

N° 2017/77331.1

Page 1 / 2

AFNOR Certification certifie que les engagements de service adoptés par :
AFNOR Certification certifies that the service commitments undertaken by:

SARL FORTEBAZ - OPTICAL DISCOUNT

pour l/les activité/s suivante/s :
for the following activity/activities:

**ACTIVITES DE SERVICES ET DE VENTE DE PRODUITS D'OPTIQUE,
DU PREMIER CONTACT CLIENT AU SERVICE APRES-VENTE.
SERVICE PROVISION AND SALE OF OPTICAL PRODUCTS,
FROM THE FIRST CUSTOMER CONTACT TO THE AFTER-SALES SUPPORT.**

mise/s en oeuvre par le/s site/s suivant/s :
carried out in the following location/s :

308 RUE PAUL LAURENT ZAC DU MAS DE VIGNOLES FR - 30000 NIMES

ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel :
have been assessed and found to conform to the requirements of the reference document:

REF 230 - Qualité en optique - Version du 15/07/2014

(Synthèse des engagements de services en annexe)
(Synthesis of service commitments on appendix)

Le présent certificat, délivré dans les conditions fixées par AFNOR Certification, est valable à dater du :
This certificate, issued under AFNOR certification rules, is valid as from:

(année-mois-jour)

Jusqu'au / Until

2017-11-20
2020-11-19

(year-month-day)



SignatureFournisseur



Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified. Engagement de Service est une marque déposée. Engagement de service is a registered trademark. CERT11 F 0265.7 01/2016

*Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat*

Annexe

Délivré le / *Issued on*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2017-11-20

Date de fin de validité / *Expiry date*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2020-11-19

SARL FORTEBAZ - OPTICAL DISCOUNT

Synthèse des engagements de service : *Synthesis of service commitments:*

15 engagements de service
Garants d'un parcours client de qualité
6 critères de confiance

1. DEONTOLOGIE ET ETHIQUE

Votre opticien respecte les principes déontologiques de la profession envers ses clients, prestataires et ses prescripteurs.

2. ACCUEIL CLIENT

Votre opticien vous accueille, vous informe et vous conseille dans un cadre agréable par un personnel compétent et formé.

3. RELATION PARTENAIRES SANTE ET PRESCRIPTEURS

Votre opticien entretient des relations privilégiées avec les partenaires de votre santé visuelle et prescripteurs pour vous garantir satisfaction, sécurité et transparence.

4. PRESTATION DE SERVICE

Votre opticien vous garantit la qualité et la traçabilité de vos équipements et prestations de service.

5. SUIVI DU CLIENT

Votre opticien vous assure un suivi personnalisé.

6. SATISFACTION DU CLIENT

Votre opticien s'intéresse à votre satisfaction et écoute vos suggestions d'amélioration.

PRESTATION COMPLEMENTAIRE

Votre opticien réalise un examen non médical de la vue.