

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

VIVRE AUX ÉCLATS

Objectif et champ d'application

Cette procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement et de suivi des réclamations formulées par toute personne en lien avec les activités de formation proposées par VIVRE AUX ÉCLATS.

Une réclamation est toute expression d'insatisfaction adressée à VIVRE AUX ÉCLATS, portant notamment sur :

- la qualité pédagogique des formations
- les conditions matérielles et logistiques d'accueil
- le comportement du personnel ou des formateur·ices
- les délais, la facturation ou les aspects administratifs
- l'accessibilité et la prise en compte des situations de handicap

Déposer une réclamation

Les réclamations peuvent être déposées par les voies suivantes :

- par email à formation@vivre-aux-eclats.fr
- par courrier postal à **VIVRE AUX ÉCLATS** – Résidence Thiers, 171 Avenue Thiers – 69006 Lyon

Traitement de votre réclamation

Toute réclamation est enregistrée dans notre registre.

Un accusé réception est adressé, nous analysons la requête et adressons nos retours dans les meilleurs délais.

