

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Stagiaire/Prospect/Client/Partie prenante

Psy Cap Corps s'efforce de proposer des prestations de formation qui répondent aux besoins et exigences de ses clients et participants. Vous pouvez à tout moment, adresser vos questions, doutes, et problèmes rencontrés à votre formateur ou à Johanna MARI, Directrice Générale de Psy Cap Corps qui mettront tout en œuvre pour vous apporter une réponse.

Si toutefois, vous souhaitez nous communiquer une réclamation merci de lire les informations suivantes :

- Vous remplissez le formulaire ci-dessous et nous le retournez par mail à formations@psycapcorps.com ou par voie postale. Pour une plus grande efficacité, chaque question **nécessite une réponse obligatoire** ;
- Nous accusons réception de votre réclamation et 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 ;
- Nous vous informons de notre réponse en vous précisant le résultat de notre enquête et, selon ce résultat, les solutions que nous proposons pour résoudre le problème.

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 Directrice Générale de Psy Cap Corps.

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 veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon la définition de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/definition/donnee-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 5 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 Johanna MARI en sa qualité de responsable de traitement (formations@psycapcorps.com).

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre politique de confidentialité des données à caractère personnel sur notre site internet. 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)

Date de la réclamation :

Cette réclamation est relative à la formation :

Animée par :

Dates de la formation :

1. NOM, Prénom et fonction de l'interlocuteur qui émet la réclamation

(éventuellement : société concernée) :

2- Coordonnées précises de l'interlocuteur qui émet la réclamation

(Adresse postale, adresse mail et téléphone)

3. Réclamation effectuée en tant que :

- | | |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Stagiaire de formation | <input type="checkbox"/> Client/commanditaire |
| <input type="checkbox"/> Financier | <input type="checkbox"/> Prospect |
| <input type="checkbox"/> Formateur | <input type="checkbox"/> Autre : |

4. NOM, Prénom, fonction de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation :

5. Mode de réponse souhaité (courrier, mail) :

6. Objet précis de la réclamation :

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