



# 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  /  /

