

Formulaire de Réclamation Client | Client Complaint Form

Introduction

Votre satisfaction est notre priorité. Si vous avez rencontré une difficulté, un incident ou si vous souhaitez formuler une réclamation concernant nos services, nous vous invitons à compléter ce formulaire. Toutes les réclamations sont traitées de manière confidentielle, enregistrées et analysées afin d'apporter une réponse adaptée et d'améliorer continuellement la qualité de nos services.

Your satisfaction is our priority. If you have experienced a difficulty, incident, or wish to submit a complaint regarding our services, please complete this form. All complaints are handled confidentially, recorded, and reviewed to provide an appropriate resolution and support the continuous improvement of our services.

Référence | Reference No.: _____

Date | Date: ____ / ____ / ____

1. Informations du client | Client Information

- **Nom et prénom | Full Name:** _____
- **Entreprise (si applicable) | Company (if applicable):**

- **Téléphone | Phone Number:** _____
- **E-mail | Email:** _____

2. Objet de la réclamation | Complaint Category

Veuillez cocher le motif principal de votre réclamation. | *Please tick the main reason for your complaint.*

- Qualité du service | Service Quality
- Retard | Delay
- Erreur administrative | Administrative Error
- Facturation | Billing
- Communication
- Incident / Aléa | Incident / Unexpected Event
- Autre | Other: _____

3. Description de la réclamation | Complaint Details

Veuillez décrire la situation en précisant la date, le lieu, les personnes concernées et les faits. | *Please describe the situation, including the date, location, people involved, and relevant details.*

4. Conséquences rencontrées | Impact of the Issue

Quel impact cette situation a-t-elle eu pour vous ? | *What impact has this situation had on you?*

5. Solution souhaitée | Preferred Resolution

Quelle solution attendez-vous ? | *What outcome or resolution are you seeking?*

6. Pièces justificatives | Supporting Documents

Veuillez cocher les documents joints. | *Please tick any documents attached.*

- Facture | Invoice
- Contrat | Contract
- Photos
- E-mails | Emails
- Autre | Other: _____

7. Déclaration et signature | Declaration & Signature

Je certifie que les informations fournies sont exactes. | *I confirm that the information provided is accurate.*

Nom | Name: _____

Signature: _____

Date: ____ / ____ / ____

Cadre réservé à l'entreprise | Company Use Only

Date de réception | Date Received: ____ / ____ / ____

Mode de réception | Received Via:

- E-mail | Email
- Téléphone | Phone
- Courrier | Mail
- En personne | In Person

Responsable du traitement | Assigned Officer: _____

Niveau de priorité | Priority Level:

- Faible | Low
- Moyenne | Medium
- Élevée | High

Actions entreprises | Actions Taken:

Date de réponse | Response Date: ____ / ____ / ____

Statut | Status:

- En cours | In Progress
- Résolue | Resolved
- Clôturée | Closed
- Sans suite | No Further Action

Engagement de traitement | Complaint Handling Commitment

Votre réclamation sera enregistrée dès sa réception. Un accusé de réception pourra être envoyé sous **48 heures ouvrées**, et une réponse ou une proposition de résolution sera apportée dans un délai maximal de **10 jours ouvrés**.

*Your complaint will be registered upon receipt. An acknowledgement may be sent within **48 business hours**, and a response or proposed resolution will be provided within **10 business days**.*

CreAnglais

Mme LOIZOU, Karen

49 Chemin de la Plâtrière, 06130, Grasse

Contact@creanglais.fr

07 89 95 85 74