

ARTICLES DE NOTRE CHARTRE QUALITÉ

ARTICLE I

Notre structure s'engage à respecter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles elle est soumise

ARTICLE II

Notre structure s'engage à la plus grande confidentialité sur les données relatives à ses clients et à ne divulguer aucune information hors requête des instances de justice ou réglementation en vigueur.

ARTICLE III

Notre structure s'engage à avoir des locaux ouverts au public au minimum 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption dans l'année.

ARTICLE IV

Notre structure s'engage à assurer la continuité des prestations y compris pendant les jours fériés, les ponts liés à ces jours fériés ainsi que les congés annuels et les arrêts maladies.

ARTICLE V

Notre structure s'engage à accueillir le client avec disponibilité, amabilité, courtoisie et convivialité, à le faire bénéficier d'un contact personnalisé et à le mettre rapidement en contact avec un interlocuteur compétent.

ARTICLE VI

Notre structure s'engage à identifier une personne référente pour chaque client.

ARTICLE VII

Notre structure s'engage à proposer au client la solution la plus adaptée à sa situation familiale et /ou financière.

ARTICLE VIII

Notre structure s'engage à dispenser au client une prestation dont il pourra choisir les éléments qualitatifs et quantitatifs avec des engagements réciproques formulés clairement et sans ambiguïté et où il a la possibilité de mettre fin à son contrat ou annuler sa commande sans contrepartie financière.

ARTICLE IX

Notre structure s'engage à ne jamais laisser un client sans réponse en l'orientant vers un autre partenaire sur le même secteur géographique.

ARTICLE X

Notre structure s'engage à faire bénéficier le client d'une prestation se déroulant dans des conditions optimales de qualité et de sécurité, conforme aux engagements pris et qui tient compte de l'évolution de sa situation.

ARTICLE XI

En cas de problème dû à une défaillance de l'un de ses services, notre structure s'engage à mettre en place sans délai les actions correctives nécessaires. Si malgré toutes les précautions prises, un litige venait à survenir, notre structure s'engage à intervenir dans les plus brefs délais, afin de convenir ensemble d'une solution, dans un esprit d'intérêt mutuel.

ARTICLE XII

L'entité référencée s'engage dans une démarche qualité selon la norme NF « Services aux personnes à domicile » et à être certifié d'ici 2018.

ARTICLE XIII

Notre structure s'engage à remettre à chaque nouveau client cette Charte qualité afin que ce dernier soit averti des obligations de son prestataire.

ASSO LE TEMPS DE VIVRE