|  |
| --- |
| *Cadre réservé au COLEAD* |
| *REC\_030\_CIM (V0.1)* |
| Date de réception |  |
| Référence |  |



**Formulaire de réclamation (externe)**

Avez-vous bénéficié d’un service fourni par le COLEAD ou participé à une activité organisée par le COLEAD dont vous êtes insatisfait et pour lequel/laquelle vous souhaitez porter une réclamation à notre connaissance ? :

|  |  |
| --- | --- |
| * **OUI**
 | * **Si NON,** veuillez retourner sur le site web de COLEAD rubrique "Contactez-nous".
 |

**Cette activité concerne\* :** (sélectionner une seule réponse)

|  |  |
| --- | --- |
| * les services de Formation du COLEAD
* les services d’Assistance Technique du COLEAD
* les services d’information du COLEAD
 | * un paiement/remboursement/facture
* autre : ….
 |

**Vous introduisez une réclamation basée sur votre expérience en tant que \***: (sélectionner une seule réponse)

|  |  |
| --- | --- |
| * Apprenant
* Partenaire-bénéficiaire
* Formateur
 | * Prestataire de service
* Autre : ….
 |

**Date de la réclamation\*** :

**Objet de la réclamation\***:

**Information sur le réclamant**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom\* |  |
| Prénom\* |  |
| Pays\* |  |
| Email\* |  |
| Téléphone |  |
| Adresse de réponse (si communication par courrier) |  |
| Organisation |  |

**Date d’apparition du problème\*** :

**Description du problème objet de la réclamation**\* :

**Attentes du réclamant\*** :

***Afin que votre réclamation puisse être prise en compte, ce formulaire doit être renseigné complètement (\* : informations obligatoires) et envoyé au COLEAD, en complétant de préférence la version en ligne, sinon par courrier (15/23 Avenue A. Fraiteur – 1050 Bruxelles – Belgique). Le formulaire de réclamation et notre politique de gestion des réclamations sont accessibles sur le site du COLEAD*** ***([https://www.colead.link/fr/contacter)](https://www.colead.link/fr/contacter)***