



## NOTICE DE RÉCLAMATION

### Article 1 – Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client, ainsi qu'à la politique qualité mise en place sous la certification qualité Qualiopi. Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne, il engage l'image de l'organisme de formations, Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de l'organisme de formations.

### Article 2 – Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

### Article 3 – Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de l'organisme Maoya Makeup Formations doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience. Dans les meilleurs délais, ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation est consignée par un n° de dossier, et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

### Article 4 – Faire une réclamation

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

- Le formulaire de contact sur le site internet [www.maoyamakeupformation.com](http://www.maoyamakeupformation.com) Rubrique CONTACT
- Ce formulaire disponible sur le site [www.maoyamakeupformation.com](http://www.maoyamakeupformation.com) Rubrique Conditions Générales de vente

### Article 5 - Prise en charge

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Le suivi est assuré par l'assistante administrative Fanny Dubois supervisée par la responsable de l'organisme Madame LEDRU. Un n° dossier (type RE01...) est alors ouvert pour traitement.

### Article 6 – Délai de réponse

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation, Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, l'organisme tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

### Article 7 – Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et la responsable de l'organisme, En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, seul le client peut faire appel à médiateur. <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>  
Si une constatation ou un différend n'ont pu être réglés à l'amiable, le tribunal de Lille sera seul compétent pour régler le litige.

Camille LEDRU « Responsable de formation »

Maoya Makeup Formations – 765 Avenue de Dunkerque, 59160 LILLE

Tel : 03.59.51.87.71 Mail : [ledru.camille@gmail.com](mailto:ledru.camille@gmail.com)

N° SIRET 84307676100017 CODE APE/NAF : 8552Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro n°32590978559. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.