VOS DROITS

# Comment nous contacter en cas de réclamation, de difficulté ou d'imprévu

*Chez EXCITO, votre satisfaction est une priorité. Si vous rencontrez un problème au cours de votre accompagnement, nous nous engageons à vous répondre rapidement, à l'écoute et en toute confidentialité.*

## À qui s'adresse cette charte ?

**Une réclamation**
Vous souhaitez faire valoir un droit ou exprimer une insatisfaction formelle par écrit.

**Une difficulté**
Quelque chose freine votre progression ou gêne le bon déroulement de votre accompagnement.

**Un imprévu**
Un événement inattendu perturbe votre formation (annulation, problème technique, changement de calendrier…).

## Comment nous contacter ?

**Votre interlocutrice unique chez EXCITO :**

**Marie von Kantzow — Responsable de la gestion des réclamations**

marie@excito.fr | 06 44 11 52 67 | www.excito.fr

## Nos engagements : comment nous traitons votre demande

**1 — Réception immédiate**
Votre message est réceptionné et enregistré dès sa réception. Aucune réclamation n'est ignorée, quelle qu'en soit la nature.

**2 — Accusé de réception sous 10 jours ouvrés**
Nous vous confirmons la prise en compte de votre demande par email ou courrier dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Nous vous indiquons la référence de votre dossier et le délai de réponse prévisible.

**3 — Instruction et traitement**
Votre demande est analysée avec attention. Nous vous contactons si nous avons besoin d'informations complémentaires. Tout échange est traité en toute confidentialité.

**4 — Réponse définitive sous 2 mois**
Nous vous apportons une réponse écrite et argumentée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de votre réclamation. Si ce délai ne peut être respecté, nous vous en informons avec un nouveau calendrier.

**5 — Suivi et clôture**
Votre dossier reste ouvert jusqu'à votre satisfaction ou jusqu'à épuisement des voies de recours. Nous traçons chaque étape du traitement pour vous garantir une réponse complète.

## Nos garanties

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Confidentialité totale** | **Réactivité garantie** | **Réponse écrite systématique** | **Certification Qualiopi** |

## Et si notre réponse ne vous satisfait pas ?

### Recours à la médiation

Si notre réponse ne vous apporte pas entière satisfaction, vous pouvez saisir gratuitement notre médiateur compétent :

**CM2C – Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de France**

49 Rue de Ponthieu – 75008 Paris

cm2c@cm2c.net | 01 89 47 00 14

*En cas d'échec de la médiation, le différend pourra être porté devant les juridictions compétentes.*

Cette procédure s'inscrit dans notre démarche qualité certifiée :

EXCITO a reçu la certification QUALIOPI par le certificat n° B06219 valide jusqu'au 21 Aout 2026 , au titre des catégories **Actions de formation & Bilan de compétences** (1ère émission du certificat le 22 Aout 2023)

*Document mis à jour le 30/06/2026 — EXCITO, SAS au capital de 8 000 € — RCS Paris N° 913 034 575*
*Déclaration d'activité N° 11756724275 auprès du préfet d'Idf (Ne vaut pas agrément de l'Etat)*