

À **Horizon Vertical**, nous mettons tout en œuvre pour vous proposer des prestations de qualité.

Dans ce cadre, nous nous sommes engagés dans le dispositif qualité territorial "Qualité Outdoor Ariège Pyrénées ».

Aussi, si malgré tous nos efforts vous n'étiez pas satisfaits et qu'un contact direct n'a pas suffi, vous pouvez renseigner cette fiche élaboré en lien avec le réseau "Qualité Outdoor Ariège Pyrénées » et l'envoyer aux adresses suivantes :

**Horizon Vertical - Franck Bréhier**

**Alas**

**09800 Balaguères**

Et

Ariège Pyrénées Tourisme

« Démarche qualité Outdoor Ariège Pyrénées »

BP 30143 – 2 boulevard du sud - 09 004 FOIX CEDEX

**Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais.**

Date de la réclamation \_\_\_\_\_

Nom, Prénom du Réclamant \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_

**Prestation réalisée** \_\_\_\_\_

**Date de la prestation** \_\_\_\_\_

**Objet de la réclamation :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Feuille de route pour et interne à l'entreprise

Date de la réclamation \_\_\_\_\_

Nom, Prénom du Réclamant \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_

Prestation réalisée \_\_\_\_\_

Objet de la réclamation : \_\_\_\_\_

### Réparation proposée par l'entreprise pour résoudre le problème

Immédiate

Différée : délai annoncé au client : \_\_\_\_\_

Date de la réponse au client  /  /

### Moyen de correspondance utilisé pour la réponse

Courrier postal

Courrier électronique

Premiers éléments d'information et de réponse donnés au client \_\_\_\_\_

Réaction du client à la réponse obtenue à la suite de sa réclamation \_\_\_\_\_

Améliorations de la prestation envisagées par l'entreprise \_\_\_\_\_

Dossier de litige soldé le  /  /

