

## 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](mailto:contact@tekzone.fr)

Fait à Marseille, le 01/03/2025