 FORMULAIRE DE RECLAMATION

Mise en place d'une procédure simplifiée pour recueillir, prendre en compte et traiter la réclamation des parties prenantes concernant les services de Conseils en produits de soins naturels ou les informations fournies lors des Ateliers des Plantes.

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation\*auprès de Lm L'Or En Soi à votre entière écoute. Merci de répondre à chacun des champs suivants afin de tout mettre en œuvre pour résoudre ladite réclamation. Ce formulaire est à retourner par mail à lorensoilm@outlook.fr ou par courrier à l'adresse suivante : LM L'Or En Soi, Mme Laurence Manguine-24 rue de Banyoles-66100 PERPIGNAN. Réponse assurée dans un délai de 7 jours ouvrés.

|  |
| --- |
| Prénom NOM de la personne exprimant la réclamation (éventuellement entreprise et fonction occupée) : |
| Prénom NOM de la personne physique directement concernée par la réclamation pour l'obtention de la réponse et choix de réception de la réponse :- Email, indiquer votre adresse e-mail :- ou Courrier, indiquer les coordonnées postales complètes :  |
| Objet précis de la réclamation :  |
| Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié et conditions de survenue, date, lieu, ... |
|  **Zone réservée à LM L'Or En Soi** |

|  |  |
| --- | --- |
| Date de réception de la réclamation | ............................................................... |
| Identification du mode de réception de la réclamation (mail ou courrier) |  |
| Type, modalité et contenu de la réponse adressée à la personne ayant exprimé la réclamation |  |
| Date de clôture de la réclamation  |  |
| Date et visa du responsable LM L'OrEn Soi  |  |

\*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 LM L'Or En Soi. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.