

Les Engagements du Référentiel de Certification Hexapage

- 1- Conseiller et proposer à nos clients la solution la plus adaptée à leurs besoins.
- 2- Evaluer régulièrement la satisfaction et l'évolution des besoins de nos clients.
- 3- Conseiller nos clients selon une veille technologique pour proposer des solutions d'impression et de gestion documentaire optimales.
- 4- Fournir à nos clients un service identique au niveau national, sur toutes les zones géographiques couvertes (13, 83, 84, 04, 06).
- 5- Assurer l'installation des systèmes d'Impression et de Gestion Documentaire de nos clients et leur dispenser une formation adaptée et évolutive pour garantir une utilisation optimale et efficace des solutions installées.
- 6- Respecter les engagements des services souscrits
- 7- Garantir et informer nos clients l'efficacité maximale de nos interventions techniques.
- 8- Assurer à nos clients la livraison des consommables pour ne pas interrompre le service et, sur demande leurs proposer une solution de reprise de leurs équipements et consommables.
- 9- Apporter une solution aux réclamations clients en 24h ouvrables maximum.
- 10- Assurer une prise en charge téléphonique efficace et personnalisée.
- 11- Prendre en compte au moins une thématique RSE par an.
- 12- Disposer d'une organisation structurée et contrôlée en interne.



Groupe 1PACTE - LBS

AGENCE 1 PACTE PROVENCE 1100 Chemin de Chabanu

Quartier le Payannet 13120 GARDANNE | Tél : 04 42 39 50 50 – Fax : 04 42 39 50 92

AGENCE – 83 : 155 Allées de Paris 83500 LA SEYNE SUR MER | Tél : 04 94 10 55 90 – Fax : 04 94 87 35 36

AGENCE – 06 : 2 405, Route des Dolines, le Drakkar 06560 VALBONNE SOPHIA-ANTIPOLIS | Tél : 04 94 10 55 90

S.A.S au capital de 1 550 853 € - R.C.S 803 719 277 – APE 4666Z – T.V.A. FR 34 803 719 22

