

# POLITIQUE QUALITE

## Aléas, réclamations :

LEAD AND WIN INSTITUTE accorde la plus grande importance à la satisfaction de ses participants.  
N'hésitez pas à nous signaler toute problématique qui pourrait réduire votre satisfaction dans votre expérience de formation.

### 1. SIGNALER UNE DIFFICULTÉ EN FORMATION :

Merci de contacter notre référent pédagogique :  
Caroline à l'adresse suivante : contact@leadandwininstitute.com

### 2. SIGNALER UN ALEA (retard du formateur...) :

Merci de contacter notre référent pédagogique :  
Caroline à l'adresse suivante : contact@leadandwininstitute.com

### 3. POUR TOUTE RECLAMATION :

Nous portons une grande attention à la grande qualité de nos formations. Dans une logique de réactivité et d'amélioration continue, merci de formuler votre réclamation auprès de :

Caroline à l'adresse suivante : contact@leadandwininstitute.com  
... qui trouvera dans les meilleurs délais une solution à votre problématique, et s'assurera de la porter à la connaissance de notre comité qualité mensuel.

## Cas de force majeure

Est considérée comme un cas de force majeure toute circonstance extérieure, imprévisible, et hors de contrôle, justifiée à l'appui de pièces probantes.

### Cas de force majeure pouvant notamment être invoqués par l'apprenant :

- ✓ Refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé ;
- ✓ Retour à l'emploi du stagiaire entre le moment de l'inscription et la sortie théorique de formation ;
- ✓ Accident ou décès du stagiaire ou d'un proche mentionné au 4° de l'article L3142-1 du code du travail ;
- ✓ Maladie ou hospitalisation du stagiaire notamment pour congés maternité ou paternité ;
- ✓ Maladie ou hospitalisation des descendants ou ascendants de premier niveau ou de personnes à charge comme les incapables majeurs ;
- ✓ Interruption des transports de tout type empêchant tout déplacement.

### Cas de force majeure pouvant notamment être invoqués par l'organisme de formation :

- ✓ Accident ou décès du formateur ;
- ✓ Maladie ou hospitalisation du formateur ;
- ✓ Interruption des transports de tout type empêchant tout déplacement ;
- ✓ Procédure de sauvegarde ou liquidation judiciaire de l'Organisme de formation ;
- ✓ Empêchement d'utiliser les locaux (catastrophe naturelle, incendie du local ou dégradations diverses...).

**En cas de force majeure entraînant l'annulation totale ou partielle de la formation, l'apprenant est intégralement remboursé, ou non facturé, pour sa formation, par LEAD AND WIN INSTITUTE.**

Pour l'organisme de formation :

Madame Caroline MAUJONNET  
Présidente

