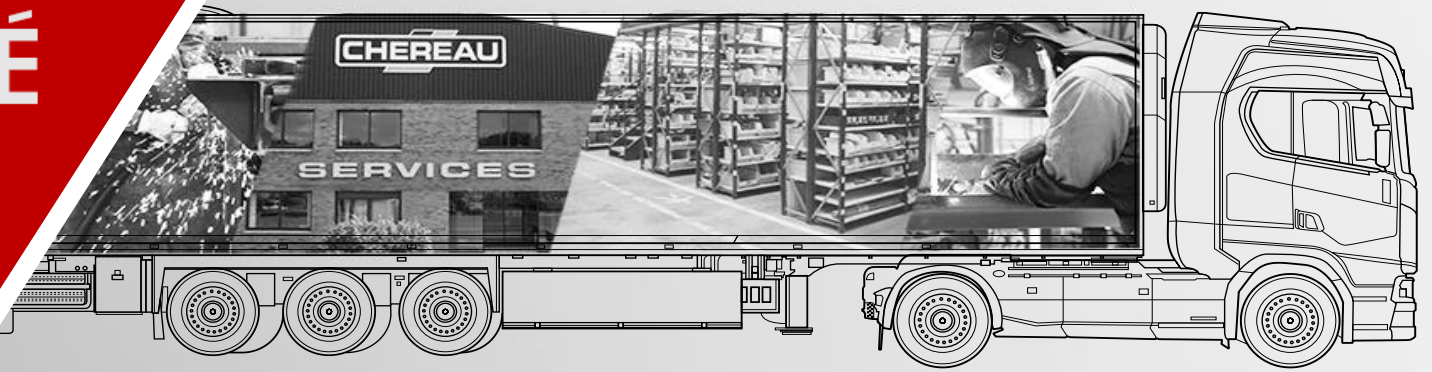


CHARTRE QUALITÉ

POINT SERVICES CHEREAU

AGENT



L'ENGAGEMENT « SATISFACTION CLIENT »

■ CONDITIONS GÉNÉRALES

Le **Point Services CHEREAU** s'engage à ce que les installations de son entreprise soient conformes aux normes applicables tant en matière d'hygiène, de sécurité que de protection de l'environnement.

■ ADHÉSION

L'adhésion du **Point Services CHEREAU** à la présente charte est matérialisée par l'apposition, sur la façade de son entreprise, de l'enseigne « **Point Services CHEREAU** ».

L'entreprise Jean CHEREAU SAS s'engage à promouvoir le nom et la qualité du **Point Services CHEREAU** par tous les moyens qu'elle jugera nécessaire au développement de la collaboration entre les parties.

■ ACCUEIL

Le **Point Services CHEREAU** doit réserver à sa clientèle un accueil de qualité, à la hauteur de la prestation attendue, en adéquation avec l'image de marque de l'entreprise CHEREAU.

■ INFORMATIONS

Le client reçoit de la part du **Point Services CHEREAU** les informations et conseils relatifs à la réglementation sanitaire, aux poids et dimensions, à l'entretien et à la réparation de ses véhicules.

■ QUALIFICATION DU PERSONNEL & QUALITÉ DU SERVICE

Pour assurer en permanence la qualité de ses prestations, le **Point Services CHEREAU** maintient la qualification de son personnel par des actions de formation régulières sur : le fonctionnement, la réparation, les nouveautés des châssis et carrosseries frigorifiques CHEREAU. Il garantit la qualité en utilisant des pièces d'origine, vendues par CHEREAU.

L'entreprise Jean CHEREAU SAS met à la disposition du **Point Services CHEREAU** sa « formation Atelier-4j », ses formations spécifiques, sa documentation technique, et, un « contact privilégié » auprès de son support technique.

L'équipement atelier du **Point Services CHEREAU** est performant et conforme à la réglementation. Le **Point Services CHEREAU** garantit ainsi la qualité des travaux effectués.

Le **Point Services CHEREAU** s'engage à fournir à son client des pièces uniquement d'origine constructeur.

■ RESPECT DES ENGAGEMENTS

La Commission Points Services CHEREAU a établi la présente charte, elle en demande l'affichage, veille à son respect et s'engage à répondre à toutes les observations dont elle pourrait être saisie à son sujet.

■ CLARTÉ DE LA PROPOSITION

Le client reçoit du **Point Services CHEREAU** une proposition de prix claire et objective, détaillant chaque poste : châssis, carrosserie, groupe et hayon. Les pièces détachées et la main d'œuvre sont séparées et le taux horaire précisé. Tout écart supérieur à 5% de la proposition initiale fera l'objet d'une proposition complémentaire dûment signée par le client.

■ ORDRE DE RÉPARATION

Le **Point Services CHEREAU** s'engage à établir un ordre de réparation, sous forme d'une proposition. Ce document, signé par le client, donne l'aval au **Point Services CHEREAU** pour engager les travaux.

De même, le **Point Services CHEREAU** s'engage à informer son client de toute anomalie, défectuosité ou usure qu'il aurait pu détecter au cours des travaux. Toute intervention supplémentaire entraînera une proposition complémentaire en bonne et due forme.

■ FACTURATION DÉTAILLÉE

Le **Point Services CHEREAU** s'engage à fournir à son client une facture détaillée des prestations fournies. Cette facture ne pourra en aucun cas dépasser plus de 5% la proposition de référence.

Le **Point Services CHEREAU** et le client s'efforceront de régler tout différend à l'amiable. En cas de désaccord, une solution de conciliation serait alors recherchée par l'intermédiaire de la Commission Points Services CHEREAU.

■ SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le **Point Services CHEREAU** autorise la société Jean CHEREAU SAS à réaliser une enquête de satisfaction auprès de la clientèle utilisatrice de véhicules CHEREAU qui aura eu recours à ses services.

Les résultats de cette enquête, analysés par la Commission Points Services CHEREAU, seront communiqués au **Point Services CHEREAU** dans le but d'améliorer la performance de ses prestations de service.

■ RENOUVELLEMENT DU PARTENARIAT

Tous les 2 ans, la Commission Points Services CHEREAU se laisse la possibilité de réaliser un bilan. Elle veillera au respect des engagements pris par le **Point Services CHEREAU** et indiqués dans la présente charte.

La Commission Points Services CHEREAU se réunira alors pour statuer sur le renouvellement de l'engagement entre les parties.

Le responsable du Point Services :

(Prénom – Nom – titre)

M (me). Responsable Agent – Directeur



INNOVATION DRIVES YOU FORWARD

Le responsable Chereau Services :

(Prénom – nom – Titre)

M (me). Directeur CHEREAU Services



Jean CHEREAU S.A.S. – Z.I. Le Domaine – 50220 DUCEY

