

Formulaire de réclamation

Partie à remplir par le participant / Prospect/Client/Partie prenante

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 6).

Chaque question nécessite une réponse de votre part : l'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre dossier. Par avance MERCI.

Date de l'envoi du formulaire	
-1- Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).	
-2- Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).	
-3- Objet de la réclamation	
-4-Description précise des faits qui entraînent la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, personnes concernées, etc.). MERCI d'être factuel et de décrire les faits le plus précisément possible et d'en fournir les éléments de preuve, ainsi que les conséquences négatives de votre situation.	
-5- Modalités du règlement de la réclamation souhaitée	
6-Identification précise du mode de réponse souhaitée : par courriel OU adresse postale de l'interlocuteur émetteur).	

Partie à remplir par la gérante de l'EURL Christine DONATI

Date de réception du formulaire	
1. Identification du mode de réception de la réclamation et des coordonnées du réclamant et des parties prenantes pour envois des documents (N° Tel/Adresse Mail/Postale).	
2. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur dès réception formelle de la réclamation par formulaire dédié.	
3. Historique de la gestion de la réclamation (1 ^{er} Entretien tel/présentiel le jj/mm/aaaa : décisions ; 2 ^{ème} entretien tel/présentiel le jj/mm/aaaa : décisions ; etc. avec Comptes rendus pour chaque échange afin de tracer l'évolution de la gestion de la réclamation jusqu'à sa clôture). Report sur le registre des réclamations	
4. Accord du réclamant (Document signé par les toutes les parties prenantes annexé)	
5. Date de clôture de la réclamation.	
6. Date et visa de Christine Donati – EURL C.DONATI	