

# Formulaire de Réclamation

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire

Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence de réponse à une questions susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation.

La présente réclamation sera étudiée selon notre Registre Interne des Réclamations :

- 1 - Prénom / Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation	
- 2 - Prénom / Nom de la personne qui est directement concerné par la réclamation	
- 3 - Identification Précise du mode de réponse souhaitée (Adresse mail ou postale de l'interlocuteur émetteur)	
- 4 - Objet Précis de la réclamation	
- 5 - Description explicite de la réclamation (Date, lieu, intervenants, dysfonctionnent ....etc.)	

**A compléter par Me Lefert Amélie**

- 6 - Numéro et date de réception de la réclamation	
- 7 - Identification du mode de réception de la réclamation N° Mail, postale.	
- 8 - Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur.	
- 9 - Date de clôture de la réclamation	
- 10 - Signature	

## Process de réclamation

### 1. 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 ;

Attention une demande d'information, de clarification, ou d'avis n'est pas une réclamation et ne sera donc pas prise en compte.

### 2. Description du Processus :

