



## CHARTRE DE BONNE CONDUITE DU LABEL VROOMIZ

*Vous êtes les bienvenues chez Vroomiz, sachez que les dirigeants, les développeurs, les assistants commerciaux ainsi que toutes nos équipes sont disponibles pour une entière satisfaction de nos membres.*

C'est la raison pour laquelle nous souhaitons que tous nos membres respectent très scrupuleusement cette chartre de bonne conduite :

### RESPECT DES CLIENTS ET DES MEMBRES VROOMIZ

- Réserver le meilleur accueil à tous vos clients, les écouter et s'assurer d'avoir parfaitement compris leur besoin.
- Offrir en permanence la solution la plus appropriée
- Toutes les réclamations sont prises en compte, suivies et font l'objet d'une réponse dans un délai acceptable
- Livrer toutes les commandes dans le respect des délais annoncés

### VENTE DE VEHICULES DE QUALITE ET CONFORME A L'ANNONCE

- Garantir vos véhicules sur une période allant de 3 à 24 mois
- Indiquer clairement des caractéristiques, options et équipements des véhicules
- Conformité des véhicules aux spécifications du constructeur\*
- Accompagnement des clients dans la découverte des véhicules

### DIFFUSION D'UNE IMAGE POSITIVE DU LABEL VROOMIZ

- Chaque membre du label Vroomiz pourra communiquer de la manière suivante auprès de sa clientèle :  
« Nom commercial » membre du label Vroomiz  
Le membre utilisera cette formule sur les documents utiles à l'exercice de son activité, ainsi que, de manière visible, sur le lieu de vente, sans néanmoins porter atteinte à l'image, à l'identification et à la réputation du Label Vroomiz et de manière à ce qu'elle ne puisse pas être confondue avec le nom ou la dénomination sociale propre du membre.
- Dans l'exercice de leurs activités, les membres entretiennent entre eux des rapports de confraternité, dans le cadre d'une concurrence libre, saine et loyale.
- Les membres agissent dans le strict respect des lois et textes réglementaires en vigueur.

### UN SERVICE APRES-VENTE EXEMPLAIRE

Les membres du label Vroomiz s'efforcent de résoudre à l'amiable les litiges qui surviennent avec leurs clients. Ils répondent de bonne foi et dans un délai raisonnable à leurs réclamations

Signature, qualité, date & tampon du nouveau membre :