

# FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

# Procédure simplifiée de recueil de prise en charge des réclamations formulées par les parties prenantes aux actions de formation délivrées par Orisha | Ginkoia

Orisha | Ginkoia s'efforce de proposer des prestations de formation qui répondent aux besoins et exigences de ses clients. Si toutefois, vous souhaitez nous communiquer une réclamation :

Vous pouvez à tout moment, adresser vos questions, doutes, et problèmes rencontrés à vos interlocuteurs habituels de Orisha | Ginkoia, qui mettront tout en œuvre pour vous apporter une réponse.

Vous avez également la possibilité d'adresser votre requête, par le biais du formulaire de réclamation.

- Vous remplissez le formulaire qui est transmis automatiquement à l'équipe chargée du
- traitement des réclamations ;
- Nous accusons réception de votre réclamation ;
- Nous analysons votre demande dans les meilleurs délais et évaluons sa recevabilité ;
- Si votre demande est recevable, nous analysons les causes de la réclamation ;
- Nous examinons minutieusement les faits exposés et effectuons, le cas échéant, les recherches nécessaires. Dans ce cas, nous vous tenons au courant de l'avancement du dossier ;
- Nous vous informons de notre réponse en vous précisant le résultat de notre enquête et éventuellement les solutions que nous proposons pour résoudre le problème.

## **Pour contacter l'équipe chargée du traitement des réclamations : [ginkoia@orisha.com](mailto:ginkoia@orisha.com)**

Dans le cadre de la certification Qualiopi, Orisha | Ginkoia s'engage à recueillir les réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de son offre et de ses services. Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction. Nous vous invitons à renseigner ce formulaire et nous tâcherons de vous répondre dans les plus brefs délais. Dans le présent formulaire veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD. Dans le cadre de la relation pré-contractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder TROIS ans, puis détruites ou archivées de manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

# Formulaire de réclamation

NOM : \_\_\_\_\_ PRÉNOM : \_\_\_\_\_

SOCIÉTÉ : \_\_\_\_\_ FONCTION : \_\_\_\_\_

## VOUS ÊTES :

- Stagiaire                       Organisme financeur
- Commanditaire                 Formateur
- Autre : \_\_\_\_\_

## VOTRE RÉCLAMATION :

- Accueil                             Traitement et suivi de votre demande
- Offre de formation               Déroulement d'une formation
- Cout / Facturation
- Autre : \_\_\_\_\_

## MOTIF DE VOTRE RÉCLAMATION :

Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement, identité, date, lieu, intervenant

# A COMPLÉTER PAR ORISHA | GINKOIA

NUMÉRO DE RÉCLAMATION : \_\_\_\_\_

DATE DE RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION : \_\_\_\_\_

MODE DE RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION :

Orale (par téléphone, face à face)

Mail

Postale

RÉPONSE APPORTÉE, ACTIONS MENÉES AVEC DATES, RÉOLUTION DU DYSFONCTIONNEMENT OU MÉCONTENTEMENT :

DATE DE CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION : \_\_\_\_\_