

“SATISFAIT OU REMBOURSÉ”

Notre engagement qualité pour vous offrir ce qu'il y a de meilleur

Accor Services France, leader du marché des titres restaurant, se doit de vous faire une **promesse forte**. Cette promesse témoigne de notre volonté de vous offrir une qualité de **service irréprochable**.

Au-delà de l'engagement moral, nous avons donc pris la décision de vous proposer une **garantie financière**, exclusive sur le marché :

*A chacune de vos commandes,
Accor Services France s'engage sur 3 points clés :*

- 1 **Respect du délai de livraison***
- 2 **Conformité de votre commande**
- 3 **Conformité du lieu de livraison**

Pourquoi cet engagement ?

- Pour nous obliger à être toujours à la hauteur de vos attentes
- Pour vous démontrer qu'au-delà du discours, nous avons un profond respect de chacun de nos clients et de la confiance qu'ils nous accordent.

En travaillant avec Accor Services France, vous faites le choix de l'innovation, de la qualité, et de la réactivité.

Nous mettrons tout en œuvre pour vous offrir ce qu'il y a de meilleur.

Merci de votre confiance.



Eric Fréchet
Responsable qualité



Loïc Duchiron
Directeur Commercial



Hervé Jeanson
Directeur Général

“SATISFAIT OU REMBOURSÉ” Charte qualité Ticket Restaurant®

ARTICLE 1 - Objet.

La présente Charte Qualité Ticket Restaurant® (ci-après dénommée “la Charte”) a pour objet de définir les engagements de ACCOR SERVICES FRANCE envers ses Clients, en terme de qualité de services, selon les termes et conditions ci-après.

ARTICLE 2 - Champ d'application.

La Charte s'applique exclusivement en France métropolitaine dans le cadre de la mise à disposition de titres Ticket Restaurant® par ACCOR SERVICES FRANCE.

ARTICLE 3 - Les engagements Qualité de Accor Services France.

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de ses services, ACCOR SERVICES FRANCE s'engage, en cas de survenance de l'un quelconque des événements énumérés ci-dessous :

- a) La non conformité de la commande livrée avec le bon de commande transmis par le Client par courrier, fax ou support informatique (l'accusé de réception faisant foi), au regard :
- du nombre de carnets ou planches de titres Ticket Restaurant® commandés,
 - du nombre de titres Ticket Restaurant® commandés, étant entendu que ACCOR SERVICES FRANCE se réserve la faculté de procéder à des recherches d'utilisation des dits titres afin d'éviter tout abus,
 - de la dénomination sociale du Client ; et/ou
- b) La non conformité de l'adresse (ou l'une quelconque des adresses) de livraison avec celle(s) apparaissant sur le bon de commande transmis par le client (l'accusé de réception faisant foi); et/ou
- c) Le non respect du délai de livraison maximum de soixante douze (72) heures à compter de la réception de votre règlement par chèque, virement ou prélèvement, à rembourser au Client, dans les conditions fixées par l'article 4 ci-après, au maximum le montant de la prestation de services réglé par le Client à ACCOR SERVICES

FRANCE pour la commande en cause, au prorata du volume de la commande afférente au(x) point(s) de livraison concerné(s) par la survenance de l'un quelconque des événements définis aux points a) à c) ci-dessus.

ARTICLE 4 - Demande de remboursement.

En cas de survenance de l'un quelconque des événements énumérés ci-dessus, ACCOR SERVICES FRANCE s'engage à adresser, dans les meilleurs délais, au Client s'en prévalant, un avoir du montant tel que défini à l'article 3 ci-contre ; sous réserve de recevoir dans les trente (30) jours de la survenance de l'événement, une demande du Client à cet effet, adressée à :

ACCOR SERVICES FRANCE

SERVICE CLIENTS

72, rue Gabriel Péri

92120 MONTROUGE,

par courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs suivants :

- la copie du bon de commande concerné,
- la copie de la facture afférente aux prestations ayant fait l'objet d'une non conformité énumérée à l'article 3 ci-contre, en indiquant, parmi les cas listés à l'article 3 ci-contre, la (ou les) non conformité(s) de ACCOR SERVICES FRANCE.

ARTICLE 5 - Validité.

La présente Charte pourra être modifiée, à tout moment et sans préavis, par ACCOR SERVICES FRANCE.

ARTICLE 6 - Champ d'application.

Il est expressément entendu que ACCOR SERVICES FRANCE ne pourra pas voir sa responsabilité engagée au titre de l'article 3 ci-contre en cas de survenance d'un événement de force majeure, à savoir un événement irrésistible, imprévisible et extérieur, et notamment sans que cette liste revête de caractère limitatif, en cas de vol, perturbation ou grève totale ou partielle des services postaux et/ou des transporteurs, arrêt de travail, incendie, inondation, fait accidentel, guerre et émeute.