|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Origine de la Réclamation** | | N°… | **Mode de Transmission** | **Date :……/……/……..** |
| Plaignant | Nom / Prénoms : .………………………  Société  : …………………........ | | * Courrier * Mail * Téléphone * Verbal * Fax | |
| Fonction  : ………………………. | | |
| Tél. : ………………………. | | |
| Mail : ………....................... | | |
| **Objet de la Réclamation**   * Erreur sur lieu de livraison * Retard de livraison * Livraison incomplète * Facture erronée * Sacs cassés * Livraison non-conforme au produit commandé * Facture non reçue * Autres (Préciser) : ………………………………… | | | **Documents justificatifs associés**  N° Reçu Règlement …………………………....... **Autres** (Préciser) : ………………….  N° Bon Livraison ……………………………...  N° Facture ……………………………...  N° Bon de Commande ………………………..…….  Autres (Préciser) ……………………………... | |
| **Description détaillée de la nature de la réclamation**  ……………………………………………………………………………………………………………………………...  ……………………………………………………………………………………………………………………………...  ……………………………………………………………………………………………………………………………...  ……………………………………………………………………………………………………………………………... | | | | |
| **CADRE RESERVE A LA SCA** | | | | |
| **L’impact de cette réclamation client nécessite l’ouverture d’une fiche de non-conformité avec analyse des causes et mise en place d’actions correctives ?**   * Oui * Non   Numéro de la fiche de non-conformité : …………… | | | | |
| **Etat du Problème au :**   * Résolu * Résolution en cours   **Actions à engager**  …………………………………………………………………………………………………………………………......  ……………………………………………………………………………………………………………………………..  ……………………………………………………………………………………………………………………………..  ……………………………………………………………………………………………………………………………..  Retour au client le : ……/……../…….. Par …………………………………………  Relance du client le : …../………/…….. Par …………………………………………. | | | | |