



PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS
STAGIAIRE/PROSPECT/CLIENT/PARTIE PRENANTE
RELATIVE A UNE FORMATION PROPOSÉE ET/OU ANIMÉE PAR MOTO PRUDENCE SB

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5) page 3.

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 MOTO PRUDENCE SB.

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), veuillez à ne mentionner aucune information «sensible».

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. Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Sébastien BOITELLE en sa qualité de gérant responsable de traitement (motoprudence.sb@orange.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).

MOTO PRUDENCE SB

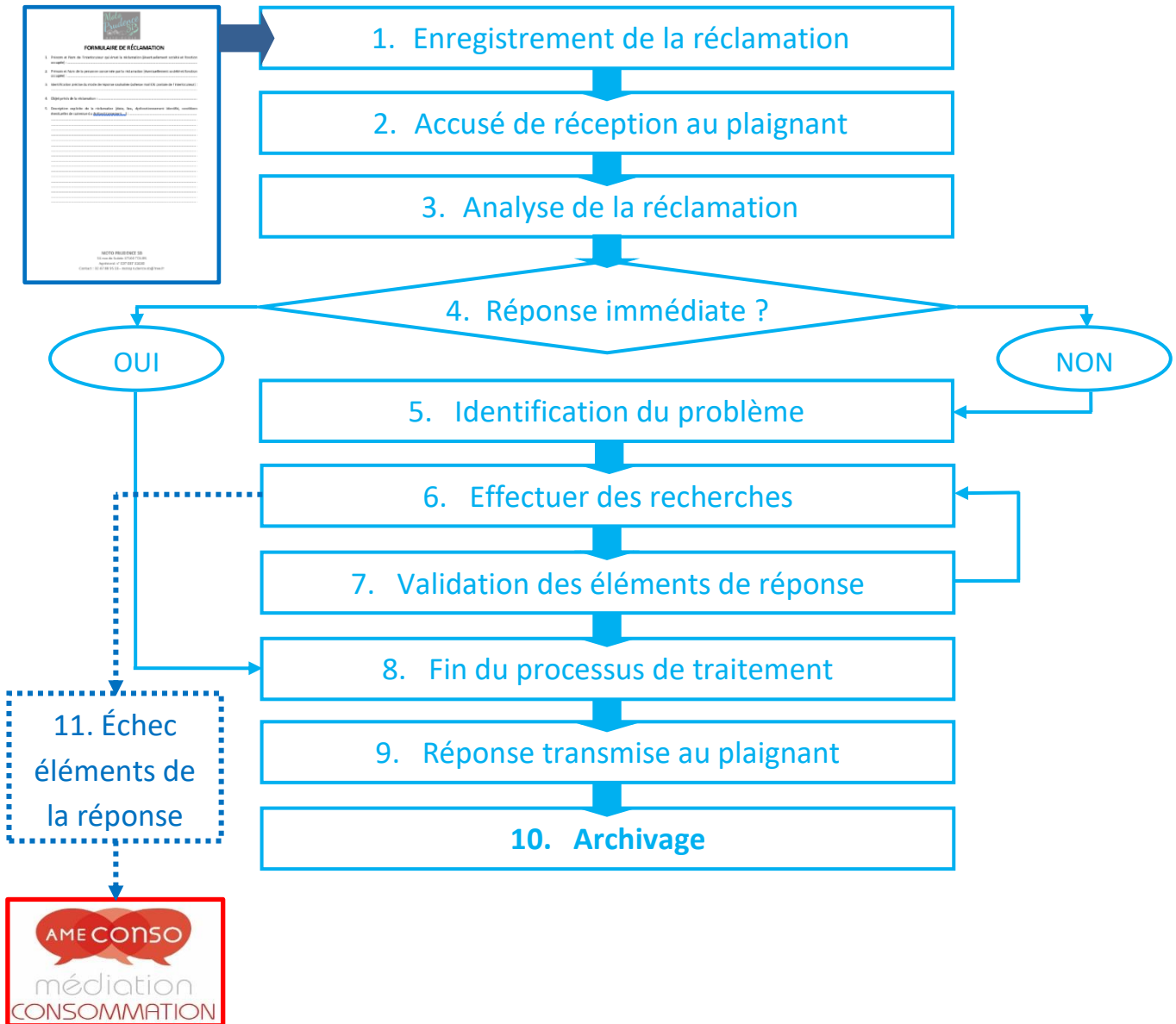
56 rue de Suède 37100 TOURS

Agrément n° E07 037 31630

Contact : 02 47 88 95 13 - motoprudence.sb@orange.fr

C7.4 Process Réclamation

Création 2022.06.29



MOTO PRUDENCE SB

56 rue de Suède 37100 TOURS

Agrément n° E07 037 31630

Contact : 02 47 88 95 13 - motoprudence.sb@orange.fr



FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

1. Prénom et Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement société et fonction occupée) :
.....
2. Prénom et Nom de la personne concernée par la réclamation (éventuellement société et fonction occupée) :
.....
3. Identification précise du mode de réponse souhaitée (adresse mail OU postale de l'interlocuteur) :
.....
.....
4. Objet précis de la réclamation :
.....
5. Description explicite de la réclamation (date, lieu, dysfonctionnement identifié, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement....) :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



A compléter par MOTO PRUDENCE SB :

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 6. Date de réception de la réclamation et numéro d'enregistrement. | |
| 7. Identification du mode de réception de la réclamation : N° Tel/Adresse Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par MOTO PRUDENCE SB, 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 MOTO PRUDENCE SB | |

MOTO PRUDENCE SB

56 rue de Suède 37100 TOURS

Agrément n° E07 037 31630

Contact : 02 47 88 95 13 - motoprudence.sb@orange.fr