

La Poste - Compte rendu d'appel

Référence appel : APP-20260502-123508

Client : M. Moreau (réf. CL-2026-00733)

Conseiller : Sophie Martin

Date : 02/05/2026 à 12:37

Langue du mail client : AR

1. Résumé interne (traçabilité)

Résumé de l'appel — 02/05/2026 à 12:35

Client : M. Moreau — Réf. CL-2026-00733

Type : Remboursement

Objet : Demande de remboursement abonnement réexpédition

vc gvi<hihv;iv

Contexte et échanges

M. Moreau a souscrit un abonnement de réexpédition pour 6 mois mais a vendu son bien plus tôt que prévu. Il a donc demandé un remboursement au prorata des mois restants. La vérification effectuée a montré qu'il y avait utilisation de 2 mois sur 6.

Engagements pris

- Transmission de la demande au service abonnements sous 5 jours ouvrés.
- Réponse par mail avec montant exact du remboursement.

Points d'attention

- M. Moreau mentionne avoir eu une mauvaise expérience précédente avec un service client.

Suivi prévu

E-mail.

2. Mail envoyé au client

Objet : Remboursement de l'abonnement réexpédition - M. Moreau (CL-2026-00733)

Bonjour Madame Martin,

Je vous remercie de votre attention pour ma demande de remboursement abonnement réexpédition. Je suis désolé d'avoir pris du temps à votre agenda, mais je comprends que cette situation peut être frustrante.

Nous avons vérifié l'utilisation de mon abonnement et constaté qu'il y avait une utilisation de 2 mois sur 6. Nous avons

transmis ma demande au service des abonnements, qui traitera mon dossier sous 5 jours ouvrés.

Je vous confirme que votre demande a bien été prise en compte et je vous remercie de m'avoir contacté. N'hésitez pas à me contacter si vous avez la moindre question. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Je vous souhaite une excellente journée.

Avec mes salutations,

[Nom du conseiller]

Service clientèle La Poste

العربية)) Aide à la compréhension

ملاحظة أنه تم قبول طلبك ونحن جاهزون للإجابة على أي أسئلة قد تكون لديكم. مع أطيب التحيات، [اسم المستشار] خدمة العملاء لمدة شهرين من أصل 6 أشهر. لقد تم تحويل حالتك إلى قسم الاشتراكات، والذي سيقوم بمعالجة طلبك خلال 5 أيام عمل. يرجى لاسترداد أموال تجديد الاشتراك. ونحن نعتذر عن أي إزعاج ونقدر صبركم. عند التحقق من استخدام اشتراكك، وجدنا أنه تم استخدامه La Poste عزيزتي مدام مورو، شكرًا لك على طلبك

Document validé par Sophie Martin le 02/05/2026 à 12:37.

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