

Guide de traitement des réclamations

The Media Faculty traite les réclamations selon un guide de traitement des difficultés, prévoyant les diverses situations que peuvent rencontrer les stagiaires et le personnel de formation, afin d'apporter des solutions en cas de litige.

Nous nous engageons à proposer des prestations adaptées aux besoins et aux attentes de nos stagiaires. Dans le cas où une formation ne rencontrerait pas les besoins d'un participant et qu'il souhaiterait interrompre une formation de façon prématurée, un entretien sera proposé entre le stagiaire et un membre de l'équipe pédagogique et commerciale de The Media Faculty afin d'étudier les divers recours possibles.

Nous proposons ainsi un échange de prestation à notre charge, en remplaçant la formation initialement prévue par :

1. une nouvelle formation aux thématiques similaires dispensée par un autre organisme de formation ou
2. un bilan de positionnement effectué auprès de The Media Faculty ou
3. une autre formation dispensée par The Media Faculty.

À l'issue de l'entretien, le recours établi entre les deux partis sera pris en charge directement par The Media Faculty.