|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 …………………………………………. |