



SERVICE DE L'ÉNERGIE OPÉRATIONNELLE

ORGANISER

FORM-DIR/ORGA-03

Édition n° 13

Date d'application : 01/01/2021

FICHE DE RÉCLAMATION CLIENT

 *A l'exception des anomalies concernant les Ingrédients, Produits Divers et Emballages (IPDE) et les avitaillements d'aéronef sur plateforme civile (se référer au verso pour la transmission), cette fiche est à transmettre à l'unité du SEO de rattachement.*

Identification du déclarant

Date d'enregistrement :

Grade :

Nom :

Fonction :

Unité :

Courriel :

Interlocuteur SEO habituel :

Téléphone :

Code client SEO :

Objet de la réclamation

Date des faits :

Lieu :

Activité dans laquelle s'inscrit l'anomalie constatée (cocher la case)¹ :

- Avitaillement d'aéronef sur plateforme civile
- Avitaillement d'aéronef sur plateforme militaire ou par SEO
- Avitaillement de navire
- Livraison de carburant en vrac par moyens SEO
- Livraison de carburant en vrac par société privée
- IPDE
- Prestation de service
- Autre :

Description de l'anomalie :

Conséquences constatées :

Mesure immédiatement prises (facultatif) :

¹ Pour les avitaillements d'aéronef sur plateforme civile et les IPDE, merci de bien vouloir renseigner le cadre spécifique au verso du présent document.

**SERVICE DE L'ÉNERGIE OPÉRATIONNELLE****ORGANISER**

FORM-DIR/ORG-03

Edition n° 13

Date d'application : 01/01/2021

FICHE DE RÉCLAMATION CLIENT**Renseignements spécifiques pour l'avitaillement d'aéronef sur plateforme civile**Cette fiche est à transmettre à la section DSEO/SDO/SDO2/RD1 : dseo.off-permanence-tech.fct@intradef.gouv.fr

Date et heure de la demande d'avitaillement à la DSEO ou à AEG : Le _____ à _____

Date et heure effectives de l'avitaillement : Le _____ à _____

Quantité (litre/tonne) :

Plateforme (nom / ICAO / IATA) :

ETA (jj/mm/aaaa à xxhyy (Z/Loc)) :

ETD (jj/mm/aaaa à xxhyy (Z/Loc)) :

Cartes attribuées à l'unité : AEG - AIR TOTAL - AIR BP - US White card - SEO

N° de carte utilisée :

Renseignements spécifiques pour les Ingrédients, Produits Divers et Emballages (IPDE)Cette fiche est à transmettre à la section DSEO/SDO/SDO2/RD2 : dseo-rd2.charge-appro.fct@intradef.gouv.fr

Code et nom du produit:

N° de lot :

Date d'approvisionnement:

Cadre réservé au SEO

Réception de la réclamation :

Le : _____ par : _____

Information de la prise en compte de la réclamation :

Le : _____ par : _____

Enregistrement de l'anomalie :

Le : _____ par : _____

Identification du responsable de traitement :

Processus : _____ Organisme : _____

Réponse client :

Le : _____ par : _____