

Lettre de plainte ou d'appréciation

Sainte-Thérèse, le 13 juin 2018

Monsieur Normand Savard
Directeur des relations publiques
Informatiquatout inc.
Tour A, bureau RC 10
10642, rue Monseigneur-Bourget
Sainte-Thérèse (Québec) J7T 2Z9

Objet : Plainte relative au service à la clientèle

Monsieur,

Le 2 juin 2018, nous avons acheté vingt ordinateurs de marque ABC et de modèle XYZ. Notre facture, dont vous trouverez copie ci-joint, porte le numéro 05-A-3023.

Depuis l'acquisition de ces ordinateurs, un appareil, dont le numéro de série est ABC 1234 YZ, ne fonctionne pas correctement : le lecteur de CD ne lit pas la totalité du contenu d'un disque compact. L'appareil étant sous garantie (voir pièce jointe), un de nos employés l'a apporté à deux reprises (les 6 et 9 juin 2018) à votre magasin pour que votre technicien procède à des tests et le répare (voir pièce jointe). Chaque fois que notre employé a repris possession de l'appareil, votre technicien lui a assuré que le problème était réglé, ce qui n'est pas exact, puisque le lecteur de CD ne lit toujours pas le contenu entier d'un disque compact.

Nous sommes un fidèle client de votre magasin depuis des années et nous avons toujours obtenu satisfaction. Nous ne remettons pas en cause ici la qualité de l'appareil, car un défaut de fabrication est toujours possible. Ce que nous déplorons, c'est le fait que votre technicien ait affirmé que l'appareil était réparé, alors que ce n'était pas le cas.

Comme votre employé n'a pu résoudre le problème et que cet ordinateur ne fonctionne toujours pas bien, nous vous demandons de remplacer le lecteur défectueux. Nous comptons sur votre diligence afin de régler cette affaire dans les plus brefs délais.

Avec nos remerciements anticipés, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le directeur des ressources matérielles,

JLB/vm Jean-Louis Bergeron

p. j. Photocopie de la facture

Photocopie de la garantie

Photocopie des deux rapports de votre technicien

Blainville, le 3 octobre 2018

Maître Josée Laplante

Avocate-conseil

Laplante, Larivière, Laroche et Lavigne

Bureau 237

31345, boulevard Rochebelle

Montréal (Québec) H2Y 6U7

Objet : Appréciation de vos services

Maître,

Je tiens à vous faire part de ma grande satisfaction relativement aux services que vous offrez en matière fiscale à notre entreprise depuis le début de ses activités.

Chaque fois que nous avons fait appel à vos services, vous nous avez fourni la solution fiscale la mieux adaptée à nos besoins. Grâce à vos interventions judicieuses et à vos précieux conseils, nous avons pu optimiser la gestion de notre entreprise et obtenir des résultats dépassant nos attentes. C'est avec un immense plaisir que je vous annonce que nous avons déjà atteint nos objectifs commerciaux pour l'année en cours et que, d'après notre évaluation, nous les dépasserons d'environ 20 % d'ici à la fin de l'année. Vous avez grandement contribué à ce succès, et nous vous remercions chaleureusement de vos excellents services.

Espérant que notre collaboration continuera d'être aussi fructueuse, je vous prie de recevoir, Maître, mes plus cordiales salutations.

La présidente-directrice générale,

MF/pn Magalie Fleury