

1. Si vous avez une plainte à formuler contre ProfAnglais, veuillez nous contacter par e-mail en nous donnant les détails de la plainte. Nous vous répondrons dans les deux jours ouvrables. Si vous ne recevez pas de réponse dans les deux jours ouvrables, veuillez envoyer un sms à 06 83 64 73 88 ou une lettre à 645 route de Labastide, 81500 Ambres.
2. Dans votre plainte, veuillez préciser la réponse que vous attendez de ProfAnglais. Voici des exemples de réponses possibles :
 - a. Des excuses
 - b. Un remboursement total ou partiel
 - c. Une autre action
3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous recevez, veuillez contacter ProfAnglais dans les 14 jours suivant la réception de la réponse de ProfAnglais. Veuillez expliquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue et quelle réponse vous attendez. ProfAnglais vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables.
4. Si vous n'êtes pas satisfait de la deuxième réponse, veuillez en informer ProfAnglais dans les 14 jours. ProfAnglais vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables. ProfAnglais vous donnera la possibilité de faire examiner votre plainte par un médiateur commercial. Si vous souhaitez accepter, ProfAnglais transmettra la plainte au médiateur et lui demandera un devis. Le devis devra être accepté par vous et par ProfAnglais. ProfAnglais demandera alors au médiateur d'examiner votre plainte et de prendre une décision sur la manière dont ProfAnglais doit y répondre. Le médiateur décidera également de la manière dont vous et ProfAnglais devrez répartir les coûts.
5. ProfAnglais tiendra un registre de toutes les plaintes.
6. Les e-mails et les lettres seront conservés pendant deux ans après la clôture de la plainte.