

## **GESTION DES RECLAMATIONS**

**Toute réclamation concernant un élève ayant un contrat en cours devra obligatoirement être soumise à Mme Karina Virlat 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 Virlat s'engage à proposer un RDV en agence dans les 8 jours suivant la réclamation (sauf si congés respectifs du demandeur ou de Karina Virlat) afin de gérer la réclamation au + vite si cela n'a pu aboutir directement par téléphone au préalable**

**Mme Karina Virlat 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 Virlat ou par le responsable d'agence Stephane Pokorski selon les disponibilités de chacun dans un délais de 8 jours maximum**