

# La Poste - Compte rendu d'appel

Référence appel : APP-20260502-125632

Client : M. Dupont (réf. CL-2026-00451)

Conseiller : Sophie Martin

Date : 02/05/2026 à 12:59

Langue du mail client : AR

## 1. Résumé interne (traçabilité)

Résumé de l'appel — 02/05/2026 à 12:56

Client : M. Dupont — Réf. CL-2026-00451

Type : Réclamation

Objet : Colis non reçu depuis 10 jours

### Contexte et échanges

Le client, M. Dupont, a contacté le service clientèle pour signaler qu'il n'a pas reçu un colis envoyé par sa fille depuis Lyon le 28/03. Le numéro de suivi est 6A12345678901. Il n'y a eu aucune mise à jour du suivi depuis le 01/04, et les recherches effectuées en ligne et auprès de son facteur ont été infructueuses. Le client demande soit un renvoi, soit un remboursement.

### Engagements pris

- Ouverture d'une enquête interne sous 48 heures.
- Rappel du client le vendredi 11 avril pour lui informer du résultat de l'enquête.
- En cas de colis déclaré perdu, envoi du formulaire de remboursement.

### Points d'attention

- C'est le troisième appel du client sur ce sujet.
- Ton ferme mais poli est nécessaire lors des échanges avec M. Dupont.
- Historique pertinent : il s'agit de la première réclamation de M. Dupont enregistrée dans notre base de données.

### Suivi prévu

Le suivi de l'affaire se fera par e-mail.

## 2. Mail envoyé au client

Objet : Réclamation de colis non reçu depuis 10 jours - Réf. CL-2026-00451

Chère Madame Dupont,

Je vous remercie pour votre appel au service clientèle hier à midi cinquante-six pour signaler le non-reçu d'un colis envoyé par votre fille depuis Lyon le 28/03. Je suis désolée de constater que vous n'avez pas encore reçu ce colis, et je m'assure que nous allons tout faire pour résoudre cette situation.

En conformité avec nos engagements pris, une enquête interne a été ouverte sous 48 heures après votre appel. Nous vous rappellerons le vendredi 11 avril pour vous informer du résultat de l'enquête.

Si le colis est déclaré perdu à l'issue de l'enquête, nous pouvons envoyer un formulaire de remboursement afin que vous puissiez demander un remboursement de la valeur du colis dans les limites du plafond d'indemnisation de votre contrat. Pour ce faire, nous vous demandons de fournir le numéro de suivi à 13 caractères (6A12345678901), une preuve d'achat ou justificatif de valeur (pour remboursement supérieur au forfait) et un formulaire de réclamation complété, disponible en bureau de poste ou en ligne.

Nous vous rappelons que le délai de traitement est de 10 jours ouvrés maximum pour informer le client du résultat de l'enquête. En cas de colis déclaré perdu, le remboursement couvre la valeur déclarée du colis dans la limite du plafond d'indemnisation du contrat (Colissimo standard : indemnisation forfaitaire de 23 € par kg, plafonnée à 1 000 €).

Je suis désolée pour le temps que cela prendra et je vous assure que nous allons tout faire pour résoudre cette situation au plus vite. Si vous avez des questions ou des préoccupations supplémentaires, n'hésitez pas à me contacter.

Avec mes meilleurs souhaits,

[Sophie Martin]

Conseiller clientèle La Poste

---

العربية)) Aide à la compréhension

إليك حتى تتمكن من طلب استرداد قيمة الطرد ضمن حدود التغطية التأمينية لعقدك. يرجى تقديم رقم التتبع المكون من 13 رقمًا (6) وستواصل معكم يوم الجمعة 11 أبريل لإبلاغكم بنتائج التحقيق. إذا تم الإعلان عن فقدان الطرد، فسيتم إرسال نموذج استرداد منذ 28 مارس أرسلته ابنتك من ليون، نعتذر عن الإزعاج ونؤكد لك أنه تم فتح تحقيق داخلي في غضون 48 ساعة من مكالمتك. في (6A12345678901) عزيزي السيد دوبونت، فيما يتعلق بمكالمتك لخدمة العملاء في 31 مارس بخصوص طرد لم يتم استلامه ممكن. إذا كانت لديك أسئلة أو استفسارات إضافية، فلا تتردد في الاتصال بنا. مع أطيب التحيات، [صوفي مارتن] مستشارة العملاء بحد أقصى 1000 يورو). نعتذر عن أي إزعاج قد يسببه هذا الأمر ونؤكد لك أننا سنبدل قصارى جهدنا لحل هذا الموقف في أسرع وقت فقدان الطرد، يغطي السداد القيمة المعلنة للحزمة حتى حد التغطية التأمينية (معياري كوليسيمو: تعويض ثابت قدره 23 يورو لكل كجم، البريد أو عبر الإنترنت. يرجى ملاحظة أن وقت المعالجة يصل إلى 10 أيام عمل كحد أقصى لإبلاغ العميل بنتائج التحقيق. في حالة La Poste وإثبات الشراء أو تقييم السلعة (للمطالبات التي تتجاوز المعدل القياسي) ونموذج مطالبة مكتمل، متاح في مكتب

Document validé par Sophie Martin le 02/05/2026 à 12:59.

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