



# Charte Qualité

## DOCTEUR ORDINATEUR

Docteur Ordinateur est composé d'une équipe de professionnels de l'informatique dont la mission est de vous faire profiter pleinement de toutes les possibilités offertes par votre ordinateur. La politique qualité de Docteur Ordinateur vise à construire des relations durables avec nos clients, pour les accompagner efficacement en rapport étroit avec leurs besoins informatiques.

### Notre engagement : Les 4 P

**Professionnalisme :** Tous les membres du réseau Docteur Ordinateur sont des techniciens informatiques qualifiés aux compétences reconnues. Nous mettons à votre disposition un technicien informatique formé et qualifié pour répondre à vos attentes. Docteur Ordinateur est composé d'une équipe de professionnels de l'informatique, passionnés et pédagogues. Les procédures techniques éprouvées, développées par Docteur Ordinateur, garantissent une qualité de service efficace et homogène. Nous nous engageons à vous apporter une réponse professionnelle adaptée à chacun de vos besoins.

**Pédagogie :** L'expérience de Docteur Ordinateur vous permet également de développer vos compétences informatiques à travers divers formules de formation. Grâce à nos méthodes pédagogiques éprouvées, nous conseillons nos clients au mieux de leurs besoins et intérêts ; nous expliquons les raisons de la panne, nous lui montrons comment procéder en le laissant faire par lui-même. Nous souhaitons partager nos savoirs.

**Politesse :** Chez Docteur Ordinateur, le client est roi. Qu'il vienne à l'agence ou qu'il nous reçoive chez lui pour résoudre un problème précis ; nous sommes polis et à son écoute. Notre mission est de le servir. Nous soignons notre langage et notre attitude. Nous prenons l'engagement d'agir en totale discrétion, dans le respect de votre vie privée.

**Ponctualité :** La ponctualité fait partie de nos priorités, nous sommes ponctuels en toutes circonstances. Le client nous attend et nous répondons présent en honorant tout d'abord l'heure du rendez-vous préalablement fixé. Nos conseillers de clientèle répondent à toutes vos questions du lundi au samedi de 09h à 19h00. Si toutefois nous ne pouvons y répondre immédiatement, nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 1 jour ouvré.

*Docteur Ordinateur s'engage en toute transparence : Nos tarifs sont « tout compris », sans abonnement ni frais administratifs ; le déplacement est inclus et nous fonctionnons sur un mode satisfait ou remboursé. Dans le cadre d'un forfait d'intervention, vous bénéficiez d'un crédit d'heures à utiliser sans limite dans le temps. Vous pouvez le résilier en respectant un préavis d'un mois ; le tarif des heures consommées sera réajusté en fonction de notre offre de prix.*

Maxime Berreby  
Fondateur

**Docteur Ordinateur : Nous soignons votre informatique, nous prenons soin de vous.**