RECLAMATIONS

Sommaire

1. Procédure de réclamation pour les formation financées par Mon Compte Formation ;
   Réclamations contre Choisy Anglais – Laura Choisy EI, réclamations contre Mon Compte Formation et réclamations contre Pôle Emploi
2. Procédures de réclamation pour les formations achetées directement chez Choisy Anglais – Laura Choisy EI

Procédures de réclamations pour les formations financées par Mon Compte Formation

Si vous avez acheté votre formation via votre CPF, vous et Choisy Anglais sont liées par les Conditions Générales d'utilisation de Mon Compte Formation. Ces conditions comprennent des détails sur ce que vous devez faire en cas de réclamation contre Choisy Anglais, Mon Compte Formation et/ou Pôle Emploi. Nous vous recommandons, avant de nous adresser votre réclamation, de vous familiariser avec les sections pertinentes des CGU.

Vous trouverez ci-dessous les procédures à suivre pour adresser une réclamation contre Choisy Anglais – Laura Choisy EI, Mon Compte Formation et/ou Pôle Emploi. Les procédures sont basées sur les CGU de Mon Compte Formation publiées en avril 2022.

L'article 17,2 rappel *« qu'en cas de litige entre un Organisme de formation et un Titulaire de compte afférent à l'exécution d'une Action de formation souscrite au travers de la plateforme, il revient au Titulaire du compte d'adresser une réclamation à l'Organisme de formation. »*

Réclamations contre Choisy Anglais – Laura Choisy EI

Pour adresser une réclamation à Choisy Anglais – Laura Choisy EI, veuillez suivre les étapes suivantes.

1. Adressez la réclamation **verbalement** à Choisy Anglais – Laura Choisy EI / la formatrice. Choisy Anglais – Laura Choisy EI / la formatrice s'efforcera de résoudre votre réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables.
2. Si votre réclamation n'a pas été résolue, **remplissez la formulaire** de réclamations sur le site internet de l'OF : https://www.choisyanglais.fr/qualité ou bien adressez-la par **écrit** à Choisy Anglais (50 rue des Anciens Combattants, 38200 Jardin), qui s'efforcera de résoudre votre réclamation dans un délai de 15 jours ouvrables.
3. Si votre réclamation n'a pas été résolue, comme indiqué dans l'article 17,2 des CGU de Mon Compte Formation, vous avez le droit de recourir à **un médiateur.** L'article 17,2 stipule que *« Préalablement à toute action contentieuse, le Titulaire du compte dispose du droit de recourir à un médiateur. La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel et rapide que chaque partie est libre d'accepter et d'interrompre à tout moment »*

   Vous trouverez ci-dessous les coordonnées du médiateur pour les formations avec Choisy Anglais :

   Société de la médiation professionnelle,
   24 rue Albert de Mun,
   55000 Bordeaux
   www.mediateur-consommation-smp.fr

4. Si votre réclamation n'a pas été résolue, vous pouvez recourir aux tribunaux pour régler la réclamation. L'article 17,2 dispose que *« A défaut d'accord amiable entre l'Organisme de formation et le Titulaire du compte, le juge judiciaire sera*

compétent pour traiter les litiges les opposant » Le Tribunal d'Annecy est le seul compétent pour régler le litige.

Réclamations contre Mon Compte Formation

L'article 3,3 des CGU (conditions particulaires OF) stipule que *« Les Organismes de formation référencés sur l'Espace professionnel…participent également au processus d'amélioration de l'Espace professionnel et des prestations qui y sont offertes. Ils s'engagent à informer la CDC de toute réclamation de la part des Titulaires de compte concernant le fonctionnement de la Plateforme ou relative à ses Conditions d'Utilisation. »*

Si vous souhaitez déposer une réclamation contre Mon Compte Formation, veuillez nous adresser votre réclamation et nous le transmettrons à Mon Compte Formation via l'espace dédiée aux organismes de formation. Vous pouvez nous adresser votre réclamation par **courriel.**

Nous transmettrons votre réclamation à Mon Compte Formation dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre demande. Les CGU de Mon Compte Formation ne stipulent pas leur procédure en cas de réclamation contre eux. Toutefois, dès une réponse reçu de leur part, nous vous en informerons.

Réclamations contre Pôle Emploi

Selon l'article 17,3 *« Il est rappelé qu'en cas de litige afférent à la relation entre le Financeur d'une part et le Titulaire de compte ou l'Organisme de formation d'autre part, il revient au Titulaire de compte ou à l'Organisme de formation d'adresser une réclamation au Financeur concerné »*

En outre, *« le Titulaire de compte dispose du droit de recourir au médiateur de Pôle emploi préalablement à toute action contentieuse. La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel, et rapide que chaque partie est libre d'accepter et d'interrompre à tout moment. Les informations relatives au médiateur désigné par Pôle emploi figurent sur le site Internet https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/comment-deposer-une-reclamation.html de Pôle emploi. »*

Procédure de réclamation pour les formations achetés directement chez Choisy Anglais – Laura Choisy EI

Pour adresser une réclamation à Choisy Anglais, concernant tout aspect de notre activité, veuillez suivre les étapes suivantes.

1. Adressez la réclamation **verbalement** à Choisy Anglais – Laura Choisy EI / la formatrice. Choisy Anglais – Laura Choisy EI / la formatrice s'efforcera de résoudre votre réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables.
2. Si votre réclamation n'a pas été résolue, **remplissez la formulaire** sur le site internet de l'OF : https://www.choisyanglais.fr/qualité ou adressez-la par **écrit** à Choisy Anglais, qui s'efforcera de résoudre votre réclamation dans un délai de 15 jours ouvrables.
3. Si votre réclamation n'a pas été résolue, comme indiqué dans l'article 17,2 des CGU de Mon Compte Formation, vous avez le droit de recourir à **un médiateur.**

   Vous trouverez ci-dessous les coordonnées du médiateur pour les formations avec Choisy Anglais – Laura Choisy EI :

   Société de la médiation professionnelle,
   24 rue Albert de Mun,
   55000 Bordeaux
   www.mediateur-consommation-smp.fr

4. Si votre réclamation n'a pas été résolue, vous pouvez recourir aux tribunaux pour régler la réclamation. Le Tribunal d'Annecy est le seul compétent pour régler le litige.

   Veuillez noter que nous pouvons utiliser les informations que vous mous fournissez dans votre réclamation dans notre processus d'amélioration continue. Nous ne communiquerons pas votre réclamation à un tiers, à l'exception des organismes de

certification qualité, si la demande nous en est faite. Dans ce cas, nous ne fournirons pas vos informations personnelles à l'organisme de certification qualité.

Mise à jour le 07/09/26

CHOISY ANGLAIS
Laura Choisy EI
50 rue des Anciens Combattants - 38200 Jardin
Tél. 06 22 73 64 46 - www.choisyanglais.fr

ENTREPRISE INDIVIDUEL – SIREN : 533 745 204
Organisme de formation enregistré sous le numéro 84380726538.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat