

# CHARTRE SERVICE CLIENTS

## La prise en compte de vos besoins



Grâce à notre site web <http://www.xerox.fr> disponible 7 jours/7 et 24heures/24, d'un simple click vous avez accès :

- A toutes les documentations et guides d'utilisation correspondant à vos équipements.
- A l'aide intuitive de diagnostic et d'aide au dépannage.
- Au téléchargement des dernières versions de pilote.
- A des outils (manuels ou automatiques) de déclaration de compteur nécessaires à la vie du contrat de maintenance.
- A la commande des consommables.

Grâce à nos numéros d'accueil téléphonique disponibles 5 jours/7 vous avez accès :

- Par le **0 825 012 013** à un agent spécialisé en charge d'apporter une réponse immédiate à toutes vos sollicitations éventuelles sur le fonctionnement de vos équipements.
- Par le **0 820 028 029** à un agent en charge de prendre en compte votre commande de consommables.

## La mesure de votre satisfaction



Notre expérience et la maîtrise de notre Système de Management de la Qualité, reconnues et auditées dans le cadre de notre **CERTIFICATION ISO 9001**, nous amènent à analyser en permanence les critères de performance directement liés à vos attentes et/ou à nos engagements.



En complément, nous restons à votre écoute au travers :

- De réunions planifiées selon vos attentes.
- De nos rencontres régulières avec nos réseaux de distributions.

De plus, nous nous engageons à vous apporter dans les 48h une réponse à toutes vos éventuelles demandes ou réclamations. Cette réponse fait systématiquement l'objet d'un audit externe de validation de votre satisfaction.

## Nos engagements de qualité de service



Notre première préoccupation est la vôtre : **La disponibilité de vos équipements.**

C'est pourquoi, dans le cadre de notre **certification à la norme ISO 9001**, nous avons mis en place des organisations et des processus qui nous permettent de vous garantir :

- L'intervention de notre technicien au plus tard le lendemain de votre appel (5 jours/7).
- Une remise à disposition de votre équipement dans 90 % des cas lors de la première visite de notre technicien. Cet objectif s'appuie sur un pré-diagnostic téléphonique, la compétence de nos techniciens et notre organisation logistique pièces détachées.
- Une livraison de vos consommables dans les 48h qui suivent la prise en compte de votre demande.

## Notre politique environnementale



Protection du climat, préservation des forêts et de la biodiversité, préservation de l'air et d'une eau propre, prévention et gestion des déchets sont les quatre domaines dans lesquels Xerox a un impact significatif au travers de ses produits et services.

### Nos principales réalisations :

Xerox, dans le cadre de son programme «Energy Challenge 2012» lancé en 2002, a réduit les émissions de gaz à effet de serre de 19% à fin 2007. L'objectif est de 25% à fin 2012.

Nos usines de fabrication sont toutes certifiées ISO 14001.

L'Eco-conception de nos produits développés dans nos centres de Recherche & Développement a permis de :

- Réduire considérablement leur consommation d'énergie et d'obtenir le label **ENERGY STAR**.
- Réduire l'utilisation de matières premières grâce à notre filière de collecte pour le traitement des équipements, pièces détachées et consommables récupérés.

Depuis 2006, tous nos équipements sont conformes à la directive RoHS (Restriction des substances dangereuses).

Depuis 1993, Xerox est titulaire de la **MARQUE RETOUR** délivrée et contrôlée régulièrement par l'ADEME.

