

Formulaire de Réclamation

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5). 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 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.

La réclamation sera conservée et archivée 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.

1. Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation :

2. Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation

3. -Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail ou postale).

4. Objet précis de la réclamation.

5. Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, etc.).

A compléter par l'ESRP Richebois:

6. Numéro et date de réception de la réclamation :

7. Identification du mode de réception de la réclamation :

N°Tel/Adresse Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.

8. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur.

9. Date de clôture de la réclamation.