

LA FOIRE AUX QUESTIONS

QUEL EST LE MEILLEUR MOYEN DE VOUS JOINDRE ?

Nous sommes joignable via divers canaux (téléphone, mail, sms, whatsapp, télégram...ou via les formulaires de contact du site internet). Cela dit, nous vous recommandons de privilégier les sms ou les messages whatsapp, en vue d'une plus grande réactivité. Par ailleurs, nous vous déconseillons des MMS. Optez à la place pour un mail ou un whatsapp en cas d'envoi de photos ou de documents.

DOIS-JE SOUSCRIRE UN ABONNEMENT POUR BENEFICIER DES SERVICES EFFECTIVE SOLUTIONS ?

C'est la seule condition à remplir pour bénéficier des services EFFECTIVE SOLUTIONS.

Pour cela, nous vous proposons des formules d'abonnement à partir de 15 euros par mois.

COMBIEN ME COÛTE MON ABONNEMENT ? ET COMBIEN ME COÛTENT LES SERVICES / PRODUITS QUE JE COMMANDE ?

Nous proposons six formules d'abonnement au choix, et sans engagement de durée. Une fois abonné, vous êtes Membre et pouvez bénéficier des services EFFECTIVE SOLUTIONS.

Chacune de vos commandes est facturées au prix du marché. Nous ne facturons aucun frais de service, donc vous payez seulement ce que vous commandez. Des frais de livraison peuvent être ajoutés dans les cas de commande qui nécessitent une livraison (10 euros environ en général).

N'hésitez pas à demander des informations complémentaires quand vous recevez nos devis. Nos concierges vous apporteront toutes les réponses que vous attendez.

L'abonnement est payé mensuellement par prélèvement automatique, mais vous pouvez également faire le choix de payer pour toute l'année.

Vous pouvez choisir de ne pas renouveler votre abonnement à tout moment. Il suffit pour cela de l'indiquer par le biais de votre compte personnel dans l'espace client ou de nous envoyer un mail.

QUE SE PASSE-T-IL SI J'AI BESOIN QUE MON CONCIERGE SE DÉPLACE PHYSIQUEMENT ?

Pas de problème, cette prestation sera facturée à 60 EUR de l'heure TTC.

EST-CE QU'EN PASSANT PAR MON CONCIERGE POUR RÉSERVER UN SERVICE OU ACHETER UN PRODUIT JE PAIE PLUS CHER QUE LE PRIX PUBLIC CONSEILLÉ ?

Non, vous ne payez jamais plus que le prix public (ou prix du marché) en passant par votre concierge: vous payez le prix public ou un prix plus favorable négocié en gros avec le fournisseur.

Pour certains services comme les réservations / locations d'hélicoptères, jets privés, bateaux, ou l'organisation de grands événements, nous touchons parfois des commissions en tant que mandataire ou intermédiaire d'affaires sans que cela ne fasse augmenter le prix que vous payez.

PUIS-JE VOUS FAIRE UNE DEMANDE SUR UN SERVICE QUI N'EST PAS DANS VOTRE CATALOGUE DE SERVICES ?

Bien entendu, nous faisons tout pour satisfaire toutes vos requêtes, tant que cette demande est légale et ne nous pose pas de problème éthique ou déontologique.

Nous sommes votre assistant personnel.

MES ECHANGES, MES DEMANDES ET MES COORDONNEES SONT-ILS PROTEGES ?

QUELLE EST VOTRE POLITIQUE PAR RAPPORT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE ?

Comme le stipule notre politique de confidentialité, votre interaction avec EFFECTIVE SOLUTIONS, avec tout ce qu'elle comporte (demandes, données personnelles...), est strictement confidentielle.

Aucune information personnelle n'est partagée avec un prestataire sans votre autorisation écrite.

DANS QUELLES ZONES GÉOGRAPHIQUES OFFREZ-VOUS VOS SERVICES ?

Nous proposons nos services partout dans le monde grâce à un réseau large et varié de partenaires et correspondants, sélectionnés parmi les meilleurs, opérant dans la plupart des grandes villes, métropoles et pays des cinq continents.

EN QUOI ÊTES-VOUS DIFFÉRENT DES AUTRES CONCIERGERIES ?

Nous proposons une offre éclectique qui s'adresse à des personnes provenant d'horizons socio-professionnels divers, avec une tarification souple qui s'adapte à tous les porte-monnaie.

Nous nous distinguons par la proximité et l'écoute personnelles que nous développons avec nos Membres. Nous ne proposons pas une offre standardisée et systématiquement automatisée. Nous sommes pour la promotion des circuits courts, pour nos services autant que dans la relation que nous construisons avec nos Membres. C'est la raison pour laquelle chacun de nos Membres est suivi et assisté par un contact direct avec des concierges EFFECTIVE SOLUTIONS.

POUR QUELS TYPES DE CLIENTS TRAVAILLEZ-VOUS HABITUELLEMENT ?

Notre offre s'adresse à divers profils socio-professionnels de particuliers (artisans, salariés, cadres, professions libérales, dirigeants d'entreprises, Artistes, Sportifs, Femmes et Hommes d'affaires aisés et fortunés...) dont les tracasseries du quotidien et/ou la charge de travail sont chronophages, et qui souhaitent trouver des solutions pour un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle et un meilleur confort de vie.

Elle s'adresse également aux entreprises qui sont attachées aux valeurs de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, qui souhaitent optimiser le bonheur de leurs salariés au travail afin de tirer le meilleur d'eux en termes de rendement et de productivité, avec tous les bénéfices que cela confère, et qui souhaitent mettre en œuvre une politique RH de fidélisation efficace pour leur personnel et leur clientèle

J'AI DÉJÀ UN ASSISTANT AU BUREAU - EN QUOI POUVEZ-VOUS M'ÊTRE UTILE ?

Nous ne nous substituons pas à votre assistant personnel au bureau ; nous sommes en complémentarité avec lui et nous vous assistons, en plus, dans les tâches qui relèvent du domaine privé et personnel.

POURQUOI DEVRAIS-JE M'ABONNER À VOS SERVICES DE CONCIERGERIE ?

Nous travaillons pour que votre temps vous appartienne. Nous vous aidons donc à générer du temps libre additionnel pour vous, pour votre famille et vos proches, pour vos loisirs, à réduire le stress généré par les tracasseries du quotidien, à être plus concentré et plus productif dans votre travail, et à préserver votre santé.

GARANTISSEZ-VOUS DE RÉUSSIR À RÉPONDRE À TOUTES MES DEMANDES ?

Il peut nous arriver de ne pas pouvoir répondre à une de vos requêtes, mais rassurez-vous, c'est très rare. Il peut par exemple arriver qu'un produit soit indisponible, qu'un service ou un magasin soit fermé. Des contraintes de temps ou de budget que vous pourriez nous imposer ou des facteurs indépendants de notre volonté peuvent souvent handicaper certaines de nos démarches, mais nous mettons tout en œuvre, dans ces cas, pour proposer des alternatives ou apporter des solutions de rechange satisfaisantes, sous la supervision personnalisée d'un concierge et en accord avec vous.

DOIS-JE VOUS FOURNIR LES DÉTAILS DE MA CARTE DE CRÉDIT ET SI OUI, ALLEZ-VOUS LES CONSERVER EN LIEU SÛR ?

Oui, nous avons besoin des détails de votre carte de crédit afin de vous assurer la plus grande réactivité dans vos demandes de réservation. Des protocoles de sécurité rigoureux sont appliqués par notre banque partenaire (Le Crédit Mutuel) pour sécuriser nos échanges de données. Par ailleurs, tous nos concierges sont soumis à un engagement de confidentialité au moment de leur embauche chez EFFECTIVE SOLUTIONS. Les montants des factures services rendus sont prélevés sur la carte

associée à votre compte. Vous avez la possibilité de consulter l'historique de vos paiements en accédant à votre compte personnel sur notre site. Vous pouvez également modifier vos informations bancaires à partir de votre compte personnel.

Cela dit, nous vous mettons à disposition d'autres moyens de paiement dans le cas où vous ne souhaitez pas stocker les données de votre carte bancaire en ligne. En l'occurrence, des moyens de paiements instantanés (via PayPal, paiements mobiles, ou virements instantanés...) ou des prépaiements (Western Union, MoneyGram ou virements ordinaires).

JE VOYAGE TRÈS RÉGULIÈREMENT POUR LES AFFAIRES. EN QUOI LA SOCIÉTÉ EFFECTIVE SOLUTIONS PEUT-ELLE M'AIDER ?

L'organisation et la coordination de séjours et voyages professionnels et privés sur mesure est l'une de nos spécialités.

QUELLE EST LA PÉRIODE D'ENGAGEMENT MINIMUM POUR VOS SERVICES DE CONCIERGERIE ?

L'adhésion à nos services est annuelle, mais n'est pas soumise à un engagement de durée. Vous pouvez donc résilier ou suspendre votre abonnement à tout moment.

QUE SE PASSE-T-IL À LA FIN DE MA PÉRIODE D'ABONNEMENT À VOS SERVICES ?

Vous recevrez un appel ou un email d'un de nos concierges pour vous proposer la reconduction de votre abonnement pour une année supplémentaire, un mois avant la fin de celui-ci. Si vous ne souhaitez pas continuer, vous n'avez rien à faire, votre abonnement sera automatiquement résilié à la date anniversaire.

QUE FOURNISSEZ-VOUS EXACTEMENT À VOS MEMBRES ?

En tant que service de conciergerie, nous prenons en main tous les aspects de la vie privée et professionnelle des vies de nos Membres, selon leurs souhaits et demandes, en vue de leur faciliter la vie et de leur offrir plus de temps et de bien-être pour eux-mêmes et leurs proches.

Nous les assistons quotidiennement pour leur permettre d'avoir une vie plus épanouie dans tous ses aspects

POURQUOI DEVRAIS-JE PAYER POUR UN CONCIERGE ALORS QUE JE POURRAIS RÉPONDRE MOI-MÊME À LA PLUPART DE MES REQUÊTES ?

Parce qu'une journée n'a que 24 heures, que prendre toutes les tâches de votre vie en main sans déléguer vous stresse et vous empêche d'avoir suffisamment de temps pour vous et votre famille, et que cela vous empêche de profiter d'une vie plus sereine et plus agréable.

QUELS MODES DE PAIEMENT ACCEPTEZ-VOUS ?

Nous acceptons les cartes de crédit VISA, MASTERCARD et AMEX, les paiements via PayPal, les transferts via Western Union et MoneyGram, les paiements par PayPal, les virements bancaires, et, dans des cas spécifiques, des paiements en espèces.

A QUI DOIS-JE ENVOYER MES DEMANDES ?

Vos demandes, quel que soit le canal de contact, parviennent à votre assistant (concierge) qui les traite avec diligence.

QUELS SONT VOS HORAIRES ?

Nous sommes à votre disposition tous les jours à tout moment, dans la limite et dans les conditions de la formule d'abonnement pour laquelle vous avez opté.

NOS OPERATIONS AVEC EFFECTIVE SOLUTIONS SONT-ELLES COUVERTES ?

Les activités de EFFECTIVE SOLUTIONS sont couvertes par une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle auprès de la compagnie MMA.