



FICHE DE RECLAMATION

Date de réclamation :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Raison sociale

Adresse postale :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

Courriel :

Réclamation effectuée en tant que :

→ Stagiaire de la formation professionnelle continue

→ Accompagné VAE

Accompagné Bilan de compétences

→ Client / commanditaire

→ Financier

→ Prospect

→ Autre (précisez svp) :

Objet de la réclamation :

Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Quelques précisions quant au traitement de votre réclamation

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 fichier informatisé par FAAT.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Dans le présent formulaire, veuillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD¹

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 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 1978 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.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant la direction de FAAT.

Courriel : contact@faatformation.com

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre politique de confidentialité des données personnelles sur www.faatformation.com

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Plus d'informations sur www.cnil.fr

¹ Article 9 du règlement général sur la protection des données (RGPD) : Traitement portant sur des catégories particulières de données à caractère personnel.



Cadre réservé et à compléter par FAAT

Date de réception	
Numéro de la réclamation	
Contrat, produit ou service visé par la réclamation	
Intervenant(s) éventuellement concerné(s) par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que FAAT)	
Identification des manquements de FAAT	
Date de réponse à l'interlocuteur	
Modalité de réponse (courriel ou courrier postal)	
Réponse apportée	
Mise en place et nature d'action(s) corrective(s)	
Suivi des indicateurs (qualitatifs et quantitatifs) liés aux réclamations pour améliorer les dispositifs	
Bilan	