PROCÉDURE QUALITÉ

Gestion des réclamations

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier ou e-mail (**scschoolof92@gmail.com**), par téléphone (**06 47 33 92 48**) ou lors d'un entretien avec le formateur ou le Président de SC SCHOOL.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à SC SCHOOL reçoit une réponse aussi rapide que possible :

- Un **accusé de réception** est transmis dans les **3 jours ouvrables** au plus tard après réception de la réclamation écrite ;
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct ;
- SC SCHOOL garantit une **réponse définitive** à la réclamation, écrite ou verbale, dans les **10 jours** (après examen des faits et définition des mesures correctives). Si ce délai ne peut être tenu, le non-respect est motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise, ou si, après les 10 jours prévus, il est toujours sans nouvelle du service contacté, il dispose d'un **premier recours (interne)** : contacter directement le Président de SC SCHOOL, **M. Sébastien CANCÉ — 06 47 33 92 48**.

En cas de désaccord persistant avec la réponse apportée, le client dispose d'un **second recours (externe)** en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site **economie.gouv.fr/mediation-conso**.