02.28.01.03.81

Formulaire de Réclamation relative à une formation proposée par Média Softs

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5). Chaque question nécessite une réponse obligatoire. 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 Média Softs.

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 le présent formulaire (questions 1 à 5), 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 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 Mme Claire ROUSSEAU en sa qualité de responsable de traitement (claire.rousseau@mediasofts.fr)

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. Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation **(éventuellement : société et fonction occupée)**	
2. Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation **(éventuellement : société et fonction occupée)**	
3. Identification précise du mode de réponse souhaité **(adresse mail OU postale de l'interlocuteur émetteur)**	
4. Objet précis de la réclamation	

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

A compléter par Mme Claire ROUSSEAU Média Softs

6. Numéro et date de réception de la réclamation	
7. Identification du mode de réception de la réclamation : **N° Tél** **Adresse Mail** **Adresse Postale** **Lieu physique** **(si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par Mme C, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais).** **La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.**	
8. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur.	
9. Date de clôture de la réclamation.	
10. Date et visa de Claire ROUSSEAU	