

QUE FAIRE EN CAS DE RÉCLAMATIONS ?

Si le stagiaire constate un manquement de la part de Décalez!, il lui est possible d'émettre une réclamation par le biais du questionnaire de satisfaction ou bien par l'envoi d'un email à l'adresse suivante : contact@decalez.fr

Décalez! s'engage à répondre à cette réclamation **dans un délai de 10 jours ouvrés, à compter de la réception de ladite réclamation**. Le stagiaire sera mis en contact avec un responsable de l'organisme de formation (par mail ou par téléphone) pour que ce dernier puisse prendre pleinement connaissance de la réclamation et échanger avec le stagiaire.

Selon le sujet de la réclamation et la gravité de celle-ci, **une action corrective** sera entreprise par Décalez!. Le stagiaire sera tenu informé des mesures prises suite à sa réclamation. L'objet de la réclamation sera consigné pour que celle-ci ne soit pas reproduite à l'avenir.

En cas de litige non résolu, le stagiaire pourra prendre contact gratuitement avec le médiateur dont Décalez! relève : [CNMP Médiation Consommation](#)

