



Charte qualité — Station de montage partenaire.

Il est rappelé que la station de montage partenaire est indépendante de la société AD TYRES INTERNATIONAL SLU et, à ce titre, fournit une prestation propre réalisée sous sa seule responsabilité. La présente Charte de qualité n'a qu'une valeur informative.

1. Informations toujours à jour

- Tarifs : maintenir en permanence des prix exacts, en ligne comme sur place ; toute modification (hausse ou baisse) doit simultanément apparaître sur la fiche partenaire, dans le devis et sur la facture.
- Horaires : afficher des horaires fiables, y compris fermetures exceptionnelles.
- Prestations : décrire avec précision ce qui est inclus (montage, équilibrage, valve, etc.).

2. Relation client exemplaire

- Prise de contact proactive : prévenir le client dès réception de ses pneus pour convenir d'un rendez-vous.
- Accueil courtois : salutation, écoute et explications claires avant toute intervention.

3. Montage & soin du véhicule

- Soins des jantes : manipuler les roues avec précaution et veiller à ne provoquer aucun dommage durant le montage / démontage.
- Équipement : disposer d'un matériel propre, régulièrement entretenu et en parfait état de fonctionnement.
- Procédures de sécurité : remplacement systématique des valves caoutchouc, équilibrage dynamique, serrage au couple constructeur.

4. Cohérence tarifaire

- Prix annoncé = prix facturé : le montant communiqué au client avant l'intervention doit être celui facturé, hors services optionnels expressément acceptés par le client.

5. Indicateurs qualité

- Satisfaction client : viser une note $\geq 4/5$ sur les plateformes partenaires ; répondre aux avis négatifs ($< 3/5$) dans les 7 jours ouvrés.
- Ponctualité : prise en charge du véhicule dans les 15 min suivant l'heure de rendez-vous.

6. Confort client

- Accueil : zone d'attente propre, sièges, toilettes, éventuelle connexion Wi-Fi.
- Accessibilité : accès adapté aux personnes à mobilité réduite.

7. Obligations légales & éco-contribution

- *Pour tout pneu acheté auprès d'un exportateur étranger par le client¹ (notamment via un site de vente en ligne), la station de montage est le producteur (manipule²) au sens de la réglementation, (i) il collecte l'éco-contribution; (ii) il la reverse à l'éco-organisme de son choix en échange du service de ramassage.*
- *Pour les pneus provenant du marché national, la station de montage n'est pas le producteur³ : la collecte par un éco-organisme s'effectue donc sans frais pour le garage.*

¹ Cela concerne uniquement les consommateurs.

² Au sens de l'article L. 541-10 du Code de l'environnement français.

³ Une personne en amont dans la chaîne de distribution se voit appliquée la qualification de producteur au sens des articles L. 541-10 et R. 543-137 IV du Code de l'environnement français.