

N° 2019/84202.1

Page 1 / 2

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

## 2CM – 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 :

**5 RUE DE LA CROIX-SAINT-JACQUES CENTRE COMMERCIAL CARREFOUR  
FR - 91620 LA VILLE DU BOIS**

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

**2019-09-25  
2022-09-24**

(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](http://www.afnor.org), fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://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. CERTIF 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*)

**2019-09-25**

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

**2022-09-24**

## 2CM - CLARO BY AFFLELOU

### 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.