

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation** ⁽¹⁾ auprès de notre organisme et nous sommes à votre entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de **compléter chacun des champs suivants** afin de garantir **la résolution de votre réclamation**.

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation, société et entreprise (éventuellement établissement et fonction occupée) – *Informations facultatives* :

2) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation – *Informations facultatives* :

3) Objet précis de la réclamation :

4) Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant/e, conditions éventuelles justifiant le dysfonctionnement, etc.) :

(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 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.