

Charte Client

« Monaco Telecom s'engage »

Votre satisfaction, votre confiance, votre fidélité sont le moteur de notre entreprise. C'est pourquoi nous nous engageons, à chaque étape de notre relation, à vous apporter la qualité de service qui vous est due.

► Accueil

Nous vous assurons un accueil dans la Boutique Monaco Telecom moins d'une minute après votre arrivée.

► Offres

Nous nous engageons à ce que les offres proposées soient disponibles à tout moment.

► Tarifs

Nous vous assurons que les tarifs et les promotions de Monaco Telecom sont clairs et parfaitement compréhensibles.

► Appels

90% des appels au Service Client Monaco Telecom sont répondus sous 60 secondes.

► Correspondance

Toute demande par appel téléphonique, courrier ou mail, reçoit une réponse sous 5 jours ouvrés. Si votre demande nécessite une investigation plus poussée, nous vous recontactons dans ce même délai pour vous en informer.

► Rendez-vous

Tous les rendez-vous sont tenus à la date et aux horaires convenus.

► Suivi des demandes

Tout collaborateur de Monaco Telecom recevant une plainte ou une demande s'assure qu'elle est bien acheminée au service concerné (Direction du Service Client ou Direction Commerciale).

► Garantie

Nous vous offrons une garantie « satisfait ou remboursé » pendant les 7 jours calendaires suivant l'achat.*

► SAV

Nous vous informons du délai ou du changement du délai annoncé lorsque vous déposez un matériel au SAV pour réparation. Dans le cas d'un mobile, un terminal vous sera prêté gratuitement le temps de la réparation.

Cette charte s'applique aux achats réalisés en boutique Monaco Telecom - 9, Rue du Gabian - 98000 MONACO.

* sur présentation de la facture et restitué dans son état d'origine complet (emballages, accessoires, notices, etc.)

