

## Formulaire de Réclamations et de Suggestions

### à destination de l'Institut Armédis

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire et de le renvoyer en pièce jointe à l'adresse mail suivante : [contact@armedis.com](mailto:contact@armedis.com)

Chaque point 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 collectées via ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Institut Armédis.

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 » au sens de l'article 9 du RGPD.

Dans le cadre de la relation pré-contractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, la réclamation sera conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de trois ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec le stagiaire et/ou le financeur de la prestation, en conformité avec le RGPD, puis détruite ou archivée 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 le responsable traitement de l'Institut Armédis.

Vous pouvez consulter l'intégralité de Conditions Générales de Ventes, en particulier concernant le traitement des données à caractère personnel, consultables sur notre site [www.armedis.com](http://www.armedis.com).

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou consulter le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

<b>1- Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation</b> (éventuellement : Société et fonction occupée)	
<b>2- Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation</b> (éventuellement : Société et fonction occupée)	
<b>3-Identification précise du mode de réponse souhaitée</b> (adresse mail ou postale de l'interlocuteur émetteur)	
<b>4- Objet précis de la réclamation</b>	

<b>5-Description explicite de la réclamation</b> (dysfonctionnement, identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)  Vous pouvez nous joindre, en annexe, tout document ou lettre supplémentaire que vous jugez utile	
<b>6- Liste des pièces jointes</b> Merci de nous indiquer tous les documents remis en annexe	
<b>7- Remarques et suggestions</b> Vous pouvez nous joindre, en annexe, tout document ou lettre supplémentaire que vous jugez utile	

Date, signature, nom et prénom de l'interlocuteur :

A compléter par le responsable traitement de l'Institut Armédis

<b>6- Numéro et date de réception de la réclamation</b>	
<b>7-Identification du mode de réception de la réclamation :</b> numéro de téléphone, adresse mail, postale, lieu physique (si la réclamation est orale par téléphone ou face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par le responsable traitement, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans les meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.	
<b>8- Type et modalité de réponse adressée à l'interlocuteur</b> Ajouter document supplémentaire en annexe si nécessaire	
<b>9- Statut de la réclamation et/ou de la suggestion</b>	
<b>10- Action correctrice mise en place</b>	
<b>9-Date de clôture de la réclamation et signature du responsable traitement</b>	