

PROCEDURE DE RECLAMATION

L'organisme de formation El Françoise HILLEREAU 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 votre interlocutrice formatrice Françoise Hillereau, qui mettra tout en œuvre pour vous apporter une réponse.

Vous avez également la possibilité d'adresser votre requête, par le biais du formulaire de réclamation que vous trouverez sur le site <https://francoise-hillereau-formation-psy.fr/>

- Vous remplissez le formulaire qui est transmis automatiquement à Françoise Hillereau chargée du traitement des réclamations ;
- nous accusons réception de votre réclamation ;
- nous analysons votre demande dans les meilleurs délais (maximum 72 heures) 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. Dans ce cas, nous vous tenons au courant de l'avancement du dossier ;
- nous vous informons de notre réponse en vous précisant le résultat de notre enquête et éventuellement 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.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Dans le présent formulaire, 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, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder 3 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.

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre politique de confidentialité des données personnelles sur le site <https://francoise-hillereau-formation-psy.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).

* Article 9 du règlement général sur la protection des données (RGPD) : Traitement portant sur des catégories particulières de données à caractère personnel