

# CONTRAT D'ENGAGEMENT

「  
100%  
SATISFAIT  
」

« SATISFAIT OU DÉDOMMAGÉ »  
UNE PROMESSE EXCLUSIVE PROACT  
BY MEETING@NOVOTEL



# CONTRAT D'ENGAGEMENT PROACT

À partir de vos attentes, nous avons établi une liste de critères essentiels qui conditionnent la réussite de vos réunions. Nous vous proposons de choisir 3 points qui sont prioritaires à vos yeux. Cet instrument de mesure vous permettra de nous faire connaître chaque jour votre degré de satisfaction.

100%  
CONFORME À  
VOS ATTENTES

	1 <sup>er</sup> jour	
	Satisfait	Non satisfait
<input type="checkbox"/> <b>GESTION DES FLUX</b> ..... Nous nous engageons sur la mise à disposition d'un dispositif d'accueil clair, une signalétique suffisante conforme aux souhaits de notre client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>RESPECT DES HORAIRES</b> ..... Nous nous engageons à <b>respecter votre agenda</b> avec une marge de + ou - 5 minutes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>ACCOMPAGNEMENT</b> ..... Nous nous engageons sur l'accueil, la disponibilité de <b>votre Interlocuteur dédié</b> et de nos équipes, et la qualité de notre service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>RESTAURATION</b> ..... Nous nous engageons sur la <b>qualité des repas</b> , sur le soin et l'attention portés à ces temps forts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>PRIORITÉ PERSONNELLE</b> ..... <b>Vous pouvez formuler ici un souhait particulier</b> qui sera mesurable, constatable, clair et précis, en commun accord avec nos équipes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Société : .....

Nom / Prénom (client) : .....

Fonction : .....

Dates manifestation : .....

### 2<sup>ème</sup> jour

Satisfait Non satisfait

### 3<sup>ème</sup> jour

Satisfait Non satisfait

### 4<sup>ème</sup> jour

Satisfait Non satisfait

### 5<sup>ème</sup> jour

Satisfait Non satisfait

Vos commentaires : .....

.....

.....

.....

.....

## CONTRAT D'ENGAGEMENT PROACT

- ☑ Nous nous engageons à respecter tous les points qui conditionnent la réussite de votre manifestation.

## SATISFAIT OU DÉDOMMAGÉ

- ☑ Un dysfonctionnement peut se produire. Si vous considérez que nous ne respectons pas un ou plusieurs des points de notre engagement, alertez immédiatement votre interlocuteur dédié, nos équipes feront tout pour y remédier. Si malgré cela, nous n'avons pas pu tenir un engagement, il vous sera proposé un dédommagement à valoir sur la facture globale de votre événement.
- ☑ Le montant de ce dédommagement sera de 8 % sur le montant total HT de la facture globale (hors prestations sous-traitées et/ou externes).

## CHAMP D'APPLICATION DE L'ENGAGEMENT PROACT

- ☑ Le contrat s'applique à l'ensemble des clients ProAct organisant une manifestation à caractère complexe (congrès, convention, journée d'étude, ...) à partir de 60 personnes, dans l'un des hôtels Novotel du réseau ProAct en France.
- ☑ Cet engagement est renouvelable annuellement par simple décision de Novotel, et peut être suspendu sans notification préalable.
- ☑ L'application de nos garanties est subordonnée aux éléments suivants :
  - L'objet du litige a été clairement constaté et défini par l'Interlocuteur dédié et/ou la Direction de l'hôtel.
  - Le choix d'un engagement « spécifique client » doit répondre aux critères suivants : être mesurable, constatable, clair, précis, et accepté par la Direction de l'hôtel.
- ☑ Nos garanties ne s'appliqueront pas dans les cas suivants :
  - Dans le cas de l'intervention d'une tierce personne extérieure à l'équipe Novotel ProAct et qui aurait entravé la réalisation de l'engagement.
  - Les cas de force majeure et les circonstances assimilées, et tout dysfonctionnement indépendant de la volonté de l'hôtel.

Date :  
Signature du Client

Signature du Directeur NOVOTEL  
(cachet de l'hôtel)