

CHARTRE DE QUALITÉ

La mise en œuvre d'une Politique Qualité est une priorité pour notre entreprise.

Senior Safety, à travers sa démarche qualité, s'engage à garantir une qualité constante de ses prestations et offre à chaque client l'assurance que toutes les dispositions seront prises pour répondre au mieux à ses besoins, dans le cadre d'une relation contractuelle transparente où les engagements pris seront respectés. Cette charte qualité, dont les articles sont présentés ci-dessous, doit concourir à accroître la satisfaction de nos clients.

Article 1: Senior Safety s'engage à respecter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles elle est soumise.

Article 2 : Senior Safety 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 3 : Senior safety s'engage informer le client sur le tarif de la prestation et les possibilités de réductions de coûts (déductions fiscales) et de proposer un devis gratuit et détaillé.
Senior Safety s'engage à assurer la continuité des prestations y compris pendant les dimanches, les jours fériés, les ponts liés à ces jours fériés.

Article 4 : Senior Safety s'engage à accueillir au téléphone ou sur internet 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 5 : Senior Safety s'engage à identifier une personne référente pour chaque client.

Article 6 : Senior Safety s'engage à proposer au client la solution la plus adaptée à sa situation familiale et/ou financière.

Article 7 : Senior Safety 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 y a la possibilité de mettre fin à son contrat ou annuler sa commande sans contrepartie financière.

Article 8 : Senior Safety s'engage à faire bénéficier le client d'une prestation se déroulant dans des conditions optimales de sécurité, conforme aux engagements pris et qui tienne compte de l'évolution de sa situation.

Article 9 : Senior Safety s'engage à vérifier régulièrement la satisfaction des clients par questionnaire ou enquête de satisfaction et l'adéquation entre la prestation fournie et les attentes du client.

Article 10 : En cas de problème dû à une défaillance de l'un des services, Senior Safety s'engage à mettre en place sans délai les actions correctives nécessaires. Si malgré toutes les précautions prises, un litige venait à survenir, Senior Safety s'engage à intervenir dans les plus brefs délais, afin de convenir ensemble d'une solution, dans un esprit d'intérêt mutuel.

Article 11 : Senior Safety s'engage à remettre à chaque nouveau client cette Charte Qualité afin que ce dernier soit averti des obligations de son prestataire.