



FICHE DE RECUEIL DE RECLAMATION CLIENT



Arbre et compagnie est engagé dans le dispositif qualité territorial « Qualité Outdoor Ariège Pyrénées ». Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au travers de nos prestations.

Si malgré tous nos efforts vous n'étiez pas satisfaits de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche dûment remplie aux adresses suivantes :

Arbre et compagnie
Le village
09110 Ascou

Et

Ariège Pyrénées Tourisme
« Démarche qualité Outdoor Ariège Pyrénées »
BP 30143 – 2 blvd du sud - 09 004 FOIX CEDEX

Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais.

Date de la réclamation _____

Nom, Prénom du Réclamant _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone _____

Mail _____

Prestation réalisée _____

Date de la prestation _____

Objet de la réclamation : _____



Feuille de route pour et interne à l'entreprise

Date de la réclamation _____

Nom, Prénom du Réclamant _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone _____

Mail _____

Prestation réalisée _____

Objet de la réclamation : _____

Réparation proposée par l'entreprise pour résoudre le problème

Immédiate

Différée : délai annoncé au client : _____

Date de la réponse au client / /

Moyen de correspondance utilisé pour la réponse

Courrier postal

Courrier électronique

Premiers éléments d'information et de réponse donnés au client _____

Réaction du client à la réponse obtenue à la suite de sa réclamation _____

Améliorations de la prestation envisagées par l'entreprise _____

Dossier de litige soldé le / /

