PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS DU PHÉNIX INSTITUT FR

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations en provenance de tiers au Phénix Institut.

I. Définition et Modalités de la Réclamation

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par un Tiers, mettant en cause directement ou indirectement le Phénix Institut et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal, fax, e-mail, téléphone ou via le formulaire en ligne. Le formulaire et le processus sont disponibles en ligne sur le site du Phénix Institut, dans le formulaire de contact en cochant « Réclamations » en objet du message.

II. Étapes du Traitement Interne des Réclamations

1. Réception et Enregistrement de la Réclamation

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l'objet :

- D'un enregistrement dans le tableau prévu à cet effet et de l'ouverture d'un dossier.
- D'un accusé de réception dans un délai maximum de **3 jours ouvrables** à dater de la réception de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai.

2. Analyse de la Réclamation et de son Contexte

- Une reformulation de ce qui a été compris est faite afin de bien cibler la raison de la réclamation.
- Dans le cas d'un courrier ou courriel, un contact est établi par téléphone.
- Le Phénix Institut procède ensuite à la recherche d'informations.

«Phénix Institut» Association loi 1901 - www.phenixinstitut.com
378 rue des Granges - 01130 Giron
Tél.: +33 (0)6 81 64 27 36 - Mail: info@phenixinstitut.com
Identification R.N.A. : W742002780 - N° de parution : 20140020
Centre de formation N° 82 74 03123 74 - ODPC N° 8271
Siret : 814 769 303 00045 - APE 8559B

3. Traitement et Réponse à la Réclamation

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable.

- **Traitement Simple :** Le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder **7 jours**.
- **Résolution Complexe :** En cas de résolution complexe nécessitant un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les **5 jours** en justifiant le retard de la réponse à venir. Le délai maximum est fixé à **1 mois** à compter de la réception de la réclamation.

Le Phénix Institut s'engage à :

- Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités (qui fait quoi, quand).
- Agir concrètement en apportant la réponse promise.
- Informer le client du suivi.

4. Exploitation des Réclamations

Les réclamations feront l'objet :

- D'un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel.
- D'une analyse détaillée des causes afin de ne plus reproduire le problème.
- De la mise en place d'une action corrective (processus d'amélioration continue) et de la vérification de son efficacité.

III. Recours à la Médiation (En cas de désaccord persistant)

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou **pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation**.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV**.

«Phénix Institut» Association loi 1901 - www.phenixinstitut.com
378 rue des granges - 01130 Giron
Tél.: +33 (0)6 81 64 27 36 - Mail: info@phenixinstitut.com
Identification R.N.A. : W742002780 - N° de parution : 20140020
Centre de formation N° 82 74 03123 74 - ODPC N° 8271
Siret : 814 769 303 00045 - APE 8559B

En cas de litige, vous pouvez **déposer votre réclamation sur son site** :

- https://www.medconsodev.eu

ou par **voie postale** en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

«Phénix Institut» Association loi 1901 - www.phenixinstitut.com
378 rue des Granges - 01130 Giron
Tél.: +33 (0)6 81 64 27 36 - Mail: info@phenixinstitut.com
Identification R.N.A. : W742002780 - N° de parution : 20140020
Centre de formation N° 82 74 03123 74 - ODPC N° 8271
Siret : 814 769 303 00045 - APE 8559B