documents demandés.