



CHARTRE DE QUALITE DURABLE

Les engagements des prestataires pour des produits et des services responsables et citoyens

1. Proposer des produits et services en stricte adéquation avec les besoins exprimés, le prix demandé et la législation en vigueur
 2. Prendre en charge la demande en moins de 48h
 3. Avoir une tarification claire, au prix public, sans sur-facturation d'aucune sorte
 4. Etre joignable par téléphone ou mail de 8h30 à 18h00 du lundi au vendredi (sauf jours fériés) à minima et par répondeur hors de ces horaires.
 5. Proposer des offres Découverte ou promotionnelles
 6. S'engager pour la Qualité en analysant la satisfaction de ses clients
 7. Proposer une solution de remplacement en cas d'impossibilité de répondre à la demande initiale
 8. Donner une réponse en cas de litige en moins de 72 h
 9. Avoir une gestion sociale respectueuse de ses salariés et de la loi
 10. S'inscrire dans une démarche de progrès en terme de respect de l'environnement.
 11. Respecter le droit privé du bénéficiaire en se refusant de commercialiser ou de diffuser les informations fournies sans son accord préliminaire.
-