

 AquiDerm	Entité d'application : Direction Aquiderm	FC-IC-01
	Emetteur : Muriel Cario	Version 1, mai 2023
	Fiche Client	
Note d'informations à destination de nos clients		

Chers clients,

Nous serons heureux d'étudier votre dossier. Afin de bien comprendre notre organisation nous vous prions de trouver ci-après les informations concernant le déroulé de nos prestations ainsi que notre logigramme métier.

Premier contact

Une réunion téléphonique, visio ou en présentiel est organisée pour que vous nous informiez de vos desideratas. Nous privilégions les réunions téléphoniques pour limiter le coût environnemental sauf pour les clients de la métropole bordelaise. Après étude de la faisabilité, nous revenons vers vous avec un projet scientifique et un devis dans un délai de 48 heures à 15 jours en fonction de la complexité.

Documents

Tous les documents sont envoyés sous format électronique interactif afin de limiter les impressions papiers.

Devis

Les devis et leurs amendements sont gratuits mais deviennent payants au-delà de 3 devis ne donnant pas lieu à prestation dans les 6 mois. Le tarif des devis dépend alors de la complexité du projet.

Confidentialité et contrat

A la demande de nos clients, nous pouvons établir un contrat de confidentialité.

Pour les devis supérieurs à 6700 euros un contrat doit être établi entre le client, Aquiderm, l'Adera et l'université de Bordeaux. Dans ces deux cas, le démarrage de l'étude sera retardé du fait de l'intervention d'intermédiaires.

Démarrage de l'étude

La signature du contrat ou la réception du bon de commande n'est pas l'élément déclencheur du démarrage effectif de l'étude. Celui-ci a lieu dès la réception du ou des produit(s) à tester, de la fiche produit fourni par Aquiderm détaillant les caractéristiques techniques des produits et du matériel nécessaire à la réalisation.

Communication

Afin de satisfaire nos clients, nous envoyons un mail à réception des produits et à chaque étape cruciale du projet : démarrage de l'étude, phase de l'étude.

A la fin de la prestation vous recevrez

- les résultats
- l'étude statistique si cela est applicable
- une interprétation des résultats
- un rapport détaillé.

Une réunion de rendu des résultats est organisée afin de répondre aux questions suite à l'envoi du rapport.

Des réunions de suivi peuvent éventuellement être organisée, à la demande du client, dans le cadre des études longues, elles seront facturées en supplément au tarif de 70 euros de l'heure.

Conformité des résultats

Nos prestations sont réalisées en suivant le guide des bonnes pratiques de laboratoire (BPL) et selon des modes opératoires standardisés (OCDE,...). Dans le cadre de sa démarche qualité Aquiderm garantit à ses clients la conformité des méthodologies, du matériel et des locaux utilisés pour réaliser les prestations mais ne peut pas garantir les résultats scientifiques théorisés. Si le nombre de réplicats demandé par le client ou que la quantité d'échantillon fourni est insuffisante selon l'éthique d'Aquiderm les données sont rendues mais Aquiderm ne peut garantir la solidité des résultats.

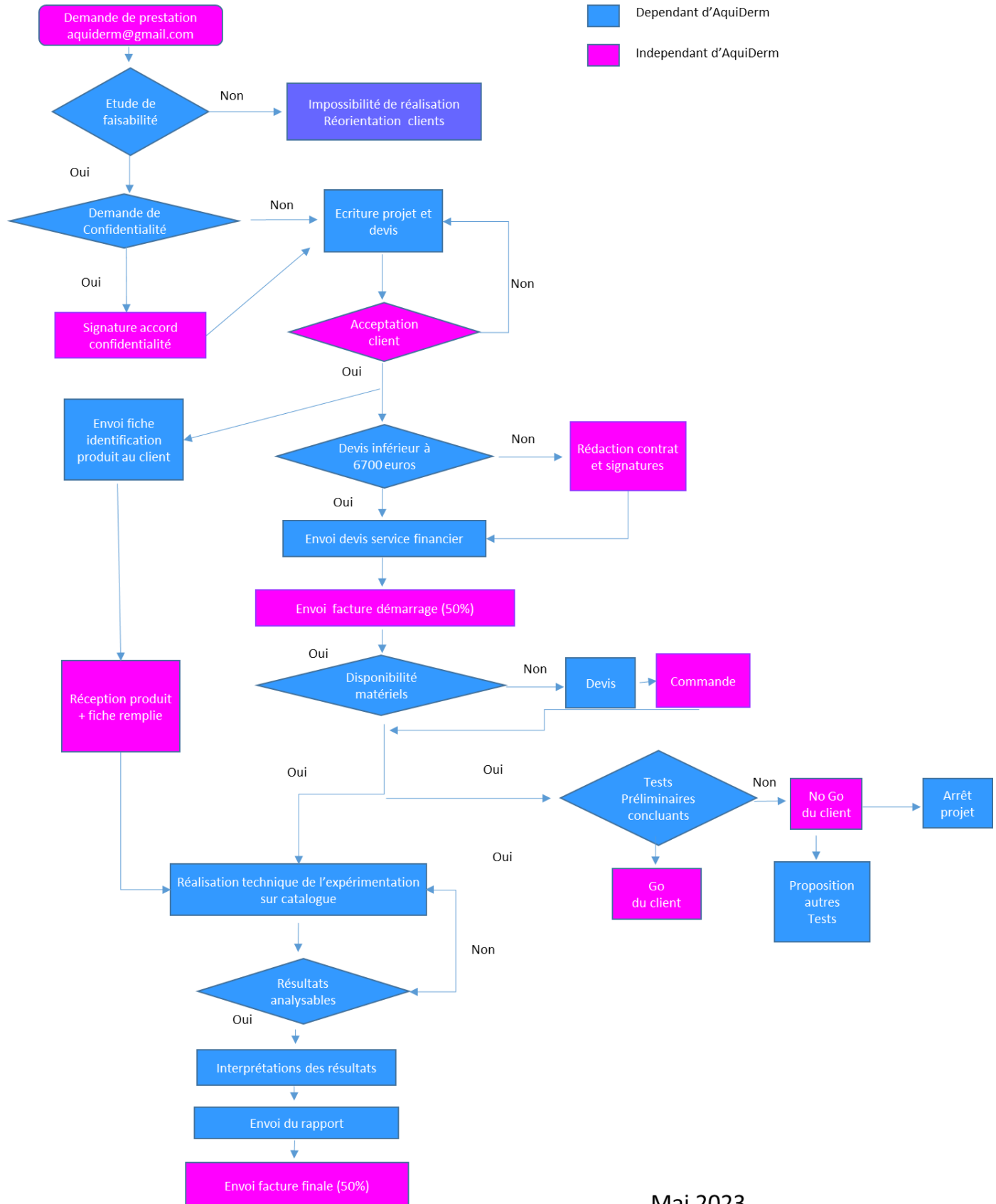
Afin de ne pas perturber les activités de prestations, n'hésitez pas à nous contacter par mail à l'adresse suivante : aquiderm@gmail.com

Réclamations

Pour toutes réclamations vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse suivante reclamations.aquiderm@gmail.com

	Entité d'application : Direction Aquiderm	FC-IC-01
	Emetteur : Muriel Cario	Version 1, mai 2023
	Fiche Client	
Note d'informations à destination de nos clients		

Logigramme : Processus Métier



Mai 2023