



## **CHARTE DE QUALITE**

### **"La qualité, c'est la marque du professionnalisme"**

#### **WTE a des obligations envers ses clients :**

1. Le chauffeur s'engage vis à vis de son client à mettre en œuvre les moyens appropriés pour satisfaire ses besoins et ses attentes dans le respect de la légalité.
2. Par respect de son client et de sa sécurité, il se présentera toujours avec un véhicule en état de marche et dans un état de propreté impeccable.
3. Il veillera à être ponctuel et à honorer ses engagements envers son client. Si toutefois, des éléments extérieurs (intempéries, accidents, embouteillages) ne permettraient pas à WTE de respecter cette clause. Nous nous proposons de rembourser intégralement la course ou d'en offrir une autre.
4. Il s'engage à respecter les tarifications établies avec son client et ce, en toutes circonstances.
5. Il offrira son aide pour l'ouverture et la fermeture des portes, aidera à déposer et à retirer les bagages dans le coffre du véhicule.
6. Il sera tenu par le secret professionnel à ne pas divulguer le contenu des conversations qu'il aura entendues ou eues avec ses clients.
7. Il respectera le silence de son client si celui-ci ne désire pas communiquer.
8. Il s'efforcera d'être souriant, agréable et de s'exprimer avec courtoisie envers son client.

#### Tous les clients de WTE se doivent de respecter certaines règles :

1. Il est formellement interdit de fumer dans les véhicules.
2. Les animaux ne sont pas admis, sauf ceux de petites tailles et doivent être transportés en cage.
3. Toute personne en état d'ébriété avancée, au moment de la prise en charge à l'aller ou au retour, ne sera pas transporté et la prestation ne sera pas remboursée.
4. Nos déplacements se font dans le respect des limitations de vitesse en vigueur ; alors pensez à prendre en compte les aléas de la circulation et autres événements imprévisibles, susceptibles de perturber le trafic et ou d'augmenter sensiblement la durée du parcours. Dans tous les cas, prévoyez une marge de sécurité suffisante, notamment pour toute réservation à destination d'une gare ou d'un aéroport.

Le respect mutuel de cette charte de qualité, nous permettra d'optimiser au mieux votre prise en charge et de simplifier vos déplacements.

Cordialement,