



# Dom Conduite

## Procédure de traitement des réclamations

### I. Déposer une réclamation

**Les réclamations peuvent être transmises par écrit directement auprès du secrétariat ou par mail à l'adresse [contact@domconduite.re](mailto:contact@domconduite.re)**

Les réclamations sont consignées dans le dossier Réclamations afin d'en garder une trace écrite. Son notamment relevées:

- la date de la réclamation
- les coordonnées de la personne portant cette réclamation
- l'objet de la réclamation
- le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- les intervenants autres que le professionnel
- les personnes visées par la réclamation.

Un accusé de réception sera envoyé dans les 10 jours suivant la réclamation et le registre sera mis à jour.

Une copie du registre de traitement de la réclamation peut être obtenue sur simple demande auprès du secrétariat ou par mail à [contact@domconduite.re](mailto:contact@domconduite.re)

### II Réponse à la réclamation

Les réclamations sont traitées directement par la direction. Cependant elles peuvent être recueillies par tout personnel habilité.

Le délai de traitement des réclamations peut varier mais ne devra en aucun cas excéder deux (2) semaines.

La proposition de résolution sera transmise au candidat au plus tôt, et en toute circonstance avant le délai de deux (2) mois.

En cas de refus de la proposition, une nouvelle proposition pourra être envisagée. Si aucune solution n'est trouvée les parties se tourneront vers le médiateur de justice, conformément aux clauses du contrat de formation.

En cas d'acceptation de la proposition le dossier sera réputé clos et consigné dans le dossier réclamations.