Formulaire de réclamation pour les visiteurs du Palais de la Paix ou les consommateurs de la boutique en ligne

Les bénévoles de notre Centre des visiteurs mettent tout en œuvre pour vous offrir le meilleur service possible. Il peut néanmoins arriver qu'en tant que visiteur, vous ne soyez pas satisfait de ce que vous avez constaté ou vécu. Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez toujours demander des explications à l'un de nos bénévoles ou nous contacter à l'adresse électronique suivante : **visit@peacepalace.org** ou, pour un achat effectué via la boutique en ligne : **webshop@peacepalace.org**.

Nous vous invitons toutefois à lire attentivement les Conditions générales de la boutique en ligne et/ou les Conditions de visite afin de connaître les règles applicables lors d'une visite du Palais de la Paix ou d'une commande effectuée via la boutique en ligne.

Si vous souhaitez introduire une réclamation formelle, veuillez compléter le formulaire ci-dessous ou adresser votre réclamation par voie électronique à **visit@peacepalace.org** ou **webshop@peacepalace.org** en indiquant dans l'objet :

Réclamation relative à une visite du Palais de la Paix / Réclamation relative à une commande de la boutique en ligne

Veuillez fournir les informations suivantes :

1. Nom:

Adresse électronique :
Numéro de téléphone (facultatif) :

2. Date (et, le cas échéant, heure) de la visite/de la commande :

3. Description de la réclamation :

4. Personne(s) impliquée(s) (facultatif) :

5. Quelle solution proposez-vous ? (facultatif) :

Comment souhaitez-vous être contacté(e) au sujet de cette réclamation ?

☐ Par téléphone
☐ Par courrier électronique

Votre réclamation sera traitée de manière confidentielle par la **Fondation Carnegie**.

Vous pouvez également déposer votre réclamation dans une enveloppe fermée à l'accueil du Centre des visiteurs. Veuillez indiquer sur l'enveloppe :

Formulaire de réclamation – Visite du Palais de la Paix / Achat via la boutique en ligne

Date :

Signature :

À compléter uniquement par la Fondation Carnegie :

Réclamation reçue le :
Réclamation clôturée le :

Solution apportée :

Réclamation traitée par :

Dernière modification : 29 juin 2026