

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