

FORMULAIRE DE RECLAMATIONS

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation (*)** auprès de notre organisme et nous sommes à votre écoute. Pour cela, nous vous demandons de **répondre à chacun des champs** suivants afin de garantir **le traitement de votre réclamation**.

Dans tous les cas le formulaire est à retourner par mail à :
ophelia.etpourquoipas@gmail.com

LE RECLAMANT

Nom :

Prénom :

Coordonnées du réclamant

Mail :

Téléphone :

Adresse :

.....
.....
.....

(*) Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

FORMULAIRE DE RECLAMATIONS

Objet précis de la réclamation

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Description explicite de la réclamation

(Dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant (s),

.....
.....
.....
.....
.....
.....

PARTIE A COMPLÉTER PAR ET POURQUOI PAS ?!!

Date de réception de la réclamation :

Mode de réception de la réclamation (mail/courrier) :

Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Date de clôture de la réclamation :

Signature du réclamant :
(Suivi de la mention « lu et bon pour accord »)

Signature de Et pourquoi pas ?!!
(Suivi de la mention « lu et bon pour accord »)