

## PROCEDURE SIMPLIFIEE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS (A DESTINATION DU RECLAMANT)

### 1 - Réception de la réclamation

**Formaceutic** réceptionne la réclamation et l'enregistre à des fins de traitement dans le registre des réclamations.

### 2 – Accusé-réception de la réclamation

Dès réception **Formaceutic** accuse formellement réception de la réclamation, par mail systématiquement, plus éventuellement par courrier A/R en fonction du contexte.

### 3 – Confirmation de la prise en compte de la réclamation

Dans un délai d'au maximum 72h, **Formaceutic** confirme par mail la prise en compte de la réclamation, accompagner d'une proposition de plan d'actions.

### 4 – Traitement de la réclamation

**Formaceutic** instruit la réclamation en lien avec le Réclamant selon les modalités proposées dans le plan d'action. Cela consiste notamment à comprendre les raisons de l'insatisfaction, de recueillir les éléments factuels, d'analyser et vérifier le bienfondé de l'objet de la réclamation.

**Formaceutic** et le Réclamant recherche ensemble un accord équitable pour les deux parties.

En cas de désaccord persistant, **Formaceutic** se réserve la possibilité de faire appel à une juridiction d'arbitrage compétente.

Tous les échanges entre **Formaceutic** et le Réclamant font systématiquement l'objet de la part de **Formaceutic** d'un compte-rendu transmis par mail au Réclamant.

### 5 – Formalisation de l'accord par écrit

En cas d'accord accepté par le Réclamant, **Formaceutic** le formalise et le transmet par mail ou courrier au Réclamant qui le valide dans les 72h.

Passé ce délai, sans réponse de la part du Réclamant l'accord est réputé validé et accepté.

### 6 - Clôture

La réclamation est clôturée – fin de la procédure.