



Traitement des réclamations et amélioration continue

MB FOR s'efforce de proposer des prestations de formation qui répondent aux besoins et exigences de ses clients. Si toutefois, vous souhaitez nous communiquer une réclamation :

Vous pouvez à tout moment, adresser vos questions, doutes, et problèmes rencontrés en écrivant à mariano@mbfor.fr et nous garantissant un traitement dans les 48 heures.

Vous avez également la possibilité d'adresser votre requête, par le biais du formulaire de réclamation ci-dessous :

<https://forms.gle/9McjjuVK3LM6NvaT6>

- Vous remplissez le formulaire qui est transmis automatiquement à l'équipe chargée du traitement des réclamations ;
- nous accusons réception de votre réclamation ;
- nous analysons votre demande dans les meilleurs délais et évaluons sa recevabilité ;
- si votre demande est recevable, nous analysons les causes de la réclamation ;
- nous examinons minutieusement les faits exposés et effectuons, le cas échéant, les recherches nécessaires. Dans ce cas, nous vous tenons au courant de l'avancement du dossier ;
- nous vous informons de notre réponse en vous précisant le résultat de notre enquête et éventuellement les solutions que nous proposons pour résoudre le problème.

À compter du 1er janvier 2016, si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateur, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable : CM2C – 14 rue Saint Jean – 75017 – Paris / Téléphone : 01.89.47.00.14 / cm2c@cm2c.net / www.cm2c.net