

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Active Talents

Active Talents est un organisme de formation, Identifiant SIRET 751 316 811 00015, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93.06.06937.06 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur, sous la responsabilité de **Madame Patricia DUPUY**.

Organisme **certifié Qualiopi FR058378-1 pour les actions de formations**.

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier.

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par email ou par téléphone (avec une confirmation écrite)

Un courrier écrit à l'attention de Madame Dupuy Patricia Active Talents 1, ancien chemin St Barthelemy et St Sylvestre 06100 Nice

Un courriel à l'adresse suivante contact@active-talents.com en précisant l'objet Réclamation dans l'objet du courriel

Un appel téléphonique au numéro suivant : 06 22 536 936. Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, Madame Patricia DUPUY responsable de l'organisme Active Talents procède aux opérations suivantes :

1) Enregistrement de la réclamation

- Date de réception
- Nom du client
- Compte client concerné
- Description de la réclamation

Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.

2) Traitement de la réclamation

- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client :
- Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

3) Sont consignées au registre des réclamations.

- La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations)
- Les actions et solutions apportées à la réclamation
- Une copie de la réponse apportée au client



4) Suivi et contrôle des réclamations

- Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations

Active Talents s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de conflit, un organisme médiateur peut être saisi <http://alpesmaritimes-mediation.fr>

En cas de désaccord, le Tribunal de Nice sera seul compétent pour traiter le litige.

Dans le cadre de sa relation client, Active Talents privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

Réactualisé à Nice le 1^{er} janvier 2024

Patricia Dupuy

Responsable de l'organisme de formation Active Talents

DR-AT 009rev05