



FORMULAIRE DES RECLAMATIONS

Réf: indicateur 31 Version 2 : Date : 2024.01.05

Cette fiche a pour finalité de recueillir et gérer le circuit des réclamations portées par écrit à la connaissance de 3DFormation.

DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client (étudiant, intervenant) envers un professionnel de 3DFormation. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

Formulation d'une réclamation

Les réclamations sont exprimées par écrit via le « formulaire de réclamation » disponible sur le site. Les demandes doivent être envoyées aux adresses mail de la direction de 3DFormation : dddformation@gmail.com

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

Contenu de la réclamation écrite :

date de la réclamation ;	
Nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du « Réclamant » ou du représentant qui agit en son nom ; (éventuellement Société et fonction occupée)	
L'objet précis de la réclamation ;	
La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu ; Le « Réclamant » pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.	
Les attentes du « Réclamant ».	
Date retour de la réclamation (à compléter par 3DFormation)	