


Product complaint contact form / Fiche de recueil des Réclamations Produit
Reference Number/ N° de reference:

(To be completed by the AQ Responsible person)

SECTION 1 / PARTIE 1

Date of Contact/Date du contact		Type of contact/Type de contact (please tick as appropriate/cochez la bonne case):
Name of Recipient /Nom de la personne recevant la réclamation		Telephone ☐ Letter ☐ E-mail ☐ Other ☐
Forwarded to/envoyé à : On/Le (DD/MMM/YYYY):		

Complainant Contact details / Informations sur le Déclarant

Name/Nom			
Address/Adresse			
Company/Société			
Telephone N°		Fax N°	
E-mail			
Qualification/ Qualité (tick as appropriate)	Physician ☐ Hospital ☐	Pharmacy ☐ Wholesaler ☐	Patient ☐ Authority ☐ Other:

Product details / Informations produit

Product Name (pharm. form, dosage, pack. size) / Nom du produit, forme, dosage, présentation)		Eventual other Product Code / Autre code produit éventuel	
Batch n° / N° de lot		Expiry Date/ Date de péremption	
Description of the Complaint / Description de la réclamation			

Sample to be sent to GR France/ Echantillon(s) à adresser à GR France: Non ☐ Oui ☐ Nombre:

Please complete Section 1 and fax or send immediately (not later than 24 hours after contact) to:

-For ESMYA product: Albert Benchimol, Global Drug Supply Chain Manager At +41 22 884 03 49 or

Albert.Benchimol@preglem.com

-For other products (other manufacturing site): (Imre Peter) GR Budapest site

SECTION 2 / PARTIE 2
Initial assessment by QA / Evaluation initiale par le Resp AQ

1 – Potential Safety issue /Pb de PV	Yes ☐ No ☐	If Yes: Complaint forwarded to PV On ___ / ___ / ___ (DD/MMM/YYYY)
2 – Quality issue / Réclamation qualité	Yes ☐ No ☐	If Yes: Complaint forwarded to QA and to (please enter name and qualification of contact person) On ___ / ___ / ___ (DD/MMM/YYYY)
3 – Commercial /Problème commercial	Yes ☐ No ☐	If Yes: Complaint forwarded to commercial dept: (please enter name and qualification of contact person) On ___ / ___ / ___ (DD/MMM/YYYY)

Céline Troussel 04.02.2013
 4/2/13
 4.02.2013

4.02.13
 4/2/2013


Product complaint contact form / Fiche de recueil des Réclamations Produit
Investigation of product defect (please attach supporting documents)/ Investigation défaut produit (joindre les documents justificatifs)

Actions	Follow-up/suivi

Conclusion

--

Complaint closure/Clôture de la réclamation

Attach the final document corresponding to the answer to the complainant/ joindre les documents définitifs correspondant à la réponse faite au déclarant.

Name/ Nom:

Signature: