



## 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, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse : Toute réclamation adressée à Azur Formation recevra une réponse aussi rapide que possible : - 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. - Format Premium garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera 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 avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement le directeur de Format Premium: Lucie Lagneau

0667546383 azurformation06400@outlook.fr

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.