GESTION DES RECLAMATIONS

Vous êtes insatisfait du fonctionnement de Arcadia AURA ou Arcadia BFC ou du traitement de votre demande ?
Vous rencontrez un problème personnel qui peut mettre en difficulté votre formation et votre contrat d'apprentissage ?

Quel que soit l'objet de votre réclamation (disponibilité, matériel, difficulté pédagogiques ou autres...), nous vous invitons à nous communiquer votre demande à l'adresse suivante (selon le formulaire ci joint):

Une réclamation s'entend de toute déclaration actant un mécontentement ou un litige

Pour formuler votre réclamation, il convient de l'adresser par mail ou par courrier aux adresses suivantes :

- par mail à l'adresse
  Arcadia AURA : bonjour@arcadia-campus.com
  Arcadia BFC: contact-bfc@arcadia-campus.com

- par courrier:
  Arcadia AURA
  "Réclamations"
  Le Phare
  9, avenue de Constantine - 38100 GRENOBLE

  Arcadia BFC
  "Réclamations"
  2, rue de Bel Air - 71800 LA CLAYETTE

Si une réclamation est formulée par une autre façon, par exemple par téléphone, nous vous demanderons de formuler la réclamation par mail. Cette procédure permet de garantir la traçabilité des réclamations et de leurs réponses.

Délai de traitement
Réponse à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Si ce délai ne peut être respecté, nous nous engageons à vous en informer.

Modalités de traitement
L'émetteur de la réclamation est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.
Arcadia ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation

Examen de la réclamation
La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, d'identifier les causes du mécontentement ou du litige.

Réponse à la réclamation

La réponse à la réclamation sera adressée par écrit, et en fonction du degré de la réclamation soit par courriel, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

Enregistrement, suivi et actions correctives
Un suivi des réclamations qui permet notamment d'assurer le suivi et la traçabilité sera établit

Toutes les réclamations, seront ensuite analysées afin de mettre en œuvre les actions éventuelles correctives appropriées.