

FORMULAIRE DE RECLAMATION
RELATIVE AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE
CONÇUES, COMMERCIALISEES, REALISEES, EVALUEES PAR (**COCHEZ L'OF CONCERNE**):

- **L'organisme de formation Carla Cristofoli** – FormaRes Formation d'italien – est certifié Qualiopi pour les actions de formations – [CERTIFICAT B01499](#).
12, Rue Ferdinand Flocon – 75018 Paris – France - N° SIRET : 51214092200018 - N° déclaration d'activité : 11 75 50745 75 – CODE NAF / APE : 8559A
- **L'organisme de formation Cecilia Dolce Couloigner** – FormaRes Formation d'italien – est certifié Qualiopi pour les actions de formations – [CERTIFICAT B00351](#).
2, Place Jean-Spire Lemaitre – 94300 Vincennes – France - N° SIRET : 52783093900015 - N° déclaration d'activité : 11940851094 – CODE NAF / APE : 8559A

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**¹ auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons à **répondre à chacun des champs suivants** afin de garantir la **résolution** de votre réclamation.

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à l'OF concerné : c.cristofoli@formares.fr ou c.couloigner@formares.fr

Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement l'entreprise et fonction occupée) :

Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) :

Mail :

Coordonnées postales :

¹ Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. **Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.**

Objet précis de la réclamation :

Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

A compléter par [OF Carla Cristofoli / OF Cecilia Dolce Couloigner]

Numéro et date de réception de la réclamation	
Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.	
Date de clôture de la réclamation.	
Date	