

Formulaire de plainte et de retour

Ouvert à toute personne, cliente ou non — conforme aux standards B Corp

Naturalpes attache une importance particulière à l'inclusivité de ses produits et services. Toute personne, cliente ou non, peut nous transmettre une suggestion, une remarque ou une réclamation relative à nos produits, services ou à notre communication. Chaque retour est analysé avec attention et intégré, le cas échéant, dans notre processus d'amélioration continue.

1. Qui êtes-vous ?

Ce formulaire peut être rempli de manière anonyme. Les champs ci-dessous sont facultatifs.

☐ Je souhaite transmettre ce retour de manière anonyme

Nom et prénom

E-mail

Téléphone

Numéro de commande (si applicable)

Vous êtes :

☐ Cliente / client

☐ Non-cliente / non-client

☐ Collaborateur / collaboratrice

☐ Fournisseur / partenaire

☐ Autre

2. Nature de votre retour

☐ Réclamation sur un produit (qualité, défaut, conformité)

☐ Impact social ou environnemental

☐ Réclamation sur une livraison ou un service

☐ Éthique ou conduite des affaires

☐ Accessibilité ou inclusivité de nos produits / services

☐ Suggestion ou remarque générale

☐ Communication ou marketing

☐ Autre

Si « Autre », précisez :

3. Description

Décrivez les faits le plus précisément possible (dates, circonstances, personnes concernées).

Date des faits (si connue)

4. Souhaitez-vous une réponse ?

☐ Oui, je souhaite être recontacté(e)

☐ Non, à titre informatif uniquement

Moyen de contact préféré (si applicable)

☐ E-mail

☐ Téléphone

☐ Courrier postal

5. Traitement de votre retour

Chaque retour est traité avec sérieux et confidentialité, qu'il soit transmis par une cliente, un client ou toute autre personne. Un accusé de réception vous est envoyé dans les meilleurs délais si des coordonnées ont été fournies, et une réponse motivée vous est communiquée. Naturalpes garantit un traitement équitable, sans conséquence négative pour la personne à l'origine du retour.

Autres moyens de nous contacter :

E-mail : info@naturalpes.ch

Téléphone : +41 27 721 78 23

Chat instantané : [naturalpes.ch](https://www.naturalpes.ch)

6. Consentement et envoi

☐ J'accepte que les informations transmises ci-dessus soient traitées par Naturalpes
dans le seul but de traiter ma demande, conformément à la politique de confidentialité du site.

Date

Signature (facultatif)

Merci d'envoyer ce formulaire complété par e-mail à info@naturalpes.ch

Vous pouvez également l'envoyer par courrier à Naturalpes SA, Rue de l'Ancienne-Pointe 30, 1920 Martigny.
Merci de votre confiance et de votre contribution à notre démarche d'amélioration continue.