



## **Faire une réclamation**

Chez SMART AND COM FORMATION, nous attachons une grande importance à la qualité de nos prestations.

Si vous avez rencontré une difficulté ou un dysfonctionnement, vous pouvez nous adresser une réclamation via le formulaire ci-dessous.

## **Définition**

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement concernant une prestation de formation (organisation, contenu, formateur, conditions d'accueil...).

## **Formulaire de réclamation**

### **Vos coordonnées**

- Nom / Prénom :
- Entreprise (si applicable) :
- Fonction :
- Email :
- Téléphone :

### **Formation concernée**

- Intitulé de la formation :
- Date de la formation :
- Lieu ou distanciel :

### **Votre réclamation**

#### **Objet :**

(Ex : organisation, contenu, formateur...)

#### **Description détaillée :**

(Merci de préciser les faits, dates, personnes concernées)

### **Vos attentes**

- Être recontacté(e)
- Obtenir une explication
- Demander une action corrective
- Autre :



#### Pièces jointes

- Oui
- Non

#### Traitement de votre réclamation

SMART AND COM FORMATION s'engage à :

- Accuser réception de votre réclamation sous **48 heures ouvrées**
- Apporter une réponse sous **10 jours ouvrés maximum**
- Mettre en œuvre des actions correctives si nécessaire
- Assurer un suivi dans le cadre de notre démarche qualité

#### Protection des données

Les informations recueillies sont utilisées uniquement pour le traitement de votre réclamation. Conformément au RGPD, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification ou de suppression en nous contactant à : [contact@smartandcom-formation.fr](mailto:contact@smartandcom-formation.fr)