

**Formulaire de réclamation relative aux prestations
de formation professionnelle conçues, commercialisées,
réalisées, évaluées par Assert Management**

Vous souhaitez **formuler une réclamation** (*) auprès de notre organisme et nous sommes à votre 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 contact@assert-management.fr ou courrier postal à *Assert Management, 171 route de Genas 69100 VILLEURBANNE*

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

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

3-Objet précis de la réclamation :

4-Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant(e),
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.

A compléter par Assert Management

1- Date de réception de la réclamation	
2- Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
3-Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation (joindre copie de la réponse)	
4-Date de clôture de la réclamation	
5-Date et visa de Laurence d'Alès pour Assert Management	