

## Charte de Qualité

En signant la Charte de Qualité allopneus...

### 1. ... je m'engage, lors de la livraison

- ✓ A contrôler l'exactitude de la commande (nombre de pneus, marque, dimension et indices)
- ✓ A contacter le client pour fixer une date de rendez-vous

### 2. ... je m'engage, lors des congés

- ✓ A signaler les périodes de fermeture de l'établissement au moins 15 jours à l'avance

### 3. ... je m'engage, en cas de problème(s), lors de la livraison, du montage...

- ✓ A émettre une réserve précise sur le BL du transporteur (pneu abîmé, pneu manquant, référence incorrecte, nombre de pneus...) et prévenir le Service Réseau de montage au 04 88 72 67 48 (coût d'une communication locale)
- ✓ A signaler toute absence de coordonnées sur le bon de commande au Service Réseau de montage

### 4. ... je m'engage, lors de mes interventions

- ✓ A avertir le client en cas de retard ou d'empêchement pour un rendez-vous
- ✓ A faire signer un « Ordre de réparation » avant d'effectuer la prestation de montage
- ✓ A accueillir les clients dans un cadre de travail satisfaisant (intérieur et extérieur)
- ✓ A remplacer les valves des pneumatiques que je monte (sans frais supplémentaires)
- ✓ A ne pas monter des pneumatiques non conformes aux normes du constructeur même si une erreur de préparation ou de commande a pu être commise

- ✓ A immobiliser un véhicule si ce dernier présente un dysfonctionnement ou une anomalie grave mettant en danger le conducteur (ex : disque de frein fendu, fuite importante liquide de frein, amortisseur cassé, autre pneumatique hors d'usage, etc...)
- ✓ A serrer toutes les roues du véhicule à la clef dynamométrique
- ✓ A vérifier la pression des pneumatiques de l'ensemble du véhicule
- ✓ A effectuer un contrôle visuel du véhicule et de proposer un conseil le cas échéant

**5. ... je m'engage, à réserver un accueil convivial et agréable en garantissant écoute et conseil à la clientèle**

**6. ... je m'engage à ne pas faire payer l'éco-taxe au client d'Allo pneus**

**7. ... J'autorise Allo pneus à enregistrer gratuitement ma station de montage sur Google Adresses, le service de localisation des entreprises de Google**

**8. ... je m'engage à informer Allo pneus en cas de modifications (tarifs, adresse, mail...)**

**9. ... je m'engage lors des congés**

- ✓ A signaler les périodes de fermeture de mon centre au plus tard 2 semaines avant la date