

## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Boostacom – Tritop SARL est un organisme de formation, Identifiant SIRET 529 589 103 00017, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 843 806 495 38 auprès du préfet de région d'Auvergne-Rhône-Alpes, sous la responsabilité de Monsieur Clément Tabarin. Organisme certifié Qualiopi 23FOR01950.1 pour les actions de formations.

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier. Les réclamations doivent être adressées par courrier, par email ou par téléphone (avec une confirmation écrite) :

- Un courrier écrit à l'attention de Madame TABARIN Cécile, 250 chemin de Seillères, 38160 CHATTE.
- Un courriel à l'adresse suivante [contact@boostacom.fr](mailto:contact@boostacom.fr) en précisant l'objet Réclamation dans l'objet du courriel
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 06 26 94 14 19.
- **La réclamation doit contenir les informations suivantes : Date de la réclamation – Nom, Prénom, Numéro de téléphone, E-mail, Statut (client, stagiaire, financeur, prospect, autre) du réclamant ou de son représentant – Objet de la réclamation – Description précise des faits – Attentes du réclamant.**

Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée. A la réception de la réclamation, Madame Cécile TABARIN responsable de l'organisme Boostacom – Tritop SARL procède aux opérations suivantes :

- 1) **Enregistrement de la réclamation** - Date de réception - Nom du client - Formation client concernée - Description de la réclamation Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.
- 2) **Traitement de la réclamation** - Actions - Résolution - Date de réponse au client : - Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.
- 3) **Sont consignées au registre des réclamations.** - La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations) - Les actions et solutions apportées à la réclamation - Une copie de la réponse apportée au client
- 4) **Suivi et contrôle des réclamations** - Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations.

BOOSTACOM - TRITOP SARL s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. En cas de conflit, un organisme médiateur peut être saisi <https://www.cdad38.fr/mediation-conciliation/>. En cas de désaccord, le Tribunal de Grenoble sera seul compétent pour traiter le litige. Dans le cadre de sa relation client, Boostacom – TRITOP SARL privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

## Quelques précisions quant au traitement de votre réclamation

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Boostacom et restent confidentielles. Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations dans un souci d'amélioration continue, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

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.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Marie Bertrand en sa qualité de délégué à la protection des données chez Boostacom : Courriel: [m.bertrand@boostacom.fr](mailto:m.bertrand@boostacom.fr)

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre politique de confidentialité des données personnelles sur notre site internet.

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)).