



**KhépriSanté**  
Equilibre, Santé & Qualité de Vie

POLE RECLAMATIONS CLIENTS  
DE LA REGION PARISIENNE  
TSA 20448  
94711 MAISONS ALFORT CEDEX

Nogent-sur-Marne,  
Le 15 décembre 2018

Vos Références : D3AE3CA740

Nos Références : FR 79 3000 4009 3200 0100 9204 823

Madame BROUET HUET,

Nous faisons suite à votre courrier du 27 mars 2018. Nous vous informons qu'à ce jour il n'y a pas pu avoir de solution à l'amiable avec l'intéressé qui nous doit toujours 915.59€.

Nous avons usé de toute la patience jugée nécessaire dans ce cas. Le sujet se disant non solvable pour assurer le remboursement.

Nous estimons totalement injustifié que ce soit nous, client, qui doive supporter plus longtemps les conséquences de cet incident lié à votre système informatique. Un système peut avoir des failles certes, en revanche la responsabilité vous incombe.

Par conséquent, nous vous demandons de bien vouloir nous rembourser le plus rapidement le montant restant dû soit 915.59€.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir agir positivement à notre demande de réclamation.

Nous vous prions de croire, Madame, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Evelyne REVELLAT  
Dirigeante de la Société SophroKhepri

P.J.

votre courrier du 27 Mars 2018 faisant état de vos pb informatique  
Mon premier courrier



**KhepriSanté**  
Equilibre, Santé & Qualité de Vie

BNP

Madame Laurence Drouhin  
Directrice de l'Agence Baltard

*14 Bd Rue Ch. de Gaulle*  
94130 Nogent sur Marne

Réf. compte: FR 79 3000 4009 3200 0100 9204 823

**Objet:**

Réclamation et demande de remboursement

Madame,

Le 6 octobre dernier j'ai annulé le compte bénéficiaire de notre stagiaire qui a quitté la société. Vous trouverez en pièce jointe la confirmation de la suppression de son compte.

Son dernier salaire prévu a été réglé en date du 4-10-2017.

Hors, le 4 novembre le montant du salaire de la somme de 1415,59 € a continué à être viré sur le compte de l'intéressé compte n° FR76 1659 8000 0103 6090 3000 118. Malgré la confirmation écrite que j'avais, votre service m'a également confirmé par téléphone que l'opération serait bien effectivement annulée.

A ce jour le bénéficiaire a crédité 500€. Dans la mesure où je ne peux pas me permettre de faire les frais d'un incident informatique étant sous votre responsabilité, je vous demande de bien vouloir contrepasser l'opération du 4-11-2017 en me remboursant définitivement la somme me restant due d'un montant de 915,59€.

Merci de l'attention que vous porterez à ma demande.

Veuillez agréer, Madame, mes sincères salutations.

Evelyne Revellat

**SophroKhepri SAS**  
188 G<sup>de</sup> rue Charles de Gaulle  
94130 NOGENT SUR MARNE  
R.C.S. 811 445 410 Créteil



**BNP PARIBAS**

*Relance → Remboursement  
lié à Problème Informatique*

POLE RECLAMATIONS CLIENTS  
DE LA REGION PARISIENNE  
TSA 20448  
94711 MAISONS ALFORT CEDEX

SAS SOPHROKHEPRI  
MME EVELYNE REVELLAT  
188 GR CHARLES DE GAULLE  
94130 NOGENT SUR MARNE

MAISONS ALFORT, le 27 mars 2018

N/Références : D3AE3CA740

Madame,

Je réponds à votre courrier du 24 février 2018 adressé à Madame Laurence DROUHIN, Directrice de l'agence de Nogent Baltard, dans lequel vous exprimez votre vive contrariété à propos d'un virement effectué, malgré la suppression des coordonnées bancaires du bénéficiaire, par vos soins. Vous expliquez que ce dernier vous a restitué 500€ sur les 915.59€ perçus à tort. Vous demandez à BNP Paribas, le remboursement de la différence.

Comme je vous l'annonçais dans mon courrier du 16 mars dernier, une recherche d'informations était nécessaire afin de vous répondre.

Je réalise les inconvénients générés, et croyez bien que je le regrette. Permettez-moi de vous apporter des explications.

Après une analyse attentive de votre dossier, je suis en mesure de vous confirmer qu'un problème informatique est à l'origine de cette situation. J'en suis sincèrement désolée. Soyez assurée que tout est mis en oeuvre pour que la qualité des prestations fournies soit la meilleure. Toutefois des anomalies sont toujours possibles et, aussi rares soient-elles, il est vrai qu'elles n'en demeurent pas moins regrettables.

J'ai bien noté, avec satisfaction, que vous avez pu trouver une solution avec le bénéficiaire de ce virement, et que le remboursement du solde est en cours.

Je vous remercie de nous avoir fait part des difficultés rencontrées, et vous prie de croire, Madame, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Severine BROUET HUET  
Responsable Réclamations Clients