RESOL

Centre de Bilans de Compétences

GESTION DES RECLAMATIONS
CBC RESOL FORMATION

Procédure de réclamation

Resol Formation cherche à proposer des prestations qui répondent aux besoins et exigences des clients. La satisfaction du client est notre priorité. Si toutefois un client souhaite formuler une réclamation, notre dialogue avec lui passe par des étapes simples afin qu'il obtienne une réponse rapide en toute transparence.Les clients peuvent nous adresser leurs réclamations par plusieurs moyens :

- Thierry Frossard est l'interlocuteur du client pour toute question, préoccupation ou réclamation et prend en charge les problèmes du client. Il peut être joint au téléphone au 06.52.77.87.31 ou par courriel à : cbc.resol@gmail.com

- En outre, le client peut nous adresser ses requêtes par le biais du formulaire de contact :
  FORMULAIRE DE CONTACT

Déroulement

Resol Formation s'efforce de résoudre tout type de réclamation dans les plus brefs délais. Dans l'éventualitéoù une réclamation ne pourrait être résolue directement, nous en accusons réception et communiquons immédiatement au client les actions entreprises et la durée de traitement estimée.

Traitement

Nous traitons chaque réclamation individuellement, examinons attentivement les faits exposés par le client et effectuons les recherches nécessaires en termes de solutions ou de réparation. Dans des cas complexes, il peut arriver que le traitement du dossier ou les recherches nécessaires prennent davantage de temps. Dans de tels cas, nous informons le client et le tenons au courant de l'avancement du dossier.

Réponse à la réclamation

Tous nos courriers de réponse comprennent les détails ainsi que le résultat de notre enquête et précisent, le cas échéant, les solutions et/ou mesures de réparation que nous recommandons dans le but de résoudre le problème.

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci- dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.
Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : https://www.medconsodev.eu
ou par voie postale en écrivant à :
MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE