Formulaire de réclamation

Important : à lire avant de compléter le formulaire de réclamation

Ce formulaire permet de signaler une insatisfaction concernant les prestations ou le fonctionnement de **The Place Deby** : informations communiquées, inscription, accueil, organisation, formation, accompagnement, accessibilité, conditions matérielles, gestion administrative ou facturation.

Il peut être utilisé par les apprenants, les entreprises clientes, les financeurs, les intervenants et toute autre partie prenante concernée.

Pour une réclamation relative aux examens TEF ou à l'examen civique, merci d'utiliser le formulaire spécifique afin de nous transmettre les informations nécessaires. Une demande reçue sur le présent formulaire pourra être réorientée vers la procédure adaptée.

Comment présenter votre réclamation ?

Décrivez les faits aussi précisément que possible : prestation concernée, dates, circonstances, difficultés rencontrées et conséquences constatées. Précisez la réponse ou la solution souhaitée. Vous pouvez joindre les documents utiles à la compréhension de votre demande. Merci de limiter les informations personnelles et les pièces transmises à ce qui est nécessaire à son examen.
Ce formulaire facilite le traitement de votre demande. Vous pouvez également nous adresser une réclamation par écrit libre.

Transmission de votre demande

Par e-mail : **contact@theplacedeby.com**
Par courrier : **The Place Deby, 2 rue de Sault, 38000 Grenoble.**
Nous vous invitons à conserver une copie de votre demande et de ses pièces jointes.

Examen et réponse

The Place Deby examine votre réclamation et peut vous demander des précisions ou des documents complémentaires. Un accusé de réception vous est adressé sous **5 jours ouvrés**. Une réponse vous est apportée sous **30 jours calendaires** à compter de la réception de votre demande. Si des vérifications supplémentaires sont nécessaires, vous êtes informé(e) de l'avancement du traitement et du délai prévisionnel de réponse.
La réponse précise les suites données à votre demande et, le cas échéant, les mesures proposées.
Le dépôt d'une réclamation ne vaut pas acceptation de la solution demandée. Il ne constitue aucune renonciation à vos droits ni aux voies de recours dont vous disposez.

Médiation de la consommation

Si vous avez la qualité de consommateur, vous pouvez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de résoudre à l'amiable un litige contractuel avec The Place Deby, après une réclamation écrite préalable. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans les deux mois suivant votre réclamation écrite, vous pouvez saisir le médiateur dont relève The Place Deby :
Nom du médiateur : La Société Médiation Professionnelle
Adresse postale : Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez
Site internet : http://www.mediateur-consommation-smp.fr

La demande faite au médiateur doit intervenir dans un délai maximal d'un an à compter de votre réclamation écrite, sous réserve des autres conditions légales de recevabilité. Le recours à la médiation est facultatif. Vous conservez la possibilité de saisir la juridiction compétente.

1) Vos coordonnées

NOM, Prénom	
Adresse e-mail	
Téléphone	
Date de la demande	

2) Objet de votre demande

Sélectionnez le motif principal.

☐ Formation/ pédagogie

☐ Accueil/ administration

☐ Examens *(autre que le TEF et l'examen civique)*

☐ Autre (précisez ci-dessous)

3) Description de votre réclamation

Décrivez les faits, les circonstances et leurs conséquences pour vous.

Avez-vous signalé cette difficulté à un membre de l'équipe The Place Deby

☐ Oui ☐ Non

Si oui, précisez à qui, quand et la réponse éventuellement apportée.

Si non, précisez pourquoi vous n'avez pas pu le signaler.

4) Solution souhaitée

Quelle réponse ou solution attendez-vous à la suite de votre réclamation ?

5) Confirmation avant envoi

☐ Je confirme que les informations transmises décrivent fidèlement la situation rencontrée.

Facultatif : Vous pouvez joindre tout document utile à la compréhension de votre demande.