

CHARTRE DE L'ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES BONGARD

• LE SENS DU SERVICE

LE CONSEIL

Chaque adhérent ACB s'engage à :

- être à l'écoute de son client.
- Apporter un conseil efficace et adapté aux besoins de son client.

• LA DISPONIBILITE

Chaque adhérent ACB s'engage à avoir comme collaborateur de vrais professionnels

- des hommes disponibles, créatifs, à l'écoute.
- Des hommes connaissant bien les besoins de leurs clients.
- Des hommes ayant le sens de l'équipe.
- Des hommes responsables et objectifs.

• LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS

Chaque adhérent ACB s'engage à :

- respecter tous les engagements pris vis-à-vis de son client.

• DES PRODUITS DE NOTORIETE

Chaque adhérent ACB s'engage à proposer un produit :

- fiable
- adapté aux besoins du client
- de bonne technicité
- apportant une meilleure productivité

ENGAGEMENT NATIONAL DE SERVICES DE L'ACB VIS-A-VIS DE SES CLIENTS

GARANTIE TECHNIQUE

- Prise en charge de la garantie BONGARD sur tout le territoire par le concessionnaire en exercice quelque soit l'installateur.
- Garantie de service technique 24h/24, 7j/7.
- Intervention sur panne complète, dans un délai maximum de trois heures, en France Métropolitaine, sauf pour les clients en retard de paiement et sauf en cas de force majeure.
- Existence d'un magasin de pièces d'origine attaché à la concession.
- Prêt de matériels aux normes en cas de panne prolongée d'un matériel sous garantie.
- Disponibilité de matériels aux normes pour location en cas de panne prolongée.
- Capacité de mettre en place des contrats de maintenance préventive.
- Qualité et précision des documents techniques (P.V. de mise en route, rapports d'intervention, recommandations...).

GARANTIE COMMERCIALE

- Les prix communiqués aux clients correspondent aux tarifs publics des fabricants.
- Les tarifs techniques sont établis d'après les standards usine agréés par l'ACB.
- Toutes les offres promotionnelles acceptées par l'ACB sont communiquées et appliquées aux clients.
- Les référencements nationaux BONGARD agréés par l'ACB sont strictement appliqués.

GARANTIE DE FONCTIONNEMENT ET DE QUALITE

- En cas de vice de fabrication établi et reconnu apparaissant dans le mois suivant sa mise en service, un matériel neuf est échangé purement et simplement.
- L'ACB participe aux tests et au lancement de tout nouveau produit à son catalogue.
- Le matériel d'occasion vendu dans le réseau ACB est remis aux normes et garanti 6 mois main d'œuvre et déplacement.
- Les membres de l'ACB proposent, à des conditions avantageuses, la mise en route et la formation aux matériels par un personnel qualifié.

GARANTIE DE SERVICES

- Les membres de l'ACB disposent des compétences pour l'établissement d'offres globales comprenant conseil et assistance (étude technique, concept global, financement...).
- Les membres de l'ACB s'engagent à respecter les délais de livraisons confirmés.
- Les membres de l'ACB s'engagent à mettre en œuvre les actions nécessaires au maintien de la qualification professionnelle de leur personnel.

GARANTIE DE SECURITE

- Tous les matériels vendus par les membres de l'ACB sont livrés conformément à la loi en vigueur.