Réclamations

Version du 09/11/2026

Vous pouvez adresser une réclamation à FORMACOOL à tout moment : avant, pendant ou après votre formation ou votre examen.

Comment envoyer une réclamation

- Par e-mail : **info@formacool.fr**
- Par courrier : FORMACOOL – Service réclamations – 45 rue de Jouy, 92370 Chaville
- En main propre ou par téléphone (01 89 48 05 28) : la réclamation est alors confirmée par écrit.

Précisez vos nom et prénom, la formation concernée, l'objet de la réclamation et, si possible, les pièces utiles.

Traitement

Étape	Délai
Accusé de réception	48 h ouvrées
Analyse par la responsable pédagogique (Sarah DELACROIX)	Dès réception
Réponse écrite motivée, avec les mesures prises	15 jours maximum
Suivi des actions d'amélioration (registre des réclamations)	Continu

Médiation de la consommation

Si vous êtes un particulier et que la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation (art. L. 612-1 du Code de la consommation), dans un délai d'un an après votre réclamation écrite : **CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice**, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – www.cm2c.net. Adhésion valable jusqu'au 09/11/2029.

- Attestation d'adhésion au médiateur de la consommation CM2C
- Procédure de traitement des réclamations