

## Formulaire de réclamation relative à nos prestations

Madame Bakhouche,

Vous souhaitez formuler une réclamation<sup>1</sup> 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 [isabelle.jariod@if-formation.fr](mailto:isabelle.jariod@if-formation.fr) ou courrier postal à IF SARL - 22, chemin Behereko Landa - 64500 Saint-Jean-de-Luz.

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation : Mail : _____  Coordonnées postales : _____  _____
4) Objet précis de la réclamation :

<sup>1</sup> Pour rappel, « 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.

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

A compléter par IF

6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
8 ) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation	
9 ) Date de clôture de la réclamation	
10) Date et signature	