



CORSAIRE Services

Assistance informatique et internet à domicile

Version 01/2024

Charte Qualité

CORSAIRE Services SAS est représentée par une seule personne : Monsieur NICON Stéphane-Ludovic.

1. Clarté, Rigueur, Transparence : CORSAIRE Services fournit des informations complètes et fiables tout au long de la prestation. CORSAIRE Services s'efforce d'être clair dans ses explications en évitant notamment d'utiliser un jargon d'informaticien. CORSAIRE Services souhaite rester compréhensible, n'hésitez pas à nous interroger si nous utilisons un terme que vous ne comprenez pas !

2. Accueil, Disponibilité, Réactivité : CORSAIRE Services répond de manière rapide et adaptée à chaque demande mais elle n'a pas vocation et pas habilitée à répondre à des appels d'urgences ou de déplacement sous 24/48H. Plusieurs moyens sont mis à votre disposition : Email, SMS, téléphone. Plusieurs lignes de téléphone sont actives, vous devez laisser un message avec vos coordonnées ; En effet, nous ne répondons pas quand nous sommes en déplacement ou en intervention chez un client. On vous rappelle dès notre retour au bureau.

3. Personnalisation, Ecoute, Suivi : CORSAIRE Services adapte sa prestation en fonction des attentes de ses clients. CORSAIRE Services reste à l'écoute tout au long de sa prestation. CORSAIRE Services assure le suivi de ses interventions et vérifie qu'il a véritablement répondu aux attentes de ses clients avant de clôturer un incident ou une demande.

4. Compétence, Expérience, Savoir-faire : CORSAIRE Services met au service des clients un seul intervenant compétent et professionnel ingénieur en informatique, et qui possède plus de 30 ans d'expérience de l'informatique pour les particuliers et les entreprises. CORSAIRE Services possède une expertise approfondie des problématiques, besoins et solutions informatiques. CORSAIRE Services est capable d'adapter son comportement et son mode opératoire à la diversité des situations rencontrées et des attentes de ses clients. CORSAIRE Services est membre actif sur les réseaux (sociaux, forums, groupes...).

5. Confidentialité, Respect, Discrétion : CORSAIRE Services respecte la vie privée et l'intimité de ses clients. CORSAIRE Services préconise l'intervention à domicile, cela permet de garantir la confidentialité et la non divulgation de vos données privées, car elles ne sortiront pas de chez vous !

6. Qualité, Evaluation, Amélioration : CORSAIRE Services fait évoluer ses pratiques pour améliorer la satisfaction de ses clients. CORSAIRE Services effectue un suivi de la satisfaction de ses clients notamment sous forme de questionnaire. Toute suggestion est bienvenue !

7. Durabilité, Robustesse, Fiabilité : CORSAIRE Services résout les problèmes de manière durable et vous explique comment les éviter à l'avenir.

8. Objectivité, Ouverture, Neutralité : CORSAIRE Services agit en toute neutralité par rapport aux solutions du marché. CORSAIRE Services n'a contracté avec aucun fabricant, éditeur ou prestataire. CORSAIRE Services est ouvert à toutes les solutions marché afin de pouvoir conseiller la meilleure à son client.

9. Optimisation : Dans un souci d'optimisation des dépenses de ses clients, CORSAIRE Services préfère que ses clients achètent en direct chez les fournisseurs, au meilleur prix. CORSAIRE Services se positionne en tant que conseiller. Cela permet par exemple, en fonction du contexte de se laisser le choix entre le neuf et l'occasion. Néanmoins, à la demande de son client (et pour assurer un service complet), CORSAIRE Services via sa société sœur CORSAIRE Production SARL (C-PROD) peut fournir des matériels, logiciels ou services tiers.

CORSAIRE Services SAS

Adresse : CORSAIRE Services – 5 rue de Montplaisir – Pont sous Gallardon – 28320 BAILLEAU-ARMENONVILLE – FRANCE

Téléphone / VoIP : 02 34 40 04 46 – Portable : 06 60 35 18 88 – Web : www.corsaire-services.com – E-mail : contact@corsaire-services.com



CORSAIRE Services

Assistance informatique et internet à domicile

10. Economie : Dans un souci d'économie pour son client, CORSAIRE Services effectue le strict nécessaire pour répondre aux besoins exprimés, ni plus ni moins ! Toute amélioration complémentaire, mais non indispensable, ne sera effectuée qu'avec l'accord du client, en toute transparence. CORSAIRE Services se positionne en tant que conseil, mais c'est au client qu'appartient la décision finale !

11. Reconnaissance : CORSAIRE Services est officiellement enregistrée à la Préfecture d'Eure & Loir, à la DREETS, ainsi que dans l'annuaire public « Services à la Personne », les factures sont toutes éligibles à la déduction d'impôts de 50%, transport compris (Hors fourniture de matériel).

CORSAIRE Services est également un prestataire référencé cybermalveillance.gouv.fr

CORSAIRE Services fait partie du programme Windows Insider de Microsoft.



NOS ENGAGEMENTS ESSENTIELS

Lors de votre appel, nous effectuons ensemble un réel diagnostic et prenons le temps de comprendre vos besoins, notre but n'est pas d'envoyer quelqu'un coûte que coûte et de facturer sans résultats. Si nous ne pensons pas pouvoir vous aider/dépanner, nous ne donnerons pas suite.

Si un problème réparable n'est ni solutionné ni diagnostiqué, nous facturons uniquement les frais de déplacement. Tout l'intérêt de la première prise de contact est là: éviter ce genre de cas.

La facturation se fait exclusivement comme indiqué sur les pages de tarifs respectives, aucuns frais supplémentaires ne sont à prévoir.

Le matériel dont nous assurons l'achat est toujours fourni avec facture TVA venant de la société de confiance CORSAIRE Production SARL (C-PROD) qui vous assure un suivi de garantie réel.

Nous utilisons toujours des sources/programmes ou pilotes provenant directement de l'éditeur/fournisseur.

Pour les installations systèmes et pack CORSAIRE, vous bénéficiez de 14 jours satisfait ou remboursé.

M. Stéphane-Ludovic NICON
Président de CORSAIRE Services SAS



CORSAIRE Services SAS

Adresse : CORSAIRE Services – 5 rue de Montplaisir – Pont sous Gallardon – 28320 BAILLEAU-ARMENONVILLE – FRANCE

Téléphone / VoIP : 02 34 40 04 46 – Portable : 06 60 35 18 88 – Web : www.corsaire-services.com – E-mail : contact@corsaire-services.com