



Informations personnelles :

Nom et prénom :

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :

Informations concernant la plainte :

Date de l'incident :

Veillez cocher la catégorie de la plainte :

Service de transfert :

- Le chauffeur n'est pas venu me chercher
- Le chauffeur était en retard
- Le chauffeur était impoli
- Le chauffeur a mal conduit
- Le véhicule n'était pas approprié

Service hôtelier :

- J'ai eu des problèmes lors de l'enregistrement
- J'ai eu des problèmes avec l'attitude de la réception
- J'ai eu des problèmes avec la taille de la chambre
- J'ai eu des problèmes avec la propreté de la chambre
- J'ai eu des problèmes avec les équipements de ma chambre

J'ai eu des problèmes avec les standards et la propreté de la zone de services

J'ai eu des problèmes avec les standards du petit-déjeuner

J'ai eu des problèmes avec les standards du bar

Service dentaire:

Je ne suis pas satisfait(e) avec la communication de mon dentiste

Je ne suis pas satisfait(e) avec le plan de soins et le devis

Je ne suis pas satisfait(e) avec le résultat du service dentaire

Je n'ai pas reçu le service dentaire espéré

Je ne suis pas satisfait(e) avec la somme totale de ma facture

Les traitements étaient difficiles pour moi

Mon temps d'attente avant mon traitement était trop long

Service client :

Le service client n'était pas disponible lorsque j'en avais besoin

Le service client n'a pas prêté attention à mon problème correctement

Les compétences linguistiques de l'agent de service à la clientèle n'étaient pas appropriées

L'agent de service à la clientèle était impoli

Je n'ai pas reçu les informations nécessaires durant mon traitement

Nous vous prions de décrire votre plainte de façon détaillée :

Expliquez-nous comment la situation pourrait s'améliorer :

Nous vous remercions d'avoir partagé votre opinion. Nous sommes navrés pour les inconvénients occasionnés. Nous traiterons votre plainte sérieusement et vous communiquerons le résultat après traitement de la plainte. En attendant, nous vous prions de patienter.

Si vous souhaitez soumettre votre plainte par téléphone, appelez les numéros suivants :

- ✓ Suisse (Suisse allemande) +41 43 508 27 36
- ✓ Suisse (Suisse française) +41 22 518 18 97
- ✓ France +33 9 75 18 57 83
- ✓ Belgique +32 2 588 19 78
- ✓ Danemark +45 89 88 28 95
- ✓ Irlande +353 766 80 56 44
- ✓ Norvège +47 8 150 31 32
- ✓ Royaume-Uni +44 2031 29 18 29
- ✓ Allemagne +49 322 21 09 35 28

Vous pouvez également soumettre votre plainte en version manuscrite à l'adresse postale suivante :

Helvetic Clinics
Revay u. 12
HU-1065 Budapest

Hungary

Une version électronique peut être envoyée à l'adresse électronique suivante : info@helvetic-clinics.eu

En espérant que tout rentrera dans l'ordre rapidement, soyez certains que votre plainte sera traitée avec grande attention. Nous vous remercions pour votre patience.

Veuillez agréer Monsieur, Madame, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

L'équipe de direction de Helvetic Clinics