

PROCEDURE DE RECLAMATION

Bonjour et merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le formulaire de réclamation (question 1 à 5) et le retourner par e-mail à l'adresse suivante : e-academy@outlook.fr

INFORMATIONS PRATIQUES

- L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation
- Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un répertoire bureautique par Mme Kathy BAUZAN – E-academy Formation
- Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation

Dans ce formulaire, veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD.

Dans le cadre de la relation précontractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder 3 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 modifications légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Mme Kathy BAUZAN en sa qualité de responsable de traitement à l'adresse e-mail suivante : e-academy@outlook.fr

L'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences E-academy Formation est particulièrement vigilant à tout ce qui concerne la qualité globale de ses prestations auprès de l'écosystème de la formation professionnelle dans lequel il évolue en permanence. Vos remarques peuvent nous être infiniment précieuses pour notre amélioration continue.

FORMULAIRE DE RECLAMATION

Date de la réclamation : _____

A compléter par : Stagiaire / Prospect / Client / Partie prenante

Prénom et Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (<i>éventuellement société et fonction occupée</i>)	
Prénom et Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (<i>éventuellement société et fonction occupée</i>)	
Identification précise du mode de réponse souhaité (<i>e-mail ou adresse postale</i>)	
Objet précis	
Description explicite (<i>dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant(s), conditions éventuelles survenues du dysfonctionnement, etc</i>)	

A compléter par Mme Kathy BAUZAN – E-academy formation

Numéro et date de réception	N°	Date
Identification du mode de réception : Téléphone, e-mail et adresse postale. <i>Pour garantir un traitement optimal, la réclamation doit impérativement être formulée par écrit.</i>		
Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur		
Date de clôture de la réclamation		
Date et visa de Mme Kathy BAUZAN – E-academy Formation		