

FORMULAIRE DE RECLAMATION

MERIDIA FORMATIONS s'efforce de proposer des prestations de formation qui répondent aux besoins et exigences de ses clients. Si toutefois, vous souhaitez nous communiquer une réclamation : Vous pouvez à tout moment, adresser vos questions, doutes, et problèmes rencontrés à vos interlocuteurs habituels à MERIDIA FORMATIONS, qui mettront tout en œuvre pour vous apporter une réponse.

Vous avez également la possibilité d'adresser votre requête par le biais du formulaire de réclamation ci-dessous :

- Vous remplissez le formulaire qui est transmis automatiquement à la personne chargée du traitement des réclamations. 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.
- nous accusons réception de votre réclamation ;
- nous analysons votre demande dans les meilleurs délais et évaluons sa recevabilité. Si votre demande est recevable, nous analysons les causes de la réclamation et les faits exposés ;
- nous vous informons de notre réponse en vous précisant les solutions que nous proposons pour résoudre le problème.

Votre réclamation :

Prénom et Nom :

Société :

Fonction occupée :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

Réclamation effectuée en tant que :

- Stagiaire de formation
- Client/commanditaire
- Financier
- Prospect
- Autre

Objet de la réclamation :

- Formation
- Autre

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

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé. 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 qualité, 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 RGPD.*

Dans le cadre de la relation pré-contractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, la réclamation sera conservée et archivée pendant une durée de trois ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD, puis détruite ou archivée de manière intermédiaire dans le cadre des 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 de leur 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 Valérie Odier en sa qualité de responsable.

* L'article 9 du règlement général sur la protection des données (RGPD) portant sur le traitement portant sur des catégories particulières de données à caractère personnel, stipule que :

« Le traitement des données à caractère personnel qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique sont interdits. »