

## FICHE DE RECLAMATION EXTERNE (Stagiaires / Prospects / Clients / Parties prenantes)

**RGPD : Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5).  
Chaque question avec \* 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 portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Florence CALIS – Chargée de mission Qualité chez ASCOVA.

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 Florence CALIS en sa qualité de responsable de traitement ([florence.calis@ascova.fr](mailto:florence.calis@ascova.fr)).

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre Politique de Confidentialité des Données à caractère personnel sur la page : <https://www.ascova.fr> à la rubrique "Mentions légales".

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](http://www.cnil.fr)).

## FICHE DE RECLAMATION EXTERNE (Stagiaires / Prospects / Clients / Parties prenantes)

\* Information obligatoire

### 1 INTERLOCUTEUR EMETTANT LA RECLAMATION \*

Nom\* :

Prénom\* :

Fonction occupée :

Société :

Adresse :

Code Postal :  Ville :

Téléphone\* :

E-mail\* :

Mode de réponse souhaitée\* :

### 2 PERSONNE CONCERNEE PAR LA RECLAMATION (si différente de la personne citée au cadre 1)

Nom :

Prénom :

### 3 VOTRE RECLAMATION \*

Objet précis de la réclamation\* :

Description explicite  
de la réclamation\* :  
(dysfonctionnement identifié, date, lieu,  
intervenants, conditions éventuelles de  
survenue du dysfonctionnement, etc.).

Réservé au traitement par ASCOVA

### 4 RECEPTION DE LA RECLAMATION

Numéro de réclamation  Date de la réclamation :

Mode de réception de la réclamation <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Si la réclamation est faite oralement (par téléphone ou en face à face), l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans les meilleurs délais. La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.

### 5 TRAITEMENT ET CLOTURE DE LA RECLAMATION

Type et modalités de réponse  
adressée à l'interlocuteur :

Date de clôture de la réclamation

Date et Visa ASCOVA :

Nom et prénom du représentant  
d'ASCOVA :

Cachet commercial et signature du représentant d'ASCOVA.