

SERVICE LEVEL AGREEMENT & CUSTOMER EXPERIENCE

De Tax & Legal Business Practice van BDO verleent een uitzonderlijke dienstverlening aan haar cliënten door het verstrekken van adviezen van hoge kwaliteit, op maat van hun behoeften zowel in termen van budget als complexiteit waarbij bijzondere zorg wordt gedragen voor een pragmatische en reactieve aanpak.

Wij slagen erin deze resultaten te bereiken dankzij onze medewerkers en partners die, om de tevredenheid van onze cliënten te versterken, zich allen hebben verbonden volgende beginselen stipt na te leven (*):

- Ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen na uw verzoek.
- Overeenstemming over de werkafspraken vastgelegd binnen 5 werkdagen voor nationale projecten/per geval voor specifieke en internationale projecten, d.w.z.:
 - inplannen van een telefonisch contact/vergadering om de draagwijdte van de opdracht in beeld te brengen;
 - meedelen van een schriftelijke samenvatting van de inhoud van dit gesprek/vergadering;
 - meedelen van een tijdschema omtrent de levering van diensten en de daaraan verbonden voorwaarden om zo volledige transparantie te waarborgen.
- Na het verstrekken van ons advies, wordt een debriefingsvergadering/gesprek gepland om te zorgen voor een goed begrip en uitwerking ervan.

(*) De informatie in deze SLA is louter informatief en vormt geen juridisch advies, noch een contractuele verbintenis. Alle vermelde termijnen zijn informatief en niet bindend. Indien deze SLA een tegenstrijdigheid bevat met de algemene voorwaarden van BDO, zullen de algemene voorwaarden steeds primeren. Voor sommige opdrachten is een dergelijke SLA niet vereist. Wij behouden ons desgevallend het recht voor om deze niet toe te passen, afhankelijk van de aard van de opdracht.