

NOM ET ADRESSE DU MAGASIN : .....

ENSEIGNE : ..... DATE :

ENREGISTRÉ PAR : .....

NOM ET PRÉNOM DU CLIENT : .....

ADRESSE : .....

CODE POSTAL :  COMMUNE : .....

E-MAIL : ..... TÉLÉPHONE :

N° CARTE FIDÉLITÉ : .....

### IDENTIFICATION DU PRODUIT

DÉNOMINATION : .....

MARQUE : ..... POIDS / VOLUME : .....

GENCOD :



DATE D'ACHAT :  N° LOT OU SÉRIE : .....

DLC OU DDM (DLUO) :  PRIX DE VENTE : .....

NOMBRE D'UVC CONCERNÉES : .....

CODE EMBALLEUR / ESTAMPILLE / NOM FABRICANT : .....

Ex : Emb XXXXX  
Ou ESTAMPILLE SANITAIRE  
Ou Fabriqué par : XXXXXXX



### REMARQUES DU CLIENT / DU MAGASIN

### DÉCISION DU MAGASIN

L'ARTICLE A ÉTÉ :

Remboursé  Échangé

L'ARTICLE ET/OU SON EMBALLAGE A ÉTÉ/ONT ÉTÉ :

Rapporté(s) en magasin  Disponible(s) chez le client  Non disponible(s)

LE CORPS ÉTRANGER A ÉTÉ :

Rapporté en magasin  Conservé par le client

À TRANSMETTRE AU SERVICE CONSOMMATEURS :

PAR E-MAIL : service\_consommateurs@carrefour.com

OU PAR FAX : 01 69 76 58 63

DOCUMENT COMMUNIQUÉ POUR :  INFORMATION  ACTION DU SERVICE CONSOMMATEURS

**Les remontées de nos clients permettent d'améliorer constamment la qualité de nos produits. Ces informations nous sont indispensables pour identifier l'origine du produit**

## **LE MODE D'EMPLOI**

- Cette fiche est réservée aux anomalies constatées sur nos Marques Propres (produits Carrefour, Les Produits Blancs, Grand Jury, Reflets de France, En Cuisine...)
- Elle peut cependant être utilisée pour les autres marques dans les cas les plus graves (intoxications, dommages corporels et/ou matériels...)
- Présenter ses excuses au nom de Carrefour
- Remplir lisiblement, au stylo noir de préférence, **le maximum** d'informations
- Procéder au remboursement/échange de l'article en application des ENGAGEMENTS de votre enseigne
- Transmettre dans les plus brefs délais cette fiche au service consommateurs : par e-mail à **service\_consommateurs@carrefour.com** ou par fax au **01-69-76-58-63**
- Remettre ensuite l'original au manager métier concerné
- Conserver une trace de cet envoi (archive e-mail, AR du fax...)

## **LES CONSEILS**

- **Ne jetez pas le produit, l'emballage ou le corps étranger...** rapportés par le client et respectez les conditions de conservation. S'ils sont nécessaires à notre enquête, nous vous contacterons dans les plus brefs délais
- En cas d'hésitation ou de problème grave, vous pouvez nous contacter par téléphone au :  
**0810 07 3000\***

**TOUTE ANOMALIE DONNERA LIEU A UNE ENQUETE IMMEDIATE ET A RETRAIT OU RAPPEL, LE CAS ECHEANT. LE MAGASIN RECEVRA ALORS L'INFORMATION CORRESPONDANTE**

\* Ce numéro est réservé aux magasins.

Les clients disposent d'un numéro Cristal (appel non surtaxé) pour contacter le service consommateurs :

- 09 69 39 7000 pour les Carrefour, les Carrefour Market et toutes les enseignes de Proximité du groupe
- 09 69 39 8000 pour les Promocash
- 09 69 39 1000 pour les autres enseignes