



CHARTRE DE QUALITE PRESTATAIRE MARINE ASSISTANCE

En qualité de prestataire maritime agréé par MARINE ASSISTANCE, l'entreprise et/ou son salarié s'engage à respecter la chartre de qualité et en conséquence s'engage à respecter les points suivants :

- Respecter les délais estimés d'intervention annoncés à l'assistance.
- Réaliser toutes interventions dans le respect des règles de l'art de la profession sans aucune forme de discrimination sociale ou de marques et avec le souci constant de faire le mieux.
- Mettre tout en œuvre pour satisfaire le client dans le respect des consignes données par MARINE ASSISTANCE et du champ d'application de l'assistance.
- Expliquer clairement au bénéficiaire les étapes de son intervention et essayer de régler toutes les difficultés de façon amiable.
- Être neutre commercialement. C'est-à-dire ne pas vendre au client de prestations complémentaires autres que celles convenues dans le contrat MARINE ASSISTANCE, sauf si le client le demande expressément. Dans ce cas, l'intervenant fera son affaire des travaux demandés après devis accepté et s'occupera lui-même de la facturation.

Lors d'une intervention en mer, si le technicien juge que la sécurité du navire et/ou de son équipage est mise en cause, il se doit d'informer immédiatement les autorités compétentes de secours en mer (CROSS) et rendre compte dans les plus brefs délais à MARINE ASSISTANCE.

Rappel : L'intervention de MARINE ASSISTANCE constitue un acte de dépannage et/ou de remorquage et non de secours. Seul le CROSS est habilité à organiser toutes les opérations de secours en mer dès qu'il y a danger pour la vie humaine.