

## Formulaire de réclamation relative aux prestations de formations

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation (\*) auprès de notre organisme et nous sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de 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 : [formation@johara-nailsproducts.com](mailto:formation@johara-nailsproducts.com)

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation :

(Particulier/Entreprise et fonction occupée)

2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation

(Particulier/Entreprise et fonction occupée)

3) Coordonnées précises de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) pour l'obtention de la réponse

Mail : .....

Tél : .....

Adresse postale :

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

4) Objet précis de la réclamation

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

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

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

(\*) 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.

Johara

97 blv André Sautel 17000 La Rochelle

Siret : 92146480600014

NDA : 75170288017

**Partie à Compléter par le Centre de formation Johara**

6) Numéro et date de réception de la réclamation .....

7) Identification du mode de réception de la réclamation (mail ou  
courrier) .....

8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la  
réclamation .....  
.....

9) Date de la clôture de la réclamation et visa de la Direction .....

