

CERTIFICAT N°8019

VERSION 1

TOTAL MARKETING FRANCE

562 Avenue du Parc de l'île
92029 NANTERRE CEDEX



a obtenu la Certification de Services QUALICERT
conformément au référentiel
« Commercialisation de cartes pétrolières et prestations
de services associés - RE/CGR/05 »

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans
à compter du **04/12/2018**, jusqu'au **03/12/2021**

Edité le 20/12/2018

Le Directeur Certification

cofrac



CERTIFICATION
DE PRODUITS
ET SERVICES

Accréditation
N°5-0018

Portée d'accréditation
disponible sur
www.cofrac.fr



CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

L'accueil téléphonique

- Au téléphone, vos interlocuteurs se présentent, sont à votre écoute, et prennent soin d'apporter toutes les réponses à vos questions
- Lors d'un appel, le temps de réponse n'excède jamais 20 secondes en moyenne si vous appelez entre 8h30 et 17h30 du lundi au vendredi.

La proposition d'un produit adapté aux besoins du client

- Pour toute demande d'information sur nos produits et services, vous recevrez une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrés

Des informations régulières

- Toutes les informations relatives aux cartes et aux réseaux accepteurs (stations, péages, parkings...) sont accessibles 24h/24 sur notre site Internet

La mise à disposition d'un outil à distance

- Grâce à notre outil en ligne sécurisé, vous avez la possibilité de gérer vous-même en toute liberté vos supports et services

La gestion des cartes/Le traitement des demandes

- En cas de perte ou de vol de carte, vous pouvez faire opposition directement sur l'outil de gestion web ou auprès du service opposition (24h/24 et 7j/7)
- Dès que votre commande de cartes est enregistrée, celles-ci vous sont expédiées dans un délai de 3 jours ouvrés.
- Votre facture est accompagnée d'un relevé détaillé de vos transactions précisant entre autres les montants de TVA, les différents postes de dépense, etc

Le suivi de la satisfaction des clients

- Vous souhaitez effectuer une réclamation ? Quel qu'en soit le motif ou le sujet, vous recevrez une réponse claire et précise



WWW.QUALICERT.FR



CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES

Accréditation

N°5-0018

Portée d'accréditation

disponible sur www.cofrac.fr