

FORMULAIRE DE RECLAMATION

Si vous souhaitez nous faire part d'une réclamation, veuillez compléter le formulaire ci-dessous :

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire*

A compléter par LE DEMANDEUR et à envoyer par mail à academy-france@fbd-group.com

1. Prénom / Nom / Société	
2. Prénom / Nom / Société concernée directement par la réclamation (+ Poste actuel)	
3. Coordonnées complètes pour le mode de réponse souhaité (Adresse mail ou adresse postale)	
4. Motif de la réclamation	
5. Votre demande (Description détaillée de la réclamation : Dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, ...)	
6. Vos suggestions	

A compléter par FBD ACADEMY

6. Numéro et date de réception de la réclamation	
8. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur	
9. Date de clôture de la réclamation	

Date et Visa de FBD ACADEMY

**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 FBD ACADEMY. 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 pré-contractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, la réclamation sera conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 3 (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 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 gdpr@fbdgroup.fr.