

La Poste - Résumé d'appel

Référence appel : APP-20260502-004559

Client : M. Petit (réf. CL-2026-00845)

Conseiller : Sophie Martin

Date : 02/05/2026 à 00:47

Résumé de l'appel - 02/05/2026 à 00:45

Client : M. Petit - Réf. CL-2026-00845

Type : Escalade

Objet : Litige facturation contestée

Contexte et échanges

Le client, M. Petit, a contesté 3 prélèvements consécutifs pour un service qu'il affirme avoir résilié. Il présente ses preuves (mail de résiliation daté) et demande un remboursement immédiat ainsi qu'une réponse écrite.

Engagements pris

- Escalade au niveau 2 (équipe litiges).
- Réponse écrite sous 10 jours ouvrés.
- Suspension immédiate des prélèvements en attendant la décision.

Points d'attention

Le client mentionne un possible recours médiateur. Le ton calme mais déterminé du client est à noter.

Suivi prévu

E-mail

Ce résumé a été validé par Sophie Martin le 02/05/2026 à 00:47.

Document généré par GENAURA, copilote post-appel La Poste.