

Garde-meubles **DIOGENE**

CHARTRE QUALITÉ ET DE DEONTOLOGIE

ACCUEIL COMMERCIAL

- 1 Nous nous engageons à offrir à nos clients et futurs clients le meilleur accueil commercial. En particulier, en répondant à leurs demandes dans les meilleurs délais.
- 2 Nous fournissons à tout futur client, sur un papier à en-tête avec mention de la raison social, du capital social, du RCS, une information claire et complète précisant notamment :
 - Le type de caisse proposée (superficie, volume...)
 - Les prestations comprises dans ce tarif (assurance, accès, type de caisse)
 - Les conditions d'entrées et de sorties, les préavis à respecter...
- 3 Nous nous engageons à conseiller nos futurs clients au mieux de leurs intérêts et à leur proposer une caisse correspondant à leur besoin.
- 4 Nous nous engageons à ne pas accepter de réservation ferme qu'on ne saurait honorer. En cas de dysfonctionnement de notre service de réservation, nous nous engageons à proposer une caisse de superficie équivalente ou à surclasser gratuitement le client dans une caisse de taille supérieure, le temps qu'une caisse correspondante à son besoin se libère.
- 5 Nous nous engageons à ne pas faire de promesse qu'on ne saurait honorer (horaire d'ouvertures, mise en place de nouveaux services...)
- 6 Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à la demande du client, nous nous engageons à lui proposer de le positionner sur liste d'attente et de le recontacter dès qu'une place se libère.
- 7 Nous nous engageons à répondre dans les meilleurs délais pour une prestation à domicile.

PRECAUTIONS A RESPECTER LORS DE LA SIGNATURE DU CONTRAT

7 Nous nous engageons à n'effectuer aucune location sans faire signer au préalable un contrat à son client, même si cette personne a été ou est déjà cliente chez nous, même s'il s'agit d'une location de courte durée.

8 Nous demandons lors de signature de contrat la pièce d'identité du nouveau client. Nous faisons une photocopie, que nous conservons pendant toute la durée du contrat. Si le client est un professionnel, nous demandons un extrait K-Bis (ou un extrait modèle D1 de moins de 4 mois).

9 Les documents contractuels doivent respecter :

- 1) que les conditions de préavis sont explicites
- 2) que les interdictions de stockage de produits dangereux et interdiction de fumer y sont bien mentionnées
- 3) que les modalités de paiement, date et moyen d'exigibilité des créances sont clairement mentionnées
- 4) que les responsabilités des parties sont clairement signalées.

10 Notre garde-meubles a le souci de respecter la confidentialité et la sécurité de ses clients : il n'inscrit pas le nom des clients sur les caisses, conserve ses listes de clients confidentielles et ne répond pas aux questions de particuliers sur leurs clients. Nous nous engageons à répondre aux questions des différentes administrations si celles-ci ne sont dûment mandatées.

11 Notre garde-meubles s'engage à respecter et faire respecter les conditions contractuelles.

12 En cas de force majeure, si nous devons accéder à la caisse d'un client, nous nous assurons que cette opération est faite dans le respect des intérêts de celui-ci dans le cadre des conditions contractuelles. Nous cherchons à en avertir au préalable le client. Si ce n'est pas possible, nous établissons un compte rendu d'ouverture de la caisse, consultable par le client.

13 Notre garde-meubles est en mesure de fournir, à tout moment et sur simple demande du client, un état du compte client.

PRÉCAUTIONS DE FONCTIONNEMENT

14 Notre garde meuble affiche dans nos locaux des panneaux mentionnant les produits interdits au stockage. Ces panneaux seront visibles et les interdictions seront mentionnées de manière explicite sur le contrat signé par les clients.

15 Sur simple demande, nous remettrons au client la liste des produits interdits.

16 Il est interdit de fumer dans la zone de débarquement. Nous nous engageons à rappeler cette interdiction à nos clients et à la faire respecter.

17 Notre établissement de stockage possède un matériel de lutte contre les incendies en bon état de fonctionnement. Sur simple requête, nous fournirons la preuve de l'entretien de ce matériel.

18 Aucun travail par point chaud n'a lieu dans l'établissement sans qu'un permis de feu soit établi.

19 L'établissement possède une trousse de secours de premier soin.

20 Nous contrôlons les entrées et les sorties sur le site au moyen d'un registre. Nous veillons à ce que ces contrôles soient effectifs et conservons les enregistrements durant une durée d'1 an minimum.

21 L'aménagement de notre établissement a été supervisé par un bureau de contrôle ou un professionnel
Par ailleurs, nous souscrivons une assurance Responsabilité Civile pour l'exploitation de notre établissement.

QUALITE DE SERVICE / DEONTOLOGIE

22 L'ensemble du matériel utilisé dans notre établissement est conforme aux normes et entretenu régulièrement.

23 Nous nous engageons à respecter la législation en vigueur et en particulier à afficher le tarif de nos prestations. Cet affichage devra être clair et visible.

24 Si nous demandons un dépôt de garantie à nos clients, nous nous engageons à ne pas l'encaisser ou à le rembourser le plus rapidement possible lors du départ du client et dans tous les cas à ne jamais dépasser 1 mois de délai.

25 Nous nous engageons à entretenir des relations transparentes et loyales avec nos clients en respectant les engagements prévus au contrat, en assurant le dialogue ouvert et en traitant chaque requête dans des délais raisonnables.

26 Nous apporterons une attention particulière à la qualité de service offerte à nos clients : des caisses propres et bien entretenues, un accès éclairé à la zone de déchargement_ chargement, un nettoyage régulier des parties communes, une maintenance générale du site...

RECOURS

27 Nous nous engageons, dans la mesure du possible, à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître dans le respect du contrat signé.