

## FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS RELATIVE A UNE FORMATION PROPOSEE

### 1. INFORMATIONS DU RECLAMANT

- Nom et prénom : .....
- Adresse : .....
- Téléphone : .....
- E-mail : .....

### 2. REFERENCE (SI APPLICABLE)

- Numéro de facture / contrat / commande : .....
- Autre : .....
- Date : .....

### 3. OBJET DE LA RECLAMATION

- ☐ Produit défectueux
- ☐ Service non conforme
- ☐ Retard de livraison
- ☐ Erreur administrative
- ☐ Autre : .....  
.....  
.....

### 4. DESCRIPTION DETAILLEE DE LA RECLAMATION

.....  
.....  
.....

### 5. PIECES JOINTES (COCHER SI APPLICABLE)

- ☐ Copie facture / contrat
- ☐ Photos
- ☐ Courrier / e-mail échangé
- ☐ Autre : .....

---

## 6. ATTENTE DU RECLAMANT

- ☐ Remboursement
- ☐ Échange / Réparation
- ☐ Geste commercial
- ☐ Explication / Correction de dossier
- ☐ Autre : .....  
.....  
.....  
.....

---

## 7. DATE ET SIGNATURE

- Fait à : ..... le : ...../...../.....
- Signature : .....

---

## 8. PARTIE RESERVEE A L'ENTREPRISE / ORGANISME

- Réclamation reçue par : .....
- Date de réception : .....
- Analyse : .....
- Décision / Action corrective : .....
- Délai de traitement prévu : .....
- Responsable : .....
- Signature et cachet : .....