

CHARTRE QUALITÉ

Nos 8 commandements pour fournir à nos clients un service d'excellence :

- Proposer une grande qualité de service dans toutes les juridictions dans lesquelles France Offshore est présent.
- Recherche permanente d'efficience, d'efficacité et de disponibilité.
- Recherche d'une fiabilité optimale.
- Proposer des conseils avisés, clairs, précis et utiles aux affaires de nos clients.
- Innover pour apporter les solutions les plus pertinentes.
- Maintenir une qualité de service irréprochable quelles que soient les circonstances.
- Établir des bilans réguliers sur l'ensemble des dossiers en cours avec nos clients.
- Aider et répondre aux préoccupations de nos clients.

FRANCE OFFSHORE ET L'ENSEMBLE DE SES MEMBRES INDÉPENDAMMENT DE LEURS FONCTIONS S'ENGAGENT :

Lorsque que vous nous appelez ou avez rendez-vous dans nos bureaux, à :

- Vous accueillir avec le plus grand soin et la plus grande courtoisie.
- Traiter vos informations personnelles et vos demandes de manière confidentielle.
- Vous conseiller dans le choix des opérations permettant de répondre à vos besoins et éclaircir les implications financières, juridiques et fiscales des montages proposés.

- Vous conseiller la meilleure option possible.
- Communiquer dans une langue que vous puissiez comprendre.

Lorsque vous nous contactez par courrier ou e-mail, à :

- Vous informer de la réception du courrier ou de l'e-mail dans les plus brefs délais.
- Vous répondre par écrit dans les plus brefs délais ou à reprendre contact avec vous si des compléments d'informations sont nécessaires.
- Vous informer de la date à laquelle, une réponse complète vous sera apportée.
- Communiquer dans une langue que vous puissiez comprendre.

Lorsque vous nous appelez, à :

- Répondre à votre appel rapidement.
- Si votre demande ne peut être traitée par une personne compétente, nous prendrons vos coordonnées et nous vous recontacterons dans les plus brefs délais pour vous apporter une réponse.

Lorsque vous avez une difficulté, à :

- Traiter votre requête de manière confidentielle.
- Enquêter avec soin et rapidité sur votre requête.
- Vous informer régulièrement de l'avancée de notre enquête.
- Trouver une solution appropriée dans les plus brefs délais, si la requête est justifiée.
- Vous communiquer les résultats de notre enquête.

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE FRANCE OFFSHORE

France Offshore s'engage à fournir ses conseils en suivant les plus hauts standards en vigueur en termes de qualité, de précision et d'excellence.

Une équipe d'experts à votre service

La qualité de notre équipe de consultants et de personnel administratif est notre atout numéro un dans la fourniture d'un service d'excellence. Nous vous assurons donc que notre équipe respecte les standards ci-dessous :

- Les membres de notre équipe ont les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour répondre à vos besoins.
- Les membres de notre équipe sont régulièrement évalués pour s'assurer de leur niveau technique.
- Les membres de notre équipe sont motivés et incités à fournir les meilleurs conseils possibles.
- Les membres de notre équipe sont responsables, professionnels et courtois dans leurs relations clients.
- Les membres de notre équipe s'engagent à ne pas fournir des promesses qui ne pourront pas être tenues.

Communication

Nous mettons tout en place pour que notre équipe administrative soit joignable pendant les heures de bureau par téléphone ou par e-mail.

Les standardistes sont joignables du lundi au jeudi de 10h à 18h et le vendredi de 9h à 17h. Pour les demandes urgentes, nos consultants sont en permanence joignables sur leur téléphone portable.

Qualité et performance

Chacun des membres de France Offshore est responsable de la qualité de son travail.

Nous nous améliorons et nous formons continuellement pour vous offrir un rendement et un service allant au-delà de vos espérances.

Nous travaillons également avec vous pour améliorer nos services et corriger les dysfonctionnements qui pourraient se faire jour.

Précision et clarté

Quel que soit le mode de communication que vous choisirez pour entrer en contact avec nous, nous nous efforçons de vous fournir une information claire et précise quant à nos prestations et à leurs tarifs.

Nous fournissons des factures claires et compréhensibles pour que vous ayez une parfaite connaissance de la prestation qui vous est facturée.

Nous discutons avec vous ou votre représentant du service qui vous sera rendu.

Confidentialité et sécurité

Les données que vous nous fournissez pour le traitement de votre dossier restent parfaitement confidentielles. Par souci de confidentialité, tous nos dossiers sont traités depuis l'étranger et aucune archive papier ou informatique n'est conservée localement.

Intégrité

France Offshore s'engage à ne proposer que des solutions légales. Le respect des législations des juridictions dans lesquelles nous intervenons est une préoccupation de premier ordre pour les membres de l'équipe. Ceci dans le but de ne pas vous faire courir de risque juridique ou fiscal.

Procédure en cas de réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait du service rendu ou s'il a un autre problème, nous vous invitons à nous en faire part au plus vite pour que nous traitions votre réclamation dans les plus brefs délais et ainsi vous proposer une solution. Généralement, les difficultés peuvent être résolues rapidement grâce à une simple discussion.

Si malgré cette discussion la difficulté persiste, nous vous proposons une méthode de résolution de litiges :

Étape 1 :

adrezsez-nous votre réclamation par e-mail : reclamations@france-offshore.fr ou par téléphone : +33 (0)1 43 73 29 20

Étape 2 :

nous ouvrons un dossier de réclamations auquel nous attribuons un numéro pour un meilleur suivi.

Étape 3 :

nous traitons la réclamation et vous tenons informés de nos conclusions.

Étape 4 :

nous clôturons le dossier lorsque vous nous confirmez que votre réclamation a été correctement traitée.

Ce document n'a aucune valeur juridique et ne saurait nous être opposé lors d'une procédure judiciaire. Seules les obligations contractuelles issues des documents conjointement signés par nos clients et un représentant de France Offshore sauraient nous être opposables.

140 avenue Victor Hugo 75016 PARIS

Tel : 01 43 73 29 20

Fax : 01 72 72 95 74

info@france-offshore.fr