

# GESTION DES RECLAMATIONS

Une réclamation peut être faite à l'accueil pendant les heures d'ouvertures, par mail, par courrier postale, par téléphone ou tout simplement recueilli par un de nos enseignants.

1- Accuser réception de la réclamation par la direction.

2- Recherche des causes.

3- recherche des solutions.

4- proposition des solutions.

5- Mise en place des solutions.

En cas de litige, et après réclamation écrite restée infructueuse, nous vous rappelons les coordonnées d'un Médiateur de la consommation que vous pouvez saisir gratuitement :

**MEDIATEUR FNA**

**IMMEUBLE AXE NORD**

**9 ET 11 AVENUE MICHELET**

**93583 SAINT OUEN CEDEX**