



POLITIQUE QUALITE – MAJ 15/4/2026

Aléas, réclamations :

BERTHOUD FORMATION 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 :

Carine à l'adresse suivante : contact@berthoudformation.com

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

Merci de contacter notre référent pédagogique :

Carine à l'adresse suivante : contact@berthoudformation.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 :

Carine à l'adresse suivante : contact@berthoudformation.com

... qui trouvera dans les meilleurs délais une solution à votre problématique.

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



POLITIQUE QUALITE – MAJ 15/4/2026

- ✓ 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 BERTHOUD FORMATION.

Pour l'organisme de formation :

Carine BERTHOUD

Gérante

BERTHOUD FORMATION

114 rue de la froidière

71290 Abergement de Cuiséry

SARL au capital de 5000€ - TVA : FR 87 534 563 523

R.C.S. Chalon sur Saône - 534 563 523