

SERVICE LEVEL AGREEMENT & CUSTOMER EXPERIENCE

La Business Practice Tax & Legal de BDO offre un niveau de service exceptionnel à ses clients en leur délivrant des conseils de haute qualité, adaptés à leurs besoins tant en termes de complexité que de budget et en adoptant toujours une approche pragmatique, le tout avec un haut degré de réactivité. Nous atteignons ce résultat grâce au concours de nos collaborateurs et de nos Partners qui, en vue d'améliorer la satisfaction de nos clients, ont pris l'engagement moral de respecter les principes suivants lors de la délivrance des services (*) :

- Accusé de réception, délivré dans les 2 jours ouvrables suivant la demande.
- Accord sur les modalités de la collaboration dans les 5 jours ouvrables pour les projets nationaux/au cas par cas pour les projets spécifiques et internationaux, à savoir :
 - un appel/une réunion est organisé(e) pour définir l'étendue de la mission ;
 - vous recevez par écrit la synthèse des informations essentielles échangées au cours de l'appel/la réunion ;
 - le planning des travaux et les conditions y afférentes sont négociés afin d'assurer une parfaite transparence.
- Après avoir fourni nos conseils, un appel/une réunion de débriefing est prévu(e) afin d'assurer la bonne compréhension et la mise en œuvre de ceux-ci.

(*) Les informations contenues dans ce SLA sont données à titre indicatif et ne constituent pas un conseil juridique, ni un engagement contractuel. Tous les délais indiqués sont informatifs et non contraignants. Si le présent SLA contient une contradiction avec les conditions générales de BDO, ces dernières prévaudront toujours. Certaines missions ne nécessitent pas de SLA ; nous nous réservons donc le droit de ne pas l'appliquer en fonction de la nature de la mission.