

ENGAGEMENT DE CONFIANCE

PREAMBULE

ALD Automotive met à disposition de ses Clients des véhicules automobiles neufs, dans le cadre de contrats de Location Longue Durée (LLD).

Dans le but de toujours satisfaire ses Clients, de proposer une gestion optimisée de leur parc automobile et d'apporter une qualité de service optimum à des conditions très privilégiées, ALD Automotive s'implique, s'engage et accompagne ses Clients en accordant la plus grande importance à la sélection de ses fournisseurs.

Soucieuse de la qualité de Service attachée à sa prestation, ALD Automotive souhaite non seulement confier le traitement de ses commandes, de ses livraisons de véhicules neufs, et de ses formalités de restitution pour le compte de ses locataires à des partenaires, désireux de promouvoir leur(s) marque(s) par un haut niveau de Services, mais également s'appuyer sur ce réseau afin d'encourager ses Clients à y faire leur entretien.

Par ailleurs, ALD Automotive dispose aussi d'une activité de gestion de parc qui peut également faire l'objet d'accord spécifique.

Le Partenaire, ci-dessous désigné, a manifesté sa volonté de s'associer à la démarche qualité entreprise par ALD Automotive dans la gestion de ses Clients, et de s'engager à respecter les valeurs d'ALD Automotive tout au long de la durée de la relation et même au-delà :

_____, au capital de _____ Euros, dont le siège social est situé _____, immatriculée au R.C.S. de _____ sous le numéro B _____ ;

Concessionnaire automobile de(s) marque(s) :

Représentée par Monsieur _____

|

SOMMAIRE

1.	OBJET DE L'ENGAGEMENT ET OBJECTIFS COMMUNS	3
1.1.	OBJET DE L'ENGAGEMENT	3
1.2.	OBJECTIFS COMMUNS	3
1.2.1.	Satisfaction du Client	3
1.2.2.	Amélioration de la Qualité de Service	3
1.2.3.	Service au Client	3
1.2.4.	Communication	3
2.	COMMUNICATION	3
2.1.	INTERLOCUTEURS DEDIES	3
2.2.	SERVICE RENSEIGNEMENTS DEDIE	4
2.3.	SERVICE RESTITUTIONS DEDIE	4
2.4.	SERVICE REVENTE VO DEDIE	4
2.5.	ESPACE DEDIE PARTENAIRES VN SUR PORTAIL INTERNET	4
3.	DUREE ET RESILIATION DE L'ENGAGEMENT	5
4.	ENGAGEMENTS QUALITE - ACHAT DES VEHICULES NEUFS	5
4.1.	TRANSMISSION DES TARIFS, EVOLUTIONS DE PRODUITS ET SERVICES	5
4.1.1.	Informations produits et tarifs	5
4.1.2.	Délais et contraintes de production	6
4.2.	TRAITEMENT DES COMMANDES	6
4.2.1.	Recherche de véhicules et options d'achat	6
4.2.2.	Traitement administratif de la commande	6
4.2.3.	Obligations tarifaires	6
4.2.4.	Délais de livraison	6
4.2.5.	Responsabilités d'ALD Automotive	7
4.2.6.	Annulation de Commandes	7
4.3.	LIVRAISON DES VEHICULES NEUFS	7
4.3.1.	Immatriculations	7
4.3.2.	Organisation de la livraison	8
4.3.3.	A la livraison	8
4.3.4.	Livraison par un tiers	9
4.3.5.	Facturation – Délais de règlement	9
4.4.	ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT	9
5.	ENGAGEMENTS QUALITE - RESTITUTIONS	10
5.1.	OBLIGATIONS DU PARTENAIRE	10
5.2.	ALD AUTOMOTIVE ET SON PARTENAIRE	10
6.	ENGAGEMENTS QUALITE - SERVICE APRES-VENTE	10
6.1.	PRISE EN CHARGE	10
6.1.1.	Qualité de l'accueil Clients	10
6.1.2.	Délais de prise en charge	11
6.1.3.	Information du Service Technique	11
6.2.	REPARATIONS	11
6.2.1.	Prestations Techniques	11
6.2.2.	Délais d'intervention	11
6.2.3.	Propreté du véhicule	11
6.2.4.	Facturation des services	12
6.2.5.	Implication d'ALD Automotive	12
6.3.	MISE A DISPOSITION DU VEHICULE	12
7.	ASSURANCES	12
8.	CONTROLES, EVALUATIONS & ENGAGEMENTS RECIPROQUES	12
9.	OPERATIONS MARKETING	13
10.	REGLES DE DEONTOLOGIE	13
10.1.	OBLIGATIONS D'ALD AUTOMOTIVE	13
10.2.	DEVELOPPEMENT DURABLE	14

1. OBJET DE L'ENGAGEMENT ET OBJECTIFS COMMUNS

1.1. Objet de l'engagement

Le présent Engagement a pour objet d'harmoniser auprès de l'ensemble des partenaires, qu'ALD Automotive a rigoureusement sélectionné, les méthodes et conditions de réalisation de toutes les prestations proposées.

Il est toutefois précisé qu'au cas où un protocole spécifique aurait été signé avec le Constructeur automobile, représenté par le Partenaire, le Partenaire se devra d'appliquer en priorité toute clause dudit protocole susceptible de se rapporter à l'un des domaines définis dans le présent Engagement.

1.2. Objectifs communs

1.2.1. Satisfaction du Client

Rendre un service optimal au Client, mesurable et conforme aux engagements ci-après convenus entre les Parties.

1.2.2. Amélioration de la Qualité de Service

Mettre en œuvre toutes les décisions arrêtées en commun, afin d'améliorer la qualité des prestations apportées aux Clients, en tenant compte des notations faites par ALD Automotive.

1.2.3. Service au Client

Consentir aux Clients d'ALD Automotive des prêts de véhicules lors de demandes ponctuelles pour des essais spécifiques, des démonstrations, des découvertes de nouveaux modèles, etc., afin de faire connaître l'ensemble des différentes gammes commercialisées et d'apporter toutes les informations utiles.

Ces démarches seront réalisées par le service commercial du Partenaire, à l'initiative du service commercial d'ALD Automotive.

1.2.4. Communication

Optimiser la communication entre les Parties, en vue d'accélérer les processus de délivrance du Service au Client.

2. COMMUNICATION

ALD Automotive et son Partenaire devront veiller à assurer à l'ensemble des interlocuteurs de tous services une communication de qualité (accueil téléphonique, télécopie ou courrier électronique).

2.1. Interlocuteurs dédiés

Le Responsable des Relations avec les Partenaires d'ALD Automotive a la charge d'animer et de faire vivre ce Partenariat. Avec son rôle de soutien et de support sur l'ensemble des actions engagées, il représentera ALD Automotive dans toutes les décisions et les orientations qui seront prises.

ALD Automotive nommera un représentant et animateur local auprès du Partenaire afin de développer et d'entretenir cette relation privilégiée et d'encourager les échanges et apports d'affaires réciproques.

Dans un souci d'efficacité et de réactivité, le service Véhicules Neufs d'ALD Automotive est constitué de gestionnaires VN qui seront les interlocuteurs dédiés pour tous renseignements sur les commandes et les livraisons en cours auprès de notre Partenaire.

Le Partenaire devra transmettre rapidement à la Direction des Achats d'ALD Automotive la fiche fournisseur qui lui aura été envoyée, dûment complétée. Cet organigramme permettra de développer une communication plus fluide entre nos différents services.

ALD Automotive fournira au partenaire « une fiche contacts » complète et détaillée reprenant l'ensemble des coordonnées des personnes à contacter par service en fonction des besoins.

2.2. Service Renseignements dédié

ALD Automotive met à disposition de ses Partenaires un service spécifiquement dédié aux **Renseignements Fournisseurs**. Ce service de plusieurs personnes est l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions posées par téléphone, courrier, fax ou courriel, relatives aux factures des Partenaires, à savoir : statut de la facture (saisie ou en cours de saisie), règlement effectué (date, montant, détail)...

Service Renseignements Fournisseurs :

- Téléphone : 03 90 41 97 97
- Télécopie : 03 90 41 97 90
- e-mail : renseig.fournis@aldautomotive.com
- Adresse postale : ALD Automotive
Service Renseignements Fournisseurs
BP 80037
67012 STRASBOURG CEDEX

2.3. Service Restitutions dédié

Pour faciliter la transmission des informations concernant les restitutions et les enlèvements de véhicules, ALD Automotive met à disposition de ses Partenaires une adresse mail dédiée (restitution.fr@aldautomotive.com), ainsi qu'une ligne téléphonique dont le numéro est rappelé dans la fiche contacts.

Ce service est aussi constitué d'une cellule transport qui planifie et organise le rapatriement des véhicules restitués.

2.4. Service Revente VO dédié

Dans le but de développer l'ensemble des échanges et d'optimiser les traitements concernant la revente des véhicules restitués, ALD Automotive dédie auprès de ses Partenaires une personne dont les coordonnées vous sont rappelées dans la fiche contacts. Ce service dispose également d'une adresse mail dédiée (vo.partenaire@aldautomotive.com).

Un code d'accès personnel et confidentiel au système de revente en ligne d'ALD Automotive peut être communiqué à la demande au Partenaire.

L'accès à cet outil permet non seulement de participer à nos ventes hebdomadaires portant sur un large choix de véhicules d'occasions, mais aussi d'accéder à leurs photos, à leur descriptif détaillé (caractéristiques, équipements...), les photos des dommages si il y a lieu et l'expertise d'un cabinet indépendant, les rapports d'inspection, les sites d'enlèvement et bien d'autres informations.

2.5. Espace dédié Partenaires VN sur portail internet

ALD Automotive met à disposition de ses Partenaires VN un espace dédié sur son portail internet www.aldautomotive.fr dans le quel tous les éléments nécessaires à la bonne gestion de nos commandes seront disponibles (PV de livraison, questionnaire de livraison, PV de restitution, Engagement de Confiance et divers autres documents et communications).

3. DUREE ET RESILIATION DE L'ENGAGEMENT

Le présent Engagement entre en vigueur à compter de sa date de signature et se renouvelle par tacite reconduction chaque année à date anniversaire.

Le présent Engagement prendra fin dès que l'une ou l'autre des parties en exprimera la volonté par l'envoi d'un courrier précisant la décision de rompre la relation commerciale avec un préavis d'un (1) mois.

Au terme du présent Engagement et ce, quelle qu'en soit la cause, le Partenaire devra néanmoins poursuivre les prestations en cours jusqu'à leur achèvement définitif, dans les conditions du présent Engagement, et respecter ses divers accords et engagements commerciaux pris.

Tout manquement par le Partenaire aux dispositions du présent Engagement et notamment aux règles de déontologie fixées par ALD Automotive dans le point 9 pourra entraîner la rupture par ALD Automotive du présent Engagement.

4. ENGAGEMENTS QUALITE - ACHAT DES VEHICULES NEUFS

4.1. Transmission des tarifs, évolutions de produits et services

4.1.1. Informations produits et tarifs

Le Partenaire est tenu d'un devoir de conseil et d'information à l'égard d'ALD Automotive. Il doit à ce titre faire parvenir au Service Base Modèles d'ALD Automotive (base.modeles@aldautomotive.com), dès qu'il en a connaissance :

- Les changements de tarifs ;
- Les évolutions de produits, de Gammes, de Modèles, de Finitions, d'Options... ;
- Toute modification pouvant interférer dans les délais ou la production d'un véhicule ;
- Les caractéristiques techniques des produits ;
- La mise à jour de la documentation commerciale (documents PDF) ;
- Les évolutions ou créations de nouveaux services proposés, etc.

4.1.2. Délais et contraintes de production

Le Partenaire s'engage à fournir les délais moyens de production et de livraison des différents modèles.

Cette communication sera effectuée également auprès du Service Base Modèles d'ALD Automotive (base.modeles@aldautomotive.com).

4.2. Traitement des commandes

4.2.1. Recherche de véhicules et options d'achat

Le Partenaire s'engage à :

- Confirmer ou infirmer par mail la disponibilité d'un véhicule dans les deux (2) heures suivant la demande initiale d'ALD Automotive et lui proposer, le cas échéant, une solution de substitution ;
- Procéder systématiquement à la recherche de véhicules en stock auprès d'autres fournisseurs ;
- Maintenir au profit d'ALD Automotive une option d'achat sur le véhicule concerné, durant une période minimale de quarante-huit (48) heures, renouvelable une (1) fois (jours ouvrés).

4.2.2. Traitement administratif de la commande

Le Partenaire s'engage à :

- Retourner impérativement, dans les vingt quatre (24) heures et par fax, notre bon de commande tamponné et signé auprès du Gestionnaire VN (mentionné dessus) pour confirmer la prise de commande ferme et non révisable du véhicule, après en avoir vérifié et accepté tous les termes. A défaut d'accusé de réception ou de contestation écrite du Partenaire, la commande adressée par ALD Automotive sera réputée non validée ;
- Transmettre par écrit, dès réception, toute information importante concernant la commande (modification d'équipement, de tarif, retard du fait du constructeur,...) au Gestionnaire VN et obtenir un bon de commande rectificatif. Le montant de toutes les anomalies non signalées ou non corrigées sur un nouveau bon de commande validé sera à la charge exclusive du Partenaire.
- Accuser réception de toute demande de modification de commande auprès du Gestionnaire VN dans les vingt quatre (24) heures. A défaut de confirmation ou d'infirmer cette demande sera réputée acceptée et validée.
- Rappeler le numéro du bon de commande lors de chaque contact avec ALD Automotive.

4.2.3. Obligations tarifaires

Le Partenaire s'engage à appliquer les prix des véhicules et des options en vigueur à la date de la commande adressée par ALD Automotive.

4.2.4. Délais de livraison

Le Partenaire s'engage à :

- Fournir, à la demande du Service Véhicules Neufs d'ALD Automotive, le meilleur délai possible d'arrivée du véhicule sur le lieu de livraison. Ce délai doit être

respecté et tenir compte des contraintes d'approvisionnement et du lieu de mise à disposition ;

- Informer ALD Automotive de toute fermeture, notamment lors des congés, et en tenir compte dans ses transmissions de délai ;
- Proposer à ALD Automotive toute solution alternative en cas de retard de livraison, afin de réduire ce délai (autre couleur de véhicule, autre option, ...) ou, à défaut et dans la mesure du possible, de proposer au Client soit un prêt de véhicule, soit de mettre à disposition un véhicule de catégorie identique, aux tarifs « Longue Durée » pratiqués par ALD Automotive, jusqu'à la mise à disposition effective du véhicule commandé. Dans le cadre de cette démarche, le Partenaire pourra solliciter le service courte durée d'ALD Automotive qui lui assurera les meilleurs tarifs.

4.2.5. Responsabilités d'ALD Automotive

- Informer le Partenaire sur le devenir d'une commande bénéficiant d'une option d'achat dans un délai de quarante-huit (48) heures renouvelable une (1) fois ;
- Contacter le fournisseur en cas de modification touchant le véhicule ou son lieu de livraison dès qu'ALD Automotive en aura eu connaissance, afin d'envisager ensemble des solutions ;
- Informer le Partenaire par écrit de toute annulation de commande.

4.2.6. Annulation de Commandes

En cas d'annulation de commande justifiée et motivée, ALD Automotive et le Partenaire mettront tout en œuvre pour essayer de replacer le véhicule concerné dans l'intérêt du Client.

Le Partenaire s'engage à :

- Répondre avec beaucoup de réactivité à nos demandes ;
- Nous retourner la confirmation de notre annulation par fax ou par mail, tamponnée et signée, dans les 24H ;
- Proposer le véhicule annulé à ses autres Clients et le conserver.

Pour sa part, ALD Automotive intégrera dans sa liste des véhicules à replacer, proposée chaque semaine à la Direction Commerciale d'ALD Automotive.

Concernant le cas d'un véhicule immatriculé, le Partenaire s'engage à accompagner commercialement et financièrement ALD Automotive dans toutes les démarches engagées permettant de le replacer à un autre Client en France.

4.3. Livraison des véhicules neufs

4.3.1. Immatriculations

Le Partenaire s'engage à :

- Transmettre le PV des mines à ALD Automotive par télécopie et par courrier :
 - o Par télécopie en notant impérativement notre numéro de commande et le Nom du Gestionnaire VN ;
 - o Puis par courrier à l'attention du Gestionnaire VN accompagné de la copie de notre bon de commande.

Une copie de la carte grise obtenue par ALD Automotive est transmise au Partenaire, par fax ou par mail ;

- fournir les plaques d'immatriculation et à immatriculer les véhicules avant toute livraison aux utilisateurs du Client, en respectant le choix de l'identifiant régional demandé par ALD Automotive, figurant sur le bon de commande du véhicule et repris sur l'avis de mise à disposition, transmis avant la livraison du véhicule ;
- A ne facturer aucun surcoût à ALD Automotive **quel que soit l'identifiant régional demandé.**

4.3.2. Organisation de la livraison

Le Partenaire s'engage à :

- Assurer l'organisation de la livraison des véhicules, en étroite collaboration avec le Service Véhicules Neufs d'ALD Automotive. Le Partenaire doit impérativement attendre les instructions avant de livrer le véhicule, faute de quoi il sera toujours considéré comme ayant la garde juridique du véhicule livré et assumera vis-à-vis d'ALD Automotive l'intégralité des risques encourus par le véhicule livré ;
- Installer, avant la livraison du véhicule, les accessoires éventuellement demandés, en faisant bénéficier ALD Automotive de tarifs ;
- Retourner chaque lundi au Service Véhicules Neufs d'ALD Automotive, par courriel, pour des facilités de traitement ou, à défaut, par télécopie, un tableau de suivi au format Excel du portefeuille de commandes ALD Automotive, comme défini en Annexe 1.
- Fournir une adresse mail permettant à ALD Automotive d'obtenir des renseignements sur le suivi des livraisons.

ALD Automotive transmettra :

- Une copie de la carte grise et un avis de mise à disposition du véhicule au Partenaire ;
- Une copie de la carte grise et un avis de mise à disposition du véhicule au Client, afin qu'il contacte le Partenaire pour définir le jour et l'heure de prise en charge du véhicule.

4.3.3. A la livraison

Le Partenaire s'engage à :

Dans le cas d'une livraison dans son établissement

- Délivrer le véhicule conforme au bon de commande et dans un état de propreté général irréprochable ;
- Délivrer tout véhicule avec le carnet de garantie du constructeur, le manuel d'utilisation et la pochette ALD Automotive si elle lui a été adressée ;
- Accueillir courtoisement les utilisateurs du Client et effectuer la mise en main nécessaire à la bonne utilisation du véhicule ;
- Compléter et faxer au Service Véhicules Neufs d'ALD Automotive sous vingt-quatre (24) heures une copie du procès-verbal de livraison, daté et co-signé de l'établissement livreur et de l'utilisateur final.

Dans le cas d'une livraison sur le site du Client ou au domicile du collaborateur du Client

- Effectuer gracieusement les convoyages sur le lieu de livraison et en assurer le bon déroulement ;
- Effectuer les livraisons des véhicules aux Clients en respectant les dates et horaires convenus. Dans le cas de livraisons sur le site du Client (transporteur,

convoyage, etc.), confirmer sous quarante-huit (48) heures la date de livraison effective ;

- Respecter les mêmes engagements qu'en cas de livraison dans son établissement.

Dans tous les cas, le Partenaire s'engage à respecter impérativement les délais de livraison initialement fixés.

Dans le cas d'un véhicule non conforme, le Partenaire s'engage à suspendre la livraison et prévenir immédiatement le Gestionnaire VN par tous moyens.

4.3.4. Livraison par un tiers

Toute livraison effectuée par un transporteur ou un garage autre que le Partenaire devra être réalisée dans le respect des obligations décrites dans les points 4.3.2. et 4.3.3. Il est de la responsabilité du Partenaire de veiller au respect par ses sous-traitants de l'ensemble de ses obligations.

4.3.5. Facturation – Délais de règlement

Le Partenaire envoie au Centre Relations Fournisseurs de ALD Automotive à Schiltigheim, une fois la livraison effectuée, une facture originale en tout point conforme au bon de commande, au nom de **TEMsys SA**, indiquant notamment le numéro de commande du véhicule concerné.

Le Partenaire doit joindre à cette facture :

- Le procès-verbal de livraison dûment complété ;
- L'attestation de « tatouage » s'il a réalisé le marquage des vitres du véhicule ;
- Une facture séparée pour toute prestation annexe liée à la livraison, au nom de **TEMsys SA** (voir précisions sur bon de commande) et précisant le numéro de commande. Il s'agira par exemple du carburant, du transport ou de la location courte durée, à condition que ces prestations aient fait l'objet d'un accord écrit préalable d'ALD Automotive ;
- En contrepartie, ALD Automotive s'engage à régler le Partenaire dans les 30 jours suivant la réception de la facture et de ses pièces jointes ;
- ALD Automotive s'engage également à renseigner le Partenaire sur le statut de sa facture et sa date de règlement, au plus vite et sur simple appel téléphonique auprès de la cellule « **Renseignements Fournisseurs** » au **03 90 41 97 97**, mise en place spécifiquement pour ces demandes.

4.4. Enquête de satisfaction Client

Afin d'assurer la meilleure qualité de services possible aux Clients d'ALD Automotive, le Partenaire s'engage à remettre, à chaque livraison, un questionnaire de satisfaction ALD Automotive.

Ce questionnaire de satisfaction disponible sur l'espace dédié à nos Partenaires sur le portail internet d'ALD Automotive est présent dans chaque pochette de livraison et peut également être fourni sur demande. Le Partenaire s'assurera d'en détenir en permanence, en stock, un nombre suffisant.

Ce questionnaire pourra être complété conjointement avec le procès verbal de livraison et être retourné à ALD Automotive rapidement par le Client au moyen de l'enveloppe réponse T jointe au questionnaire.

5. ENGAGEMENTS QUALITE - RESTITUTIONS

La livraison d'un véhicule neuf peut être assortie, pour le Partenaire ou un tiers mandaté par le Partenaire, de la reprise d'un ancien véhicule.

5.1. Obligations du Partenaire

Le Partenaire s'engage à :

- Accepter toutes restitutions ;
- Compléter, après un examen attentif et objectif du véhicule, le procès-verbal de restitution que le Client a à sa disposition, en y portant le lieu de stockage et une mention de réserve en cas de doute sur l'état du véhicule restitué ;
- S'assurer que les deux jeux de clés du véhicule restitué sont bien présents. Dans le cas contraire, en faire mention sur le procès-verbal de restitution ;
- Faire signer le procès-verbal de restitution au Client et en adresser une copie par télécopie au Service Restitution d'ALD Automotive dans les quarante-huit (48) heures après la restitution du véhicule. L'envoi des documents relatifs au véhicule et de l'original du procès-verbal reste de la responsabilité du Client ;
- Etre équipé d'un système d'expertise à distance ou d'un appareil photographique numérique, afin de faire parvenir à la demande du Service Restitution d'ALD Automotive des photos du véhicule ;
- Transmettre à notre Service Restitutions dédié ALD Automotive un état hebdomadaire des véhicules restitués, mentionnant pour chaque véhicule la date de restitution, ces informations permettant un enlèvement rapide des véhicules ;
- Prévenir dans les meilleurs délais par télécopie ou téléphone le service restitutions d'ALD Automotive, si le véhicule restitué devait être transféré sur un autre site géographique que celui d'origine, par le Partenaire.

5.2. ALD Automotive et son Partenaire

ALD Automotive :

- Mettra à disposition du Partenaire une ligne dédiée auprès du Service Restitutions et Transports d'ALD Automotive pour une meilleure communication et réactivité face aux différents besoins ;
- Demandra à ses transporteurs d'informer systématiquement le Partenaire des conditions et dates prévues pour l'enlèvement des véhicules ;
- Privilégiera le Partenaire dans le cadre de la vente « VO » du véhicule restitué.

6. ENGAGEMENTS QUALITE - SERVICE APRES-VENTE

Le Partenaire s'engage à respecter les points ci-après énoncés, en matière de prise en charge, de réparation et de mise à disposition des véhicules.

6.1. Prise en charge

6.1.1. Qualité de l'accueil Clients :

Le Partenaire s'engage à :

- Sensibiliser les équipes de réception aux modes de fonctionnement d'ALD Automotive ;
- Considérer ALD Automotive et ses Clients comme prioritaires et les traiter de la meilleure façon possible.

6.1.2. Délais de prise en charge :

Le Partenaire s'engage à :

- Garantir un traitement prioritaire aux véhicules qui lui sont confiés par ALD Automotive pour des interventions d'entretien et de réparation ;
- Prendre en charge les réparations d'un véhicule arrivé par assistance dans un délai maximum de 48 heures ;
- Effectuer les opérations d'entretien dans la journée.

6.1.3. Information du Service Technique

Le Partenaire s'engage à informer le Service Technique d'ALD Automotive :

- Immédiatement après avoir effectué un diagnostic du véhicule. Aucune intervention ne doit être entreprise sans avoir au préalable obtenu un numéro d'accord de la part du Service Technique d'ALD Automotive, sauf indication contraire stipulée sur la carte accréditive ALD Automotive ;
- De toute intervention entrant dans le cadre de la garantie contractuelle ;

Pour toutes interventions conformes au plan du Constructeur, hors courroie de distribution et changement de balais d'essuie glace, de plaquettes de frein ou tous autres éléments non justifiés, les travaux peuvent être effectués par le Partenaire sans accord préalable du Service Technique d'ALD Automotive.

Pour toute intervention mécanique ou de carrosserie pouvant être prise en charge par le Constructeur dans le cadre de la garantie, le Partenaire se substituera à ALD Automotive pour effectuer les démarches auprès du Constructeur. Dans tous les cas, le Partenaire devra avertir au préalable ALD Automotive de ses démarches.

6.2. Réparations

6.2.1. Prestations Techniques

Le Partenaire s'engage à :

- Respecter les préconisations d'entretien du Constructeur et appliquer toutes les consignes de mise en conformité technique prévues, dès le premier passage en atelier (notes techniques, rattrapages, ...)
- Respecter les consignes des accréditifs de maintenance émises par ALD Automotive ;
- Procéder exclusivement au montage de pièces d'origine et privilégier l'échange standard ;
- Compléter le carnet d'entretien du véhicule et le replacer dans la boîte à gants ;
- Aider ses Agents dans le cadre d'une prestation technique pour les Clients d'ALD Automotive.

6.2.2. Délais d'intervention

Le Partenaire s'engage à :

- Respecter le délai d'intervention mentionné sur l'ordre de réparation ;
- En cas de retard dans les travaux, y compris pour cause de pièces manquantes, prévenir ALD Automotive ainsi que l'utilisateur dès que possible et avant 15H00, pour permettre d'offrir une solution de rechange au Client ;
- Prêter gracieusement un véhicule ou en louer un de même catégorie, pendant toute la durée de l'immobilisation du véhicule.

6.2.3. Propreté du véhicule

Le Partenaire s'engage à :

- Protéger l'intérieur du véhicule de façon systématique (siège, volant, tapis) ;

- Protéger avec le maximum de sécurité les objets situés à l'intérieur du véhicule ;
- Restituer le véhicule au Client, extérieurement nettoyé et intérieur aspiré.

6.2.4. Facturation des services

Le Partenaire s'engage à :

- Appliquer systématiquement la grille de participation commerciale du Constructeur, ainsi que les participations complémentaires accordées et respecter les conditions protocolaires accordées à ALD Automotive ;
- Envoyer à ALD Automotive, une fois la prestation effectuée, une facture originale au nom de **TEMsys SA**, BP 80037 – 67012 STRASBOURG CEDEX, indiquant notamment le numéro d'immatriculation du véhicule concerné, son kilométrage ainsi que le numéro d'accord qui a été fourni par le Service Technique d'ALD Automotive.

6.2.5. Implication d'ALD Automotive

ALD Automotive :

- Orientera le Client en priorité vers les ateliers du Partenaire ;
- Effectuera le paiement de la facture du Partenaire sous trente (30) jours à compter de sa date de réception ;
- Renseignera le Partenaire sur le statut de sa facture et sa date de règlement, au plus vite et sur simple appel téléphonique auprès de la cellule « **Renseignements Fournisseurs** » au **03 90 41 97 97**, mise en place spécifiquement pour ces demandes.

6.3. Mise à disposition du véhicule

Le Partenaire s'engage à ce que le véhicule soit livré clés en main au Client, après lui avoir expliqué en détail la nature des réparations effectuées et les préconisations d'utilisation.

7. ASSURANCES

Le Partenaire est responsable de toutes opérations de convoyages, qu'il s'agisse de livraisons ou de restitutions, dans le cadre de véhicules confiés par ALD et ses filiales. A ce titre, la souscription d'une police d'assurance, couvrant l'ensemble, auprès d'une compagnie d'assurance habilitée à pratiquer des opérations d'assurance en France est indispensable.

8. CONTROLES, EVALUATIONS & ENGAGEMENTS RECIPROQUES

Dans le cadre de sa certification ISO 9001, ALD Automotive s'engage à travailler avec des fournisseurs impliqués dans une politique qualité forte et dans le respect des normes.

Au travers de cet engagement, ALD Automotive propose à tous ses Clients un véritable contrat privilégié et un accompagnement de chaque instant.

Pendant toute la durée du présent Engagement, ALD Automotive réalisera donc des évaluations et des enquêtes de satisfaction afin de mesurer avec la meilleure objectivité le niveau de qualité atteint :

- Enquête et Evaluation du Partenaire auprès des utilisateurs directement ;
- Enquête et Evaluation du Partenaire auprès des différents services d'ALD Automotive ;
- Enquête et Evaluation des Services d'ALD Automotive par ses Partenaires.

L'ensemble des résultats seront communiqués et commentés à l'occasion des réunions de situation et d'évaluation qui seront planifiées chaque semestre.

Ces réunions seront l'occasion pour ALD Automotive et son Partenaire de faire non seulement un point complet sur les volumes de commandes ; mais aussi d'examiner l'avancement et la qualité de la prestation, le niveau de satisfaction des Clients et de donner une vision, sur les mois à venir, en terme de stratégie, de nouveaux produits et/ou services, de changement d'organisation ou d'interlocuteurs de l'une des parties.

En fonction des résultats obtenus et à la demande d'ALD Automotive, des actions correctives seront définies et mises en place par le Partenaire dans le trimestre qui suit la communication des résultats de l'évaluation. Leur efficacité sera constatée par la Direction des Achats d'ALD Automotive dans le trimestre qui suit leur réalisation.

Le non-respect de ses engagements d'amélioration par le Partenaire est une cause majeure de résiliation du présent Engagement par ALD Automotive.

ALD Automotive se réserve le droit d'effectuer des visites de contrôle auprès du Partenaire afin de s'assurer du respect des dispositions du présent Engagement et, le cas échéant, de la mise en œuvre des actions correctives.

D'une façon générale, il est demandé aux Partenaires d'ALD Automotive non seulement de laisser libre accès aux Inspecteurs techniques ou aux experts internes d'ALD Automotive, mais également de mettre à leur disposition tous les moyens utiles et disponibles permettant de juger du bien fondé d'une réparation ou de sa rentabilité économique.

ALD Automotive et le Partenaire s'engagent à se communiquer toute modification touchant leurs structures opérationnelles et susceptibles d'impacter le respect du présent Engagement.

9. OPERATIONS MARKETING

Après consultation auprès de ses Partenaires, ALD Automotive se réserve le droit de mettre en place des opérations marketing et/ou de promotions pour tout ou partie de ses Clients.

Selon la nature de l'évènement (ponctuel ou continu), ALD Automotive pourra demander la participation de toute ou partie de ses Partenaires.

En accord avec les représentants et animateurs locaux, dont les Noms sont rappelés dans la fiche contacts ALD Automotive, des opérations locales ou nationales de Marketing et/ou de présentation de nouveaux modèles pourront être effectuées dans les agences du réseau ALD Automotive et sur le site du Partenaire.

10. REGLES DE DEONTOLOGIE

10.1. Obligations d'ALD Automotive

Il est expressément rappelé que dans le cadre du respect des règles en vigueur chez ALD Automotive, sauf autorisation préalable obtenue de la Direction des Opérations d'ALD Automotive, le Partenaire ne peut accorder aucun prêt de véhicule ni offrir de cadeaux au personnel d'ALD Automotive.

Toute invitation pour quelque manifestation que ce soit devra obligatoirement être adressée directement aux représentants et animateurs locaux rappelés dans la fiche contacts ALD Automotive.

10.2. Développement durable

Le Partenaire s'engage à respecter les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, en matière de :

- droit du travail et, au minimum au cas où celui-ci n'existerait pas, les dispositions de la "Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail",
- droit de l'environnement ;

Il s'engage également à ne pas contracter avec des personnes physiques ou morales qui, à sa connaissance, ne respectent pas les dispositions visées au présent article.

A _____, le _____

Le Partenaire

Monsieur

|