

Engagement

En tant qu'entrepreneur individuel, je m'engage à traiter toute difficulté, tout aléa ou toute réclamation de manière attentive, confidentielle et dans les meilleurs délais. Chaque demande est prise en compte afin de trouver une solution adaptée et d'améliorer la qualité de mes prestations.

1. Objet de la procédure

Cette procédure concerne toute difficulté ou réclamation liée à une prestation réalisée avant, pendant ou après son exécution.

Peuvent notamment être signalés :

- un problème d'organisation ou de déroulement de la prestation ;
- une difficulté technique ou pédagogique ;
- une insatisfaction concernant la qualité du service rendu.

2. Comment formuler une réclamation ?

Vous pouvez me contacter par :

- E-mail : contact@creanglais.fr
- Téléphone : 0033 7 89 95 85 74
- Adresse postale : 49 Chemin de la Platriere, 06130, Grasse

Afin de faciliter le traitement de votre demande, merci d'indiquer :

- vos nom et prénom
- la prestation concernée ;
- la date de l'événement ;
- une description précise de la difficulté ou de la réclamation.

3. Traitement de la demande

Le traitement est assuré directement par le responsable de l'entreprise individuelle.

- Accusé de réception : sous 2 jours ouvrés.
- Analyse de la situation : examen des faits et, si nécessaire, demande d'informations complémentaires.
- Réponse : une réponse motivée est apportée dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Si un délai supplémentaire est nécessaire, vous en serez informé.

4. Gestion des aléas

En cas d'aléa (indisponibilité, incident technique, retard ou autre événement imprévu), je m'efforce de proposer une solution adaptée, telle que :

- le report de la prestation ;
- une solution technique alternative ;
- une adaptation des modalités de réalisation lorsque cela est possible.

5. Suivi et amélioration

Chaque difficulté ou réclamation est enregistrée et analysée afin de :

- identifier sa cause ;
- mettre en place des actions correctives si nécessaire ;
- prévenir le renouvellement de situations similaires.

6. Confidentialité

Les informations communiquées dans le cadre d'une réclamation sont traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement pour le suivi de votre demande, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Délais de traitement

Étape	Délai
Accusé de réception	2 jours ouvrés
Réponse	10 jours ouvrés maximum

Cette procédure est mise à disposition de l'ensemble des clients et bénéficiaires afin de garantir un traitement transparent, équitable et efficace des aléas, difficultés et réclamations.