

LA CHARTE DE CONFIANCE

Afin de pérenniser notre activité et de maîtriser au mieux le processus de mise en relation entre nos clients et les internautes, nous avons décidé d'entamer une **démarche d'Assurance Qualité**.

Concernant notre activité de sites portails dédiés à la location saisonnière, nous avons constaté une augmentation importante de la fréquentation. Nous avons par ailleurs lancé de nouveaux sites dans ce domaine.

Ces deux éléments combinés font que SAMM intervient de plus en plus dans le processus de mise en relation entre les annonceurs particuliers de solutions d'hébergement et les internautes.

Cette tendance nous impose donc à **structurer nos engagements mutuels** afin de répondre au mieux aux exigences du référentiel normatif d'Assurance Qualité ISO 9000.

Ainsi, nous avons décidé de formaliser les relations client-fournisseur qui nous lient par la concrétisation d'une charte de confiance.

Le document présenté ci-après comporte les règles de déontologie que **nous nous engageons à respecter mutuellement**.

SAMM s'engage :

- A faire paraître votre annonce dans de bonnes conditions.
- A vous donner les moyens de mettre à jour votre annonce en toute autonomie
- A promouvoir les sites portails dans les moteurs de recherche
- A améliorer année après année les fonctionnalités du site portail
- A respecter la confidentialité de vos coordonnées personnelles (loi 06 / 01 / 1978).
- A Mettre en place un service de réponse à vos demandes écrites sous 48 heures ouvrées par email.
- A privilégier le positionnement des annonces en proposant un lien vers les sites Web géré par SAMM
- A activer le planning de réservation uniquement si vous le souhaitez.
- A initialiser à chaque début de semaine tous les outils de dernière minute (disponibilité du week-end prochain, promos)
- A vous fournir un devis gratuit sur la conception de votre propre site Web

Fait en 2 exemplaires :

Date :

Nom et signature du représentant de Samm
qui s'engage à respecter la charte de confiance ci-dessus

Loueur vous vous engagez :

- A mettre à jour votre annonce et le cas échéant votre planning
- A utiliser à bon escient les outils de promotions afin de rendre votre annonce attrayante.
- A analyser personnellement le contenu de votre offre avant de solliciter SAMM.
- A demander par écrit toute modification (service payant)
- A respecter les droits de la propriété intellectuelle : les textes, photos, éléments graphiques doivent vous appartenir
- A décrire en toute honnêteté votre solution d'hébergement.
- A nous contacter par téléphone ou par e-mail pour convenir d'un rendez-vous avant toute visite dans notre agence.
- A recommander uniquement vos confrères présents sur les sites portails de location de SAMM ;
- A souscrire une annonce par solution d'hébergement.

Fait en 2 exemplaires :

Date :

Nom et signature de l'annonceur qui s'engage
à respecter la charte de confiance ci-dessus.