

## FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Studio Fetch s'engage à traiter toute réclamation avec diligence et transparence. Ce formulaire vous permet de signaler toute insatisfaction relative à une action de formation. Votre réclamation sera traitée dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

### 1. Identification du réclamant

Nom et prénom	
Qualité	<input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Commanditaire / Entreprise <input type="checkbox"/> Financier <input type="checkbox"/> Autre : _____
Entreprise / Organisme	
Adresse email	
Téléphone	
Adresse postale (facultatif)	

### 2. Formation concernée

Intitulé de la formation	
Date(s) de la formation	
Lieu	
Formateur(s)	
Référence convention	

### 3. Objet de la réclamation

Nature de la réclamation (cochez la ou les cases correspondantes) :

<input type="checkbox"/> Contenu pédagogique	Programme non conforme, objectifs non atteints, supports inadaptés
<input type="checkbox"/> Organisation / Logistique	Horaires, locaux, matériel, accueil
<input type="checkbox"/> Formateur	Compétence, pédagogie, comportement
<input type="checkbox"/> Administratif	Convention, facturation, attestation, documents
<input type="checkbox"/> Accessibilité / Handicap	Adaptation insuffisante, accessibilité des locaux
<input type="checkbox"/> Autre	_____

## 4. Description détaillée de la réclamation

Décrivez précisément les faits, les circonstances et les conséquences de votre insatisfaction :



## 5. Résolution souhaitée

Quelle suite attendez-vous de la part de Studio Fetch ?

- Explication / clarification       Compensation (à préciser)  
 Nouvelle session de formation       Remboursement partiel ou total  
 Modification des pratiques       Autre : \_\_\_\_\_

**Précisions complémentaires :**

## 6. Pièces jointes

Documents joints à cette réclamation (le cas échéant) :

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

## 7. Engagement et signature du réclamant

Je certifie que les informations fournies dans ce formulaire sont exactes et complètes. J'autorise Studio Fetch à traiter ces données dans le cadre exclusif du traitement de ma réclamation, conformément au RGPD.

Fait à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature :

---

## CADRE RÉSERVÉ À STUDIO FETCH

(Ne pas remplir par le réclamant)



N° de réclamation	REC-_____-____
Date de réception	___/___/___
Canal de réception	<input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Formulaire <input type="checkbox"/> Oral (retranscrit)
Accusé de réception envoyé le	___/___/___ <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Courrier
Réclamation transmise à	
Analyse et diagnostic	
Action corrective décidée	
Réponse apportée au réclamant	
Date de réponse	___/___/___ Délai de traitement : ___ jours
Statut	<input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Clôturé <input type="checkbox"/> Escaladé (médiation)
Satisfaction du réclamant	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Non renseigné
Inscription au registre	<input type="checkbox"/> Fait Date : ___/___/___
Action intégrée au plan d'amélioration	<input type="checkbox"/> Oui (réf. : _____) <input type="checkbox"/> Non applicable

Responsable du traitement :

Visa de la direction :

Nom : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Signature :

Signature :

### Voie de recours externe

En cas de désaccord persistant après traitement de votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation :

*Médiateur : Médiateur de la consommation AME – Association des Médiateurs Européens, 11 place Dauphine, 75001 Paris – [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)*

MESURISM GROUPE

SIREN 943 261 982 — NDA n° 11951010595

Déclaration d'activité enregistrée auprès du préfet de région d'Île-de-France

17 Rue des Charmilles, 95610 Éragny

[formation@studiofetch.fr](mailto:formation@studiofetch.fr) – 06.88.09.73.60

Données traitées conformément au RGPD