



ENGAGEMENTS DES ADHERENTS DE LA CHARTE FNAIM^{Côte d'Azur} DU TOURISME :

3-1 Accueil des clients, numéro d'urgence :

L'adhérent s'engage à fournir un numéro d'urgence disponible 24/24h et 7/7J afin que le client ne se trouve jamais seul devant un problème urgent.

Il s'engage également à assurer l'accueil de ses clients et s'oblige à pratiquer une information claire, professionnelle et sans équivoque sur ses horaires d'accueil dans ses conditions générales ainsi que sur ses documents de confirmation de réservation.

3-2 Utilisation courante de la langue des affaires :

Le représentant légal de l'entreprise adhérente ainsi que le personnel commercial en contact avec la clientèle doivent obligatoirement pratiquer couramment l'Anglais. La pratique de langues supplémentaires au sein du cabinet est encouragée.

3-3 Services proposés à la clientèle :

L'adhérent s'engage à proposer aux clients qui le souhaitent des services de linge et de ménage réguliers.

3-4 Conformité du service rendu :

L'adhérent s'engage à assurer loyalement la conformité entre le service rendu et ce que le client a vu sur internet et/ou ce qui a été décrit dans son contrat.

3-5 Diligence de traitement des problèmes :

L'adhérent s'engage à prendre en compte tout problème dans les 4 heures maximum et à assurer la plus grande diligence dans le traitement dudit problème.

3-6 Diligence de traitement des réclamations :

L'adhérent s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 48 heures ouvrables maximum et à y répondre dans les 7 jours qui suivent. Il indiquera clairement lors de sa prise en compte le nom de la personne chargée de cette réclamation au sein de son cabinet ainsi que la procédure de médiation prévue au sein de la présente charte.

3-7 Procédure de restitution des dépôts de garantie :

Sauf litige, les dépôts de garantie, et plus généralement toutes sommes versées par le client destinées à lui être restituées, doivent être rendus au plus tard dans les 30 jours suivant son départ.

3-8 Engagement de maintien du juste prix :

L'adhérent s'engage à mettre le client au centre de ses préoccupations et contribue donc activement à la promotion et au maintien du juste prix en concertation avec les propriétaires.

3-9 Engagement de contribuer personnellement à la modération des prix :

L'adhérent s'engage à ne pas renchérir la destination Cannes. Bien que libre de déterminer ses prix, il veille à obtenir la juste rémunération de son travail et de son investissement en pratiquant des marges ou tarifs raisonnables en regard de son activité.

3-10 Le devoir de responsabilité et l'absence de concurrence déloyale :

Il est rappelé les stipulations des articles 33.38 et 33.39 du code de déontologie de la Fnaim que l'adhérent s'engage à respecter sans réserve :

« L'adhérent exerce ses activités dans le cadre d'une concurrence libre, saine et loyale, reposant sur la qualité du service. La satisfaction de ses clients étant la meilleure garantie de sa reconnaissance professionnelle, l'adhérent travaille en bonne intelligence avec ses confrères, y compris avec ceux qui ne sont pas signataires de la présente charte. Dans ses relations avec ses confrères, il se distingue par la recherche de la collaboration et de la transparence.

L'adhérent a conscience des conséquences collectives de son comportement professionnel et des actes accomplis dans l'exercice de ses activités, ce qui l'oblige à des devoirs particuliers.

En particulier, il s'interdit de fournir des éléments d'appréciation manifestement erronés en vue de détourner la clientèle à son profit. »

3-11 « Clients mystères » :

L'adhérent accepte les contrôles effectués sur le principe de clients utilisant une fausse identité numérique.
