

Formulaire de réclamation relative aux prestations conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par AFS Prévention

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**¹ 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 :
afs.prevention@orange.fr
ou
- par courrier postal à :
AFS Prévention – 9rue Pierre Bohat-Combas – 63450 TALLENDE

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 (personne n°1) : Mail : _____ _____ Coordonnées _____ postales : _____
4) Objet précis de la réclamation :

1 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.

AFS Prévention (EI) – 9 rue Pierre Bohat-Combas – 63450 TALLENDE

Tél : 06 79 07 09 98 – Mail : afs.prevention@orange.fr

SIRET : 83208818100017 – APE : 8559B

Enregistré sous le numéro 84 63 04889 63. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



«La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION**»

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

A compléter par AFS Prévention

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 visa de <i>Franck GOUGAT, responsable de la démarche qualité de AFS Prévention.</i>	

AFS Prévention (EI) – 9 rue Pierre Bohat-Combas – 63450 TALLENDE

Tél : 06 79 07 09 98 – Mail : afs.prevention@orange.fr

SIRET : 83208818100017 – APE : 8559B

Enregistré sous le numéro 84 63 04889 63. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



«La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION**»

