**RECLAMATION FORMATION**

**Le Groupe Franceforma est particulièrement vigilant au sort apporté au traitement des réclamations de ses clients. Votre satisfaction est notre principale préoccupation.**

**Est une réclamation, toute déclaration par laquelle un client manifeste son mécontentement envers un professionnel et qui nécessite une réponse appropriée.**

**N’est pas une réclamation, une demande de service, de prestation, d’information, de clarification ou une demande d’avis.**

**Les prospects, clients, stagiaires, apprentis, et les différentes parties prenantes à l’action de formation ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l’Organisme Groupe Franceforma.**

**Le responsable du traitement de vos réclamations est Monsieur Joachim Cohen**

**Toute réclamation peut être formulée par courrier aux adresses suivantes :**

**Par courrier : 91, rue du Faubourg Saint Denis – 75010 Paris**

**Ou bien par mail à : jcohen@groupefranceforma.fr**

**Délais de traitement de votre réclamation :**

**ACCUSE RECEPTION SOUS 10 JOURS MAXIMUM – sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai et les modalités de traitement de celle-ci**

**REPONSE DEFINITIVE SOUS 2 MOIS MAXIMUM entre la date de réception de la réclamation et la date d’envoi de la réponse définitive apportée au client**

Date de réception d’envoi de la réclamation (à compléter par le réclamant)

**1. Réclamant**

Nom Prénom : ………………………………………………………………………………

Fonction………………………………………………………………………………………

Tel  ……………………………………………………………………………………………

Mail  ……………………………………………………………………………………………

**2. Formation concernée**

Intitulé : ………………………………………………………………………………………

Date : …………………………………………………………………………………………

Lieu : ……………………………………………………………………………………………

**3. Réclamation**

Description :  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Date et signature du réclamant**