

# CHARTRE

## RELATION CLIENT

Chez AbracadaRoom, votre satisfaction est notre priorité absolue. Nous croyons fermement en l'importance d'établir des relations solides et durables avec vous. Ainsi, nous nous efforçons continuellement de vous fournir un service client qui répond non seulement à vos besoins, mais qui dépasse également vos attentes.

Spécialistes et leader de l'hébergement insolite en France depuis 2012, nous avons su démontrer notre expertise auprès de notre clientèle au fil des années. Constamment à votre écoute, nous ne cessons de nous améliorer au quotidien afin de vous proposer un service client toujours plus qualitatif !

La transparence faisant partie intégrante de nos valeurs, nous vous invitons à prendre connaissance de nos engagements envers nos clients dans notre chartre relation client ci-dessous.

### UN SERVICE CLIENT PROFESSIONNEL...

AbracadaRoom s'engage à fournir à ses clients un service exemplaire. Nous nous efforçons d'offrir une expérience de réservation sécurisée, optimisée et bien pensée.

### PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger les données personnelles de nos clients. Toutes les informations fournies sont traitées de manière confidentielle et conformément aux réglementations en vigueur. A cette fin, notre équipe a suivi une formation sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), dispensée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Cette formation nous permet de mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour prévenir tout accès non autorisé ou toute utilisation abusive des données.

### RÉACTIVITÉ

Nous accordons une grande importance à la prise en compte rapide des demandes de nos clients. Nous nous efforçons de répondre rapidement et efficacement à leurs demandes, et ce dans un délai de 24h maximum.

### **COMMUNICATION BIENVEILLANTE**

Notre équipe est formée pour fournir un service amical, empathique et bienveillant. Nous sommes là pour écouter activement nos clients, comprendre leurs besoins et les guider tout au long de leur expérience avec AbracadaRoom. Nous nous engageons à traiter chaque interaction avec respect, courtoisie et patience.

### **AMÉLIORATION CONTINUE**

Nous aspirons à l'excellence. Nous recueillons les commentaires de nos clients et nous sommes constamment à la recherche de moyens pour améliorer nos services. Nous cherchons également à évaluer régulièrement notre performance afin de nous assurer que nous atteignons nos objectifs de qualité.

### **TRANSPARENCE**

Nous sommes transparents dans nos communications avec nos clients. Nous fournissons des informations claires et précises sur nos services, sur les tarifs et les conditions générales de vente. Nous encourageons nos clients à poser des questions et nous nous engageons à leur fournir des réponses complètes et satisfaisantes.

## **...AU PLUS PROCHE DE SES CLIENTS...**

Nous nous engageons à être proches de nos clients. La proximité est pour nous un gage de confiance et s'ancre parfaitement dans notre charte à destination de nos clients.

### **FACILITÉ DE CONTACT**

Nous sommes disponibles et à l'écoute. Ici, pas de call center mais une équipe avignonnaise, à taille humaine qui répond avec le sourire ! Nous sommes joignables par mail, par téléphone et sur notre Chat en ligne.

### **UNE ENTREPRISE FRANÇAISE**

Nous avons à cœur de valoriser et d'honorer notre territoire français. Nous souhaitons réellement participer au tourisme local et développer davantage l'économie française. Nous souhaitons promouvoir la réussite de nos partenaires et prestataires locaux et inciter nos clients à mieux consommer. À notre petite échelle, nous désirons préserver au mieux l'environnement. C'est dans cette logique que notre siège social est installé en France, au cœur de la Provence.

## **...POUR QUE VOUS AYEZ CONFIANCE EN NOUS !**

Chez AbracadaRoom, nous comprenons que la confiance est le fondement essentiel de toute relation client durable. Nous nous engageons à cultiver un lien de confiance solide avec nos clients en offrant un service client attentif, transparent et fiable.

### **COMPRÉHENSION ET ANTICIPATION DES BESOINS**

Chez AbracadaRoom, un bon service client doit être un service proactif. Nous sommes déterminés à fournir à nos clients une expérience de qualité.

Avec internet, nous ne sommes jamais à l'abri d'un couac. C'est pourquoi l'anticipation est essentielle dans notre métier. Un problème technique ? Il sera réglé avant même que vous en ayez pris conscience. Une erreur de votre part, une faute de frappe dans vos coordonnées ? Nous prenons les devants et vous contactons dans les plus brefs délais.

Pour AbracadaRoom, une bonne compréhension des besoins de nos clients est essentielle pour fournir la meilleure assistance possible. Cela signifie que nous sommes constamment à l'écoute de vos interrogations et de vos attentes. Nous prenons le temps de discuter et d'échanger avec vous pour trouver les mesures nécessaires pour y répondre.

### **TRAITEMENT DES AVIS CLIENTS**

La satisfaction client est notre priorité. Nous encourageons nos clients à partager leurs commentaires et leurs expériences après avoir réservé sur notre site. Nous prenons tous les commentaires au sérieux et nous répondons toujours à nos clients.