

1. PRÉAMBULE

Chez **TEKZONE**, nous plaçons la satisfaction de nos clients au cœur de nos priorités. Notre charte de qualité et d'engagement client reflète nos valeurs fondamentales : transparence, excellence, innovation et respect.

2. NOS ENGAGEMENTS

2.1 Une prestation de qualité adaptée aux besoins de chaque client

Nous nous engageons à proposer des solutions d'automatisation personnalisées, conformes aux besoins et aux attentes de chaque client, ainsi que des formations de qualité pour les clients qui souhaitent les acheter.

2.2 Un accompagnement professionnel et personnalisé

Chaque client bénéficie d'un suivi de la mise en place de ses automatisations adapté à son projet, avec un interlocuteur dédié pour garantir une expérience fluide et efficace.

2.3 Transparence et clarté des offres

Nos tarifs, nos conditions et nos délais sont présentés de manière transparente, sans frais cachés. Toute modification des services est préalablement validée avec le client.

2.4 Confidentialité et protection des données

Nous assurons la sécurité et la confidentialité des informations partagées par nos clients, en conformité avec le RGPD.

2.5 Respect des délais et engagements contractuels

Nous mettons tout en œuvre pour respecter les délais convenus et fournir des services conformes aux attentes de nos clients.

2.6 Amélioration continue

Nous cherchons en permanence à améliorer nos services grâce aux retours de nos clients et à l'évolution des technologies et des bonnes pratiques.

3. SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

3.1 Un service client réactif

Nous garantissons un temps de réponse rapide à toutes les demandes de nos clients et mettons en place un support efficace pour assurer un accompagnement optimal.

3.2 Gestion des réclamations

En cas de difficulté, nous nous engageons à traiter chaque réclamation dans un délai maximal de **48 heures** en proposant une solution adaptée.

3.3 Satisfaction client

Nous sollicitons régulièrement l'avis de nos clients afin d'améliorer nos services et d'assurer une expérience optimale.

4. RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

Nous croyons en une relation de confiance avec nos clients. Pour garantir une collaboration efficace, nous attendons de nos clients :

- Une communication claire sur leurs attentes et besoins.
- Le respect des délais de paiement et des conditions contractuelles.
- Une participation active lors des formations ou mises en place des solutions d'automatisation.

5. MODIFICATIONS DE LA CHARTE

TEKZONE se réserve le droit de modifier cette charte pour l'adapter aux évolutions de ses services ou aux nouvelles exigences réglementaires.

6. CONTACT

Pour toute question concernant cette charte, contactez-nous à : contact@tekzone.fr

Fait à Marseille, le 01/03/2025