

## CHARTRE QUALITE POUR SOLUTION NUMERIQUE INDEX.TV

### Notre engagement envers la Sécurité des Données et la Satisfaction de nos Clients Seniors

En tant que fournisseur de solutions numériques dédiées aux seniors, nous sommes déterminés à offrir un environnement numérique sûr, convivial et adapté aux besoins spécifiques de nos clients seniors. Cette charte qualité client résume nos engagements en matière de sécurité des données et de satisfaction client.

- **1. Sécurité des Données**

- **1.1. Protection des Données Personnelles** : Nous nous engageons à respecter les lois et réglementations en vigueur relatives à la protection des données personnelles. Vos informations personnelles seront traitées de manière confidentielle et sécurisée.
- **1.2. Sécurité Informatique** : Nous mettons en place des mesures de sécurité robustes pour protéger vos données contre les accès non autorisés, les fuites ou les intrusions. Votre sécurité est notre priorité.
- **1.3. Transparence des Données** : Nous vous informerons de manière transparente sur la manière dont vos données sont collectées, utilisées et partagées. Vous aurez toujours le contrôle sur vos données.

- **2. Accessibilité et Convivialité**

- **2.1. Interface Conviviale** : Notre solution numérique est conçue avec une interface conviviale, facile à naviguer et adaptée aux besoins des seniors. Nous nous engageons à prendre en compte vos retours pour améliorer en permanence l'accessibilité de notre solution.
- **2.2. Support Client** : Nous offrons un support client dédié pour répondre à vos questions et résoudre vos problèmes. Notre équipe est formée pour travailler avec des clients seniors et fournir une assistance empathique.

- **3. Formation et Éducation**

- **3.1. Formation** : Nous proposons des ressources de formation pour vous aider à tirer le meilleur parti de notre solution numérique. Notre objectif est de vous permettre de gagner en autonomie et en confiance dans l'utilisation des technologies numériques.
- **3.2. Sensibilisation à la Sécurité** : Nous vous informerons sur les meilleures pratiques en matière de sécurité des données et de protection en ligne, afin de vous aider à rester en sécurité sur Internet.



- **4. Évolution Continue**
  - **4.1. Amélioration Continue** : Nous nous engageons à prendre en compte vos commentaires et suggestions pour améliorer constamment notre solution numérique et mieux répondre à vos besoins.
  - **4.2. Mises à Jour** : Nous effectuerons régulièrement des mises à jour pour garantir la sécurité, la performance et la pertinence de notre solution numérique.

En signant cette Charte Qualité Client, vous rejoignez notre communauté de seniors engagés dans une utilisation sécurisée et épanouissante des technologies numériques. Votre satisfaction et votre sécurité sont au cœur de notre mission.

Nous sommes honorés de vous accompagner dans votre aventure numérique et nous nous efforcerons toujours de mériter votre confiance.

**Stéphane DURIF - Président index.tv-**