

CARNET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

- **réclamation**
- **suggestion**
- **satisfaction**

ENREGISTREMENT DE L'APPRÉCIATION DE L'USAGER

Date et heure		Lieu	
----------------------	--	-------------	--

Identification de l'utilisateur concerné par l'appréciation	Nom et prénom	
	Coordonnées (adresse, n° de téléphone, mail, etc)	

Identification du déclarant (à ne remplir que si le déclarant est différent de l'utilisateur concerné par l'appréciation)	
Nom et prénom	
Coordonnées	
Lien avec l'utilisateur	

Objet de l'appréciation de l'utilisateur (cocher une case et compléter)	☐ Réclamation ☐ Suggestion ☐ Satisfaction
Date et heure des faits	
Lieu des faits	
Autre(s) personne(s) éventuellement concernée(s)	
Description des circonstances	

Signature de l'utilisateur ou de son représentant	
	Par ma signature, je certifie sincère et véritable, la présente déclaration dont une copie m'a été immédiatement délivrée. ☐ J'autorise / ☐ Je n'autorise pas le traitement ☐ anonyme / ☐ nominatif des informations figurant dans la présente déclaration (rayer les mentions inutiles). En cas d'autorisation de traitement nominatif des informations me concernant, je suis informé(e) que je bénéficie d'un droit d'accès et de rectification auprès de l'établissement détenteur du présent carnet.

BON DE COMMANDE

VOUS POUVEZ UTILISER CET IMPRIMÉ POUR
COMMANDER NOS OUVRAGES AUPRÈS DE
NOTRE SOCIÉTÉ D'ÉDITIONS

Titre	Contenu	Nombre (compléter)	Prix		Total (compléter)
			Métro- pole	Dom- Tom	
Carnet des relations avec les usagers : réclamation - suggestion - satisfaction (réf : 5551714)	Carnet à reliure sécurisée : ○ 21 x 29,7 cm ○ 50 formulaires doubles autocopiants ○ 50 avis		48 €	45,50 €	
PARTICIPATION OBLIGATOIRE AUX FRAIS DE PORT : Métropole : 10 € : de 1 à 5 ouvrages - 15 € : de 6 à 16 ouvrages - 20 € : ≥ 17 ouvrages Dom-Tom : 15 € : 1 ouvrage - 30 € : de 2 à 5 ouvrages - 50 € : de 6 à 10 ouvrages - 80 € : de 11 à 20 ouvrages - 150 € : ≥ 21 ouvrages					
DATE		TOTAL À PAYER			
Livraison			Facturation		
Code client (se reporter à votre dernière facture ; sinon, laisser en blanc)					
Adresse e-mail					



ÉDITIONS BOUCHARD-MATHIEUX
 11, rue Solférino ~ 94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS
 Tél : 01 48 83 91 90 Fax : 01 48 83 90 11 ou 01 70 44 50 61
 Messagerie : editions@bouchard-mathieux.fr
 Site internet : www.bouchard-mathieux.fr