

CODE DE CONDUITE DE "EUROPEAN CITY GUIDE"

Notre volonté d'être leader sur le marché s'accompagne du principe selon lequel nos clients doivent être satisfaits au maximum. Pour atteindre cet idéal, notre Département d'attention à la clientèle qui fonctionne selon les règles ci-dessous énoncées, est spécialement chargé de recenser les réclamations des clients et d'y apporter des réponses:

1° - Conformément à la législation sur la vente à distance, nos formulaires comportent un coupon de rétractation sur l'exemplaire réservé au client. Si ledit coupon nous est retourné dans le délai prescrit, signé et cacheté, la résiliation du contrat sera automatique.

2° - Au cas où un client n'aurait pas suivi la voie précédemment décrite, nous agissons de la manière suivante :

- Les entretiens téléphoniques se déroulent dans la langue du client s'il est anglais, français, allemand, italien ou espagnol ; dans le cas contraire, l'interlocuteur du client aura recours à la langue la plus apte pour ce dernier parmi toutes celles précédemment citées.

- Durant ces entretiens téléphoniques, des réponses claires seront apportées aux doutes du client et si tel n'est pas le cas, il lui sera demandé de faire sa réclamation par écrit.

3° - Nos clients naturels sont les entreprises : Commerces, Institutions et Professionnels ; au cas où une personne physique qui ne correspond pas à ce profil aurait souscrit par erreur à notre offre, la résiliation du contrat sera automatique. Cependant, il lui sera demandé de nous adresser un écrit allant dans ce sens.

4° - Toutes les réclamations seront traitées au cas par cas et la réponse qui sera donnée par écrit, se fera dans un délai de 55 (cinquante et cinq) jours ouvrables au maximum.

5°- Une attention particulière sera donnée aux questions relatives aux corrections et modifications sollicitées par les clients et portant sur les changements d'activité, d'adresse ... etc. Il sera veillé à ce que toute la communication soit faite par écrit, la nouvelle épreuve leur sera adressée pour vérification et il leur en sera demandé confirmation et approbation par fax.

6° - Tous les changements et corrections sollicités par les clients sur les épreuves seront acceptés afin que ces derniers soient pleinement satisfaits même lorsque la période durant laquelle ils doivent être présentés est dépassée sauf lors de la période leur annonçant la Clôture de l'édition (Date limite d'édition). Ces changements et corrections s'effectuent sans frais aucun.

7° - Si un client venait à solliciter la résiliation du contrat par écrit dans le délai prescrit et bien qu'il n'ait pas suivi la procédure indiquée au point n°1, ladite résiliation sera automatique et notification lui sera adressée par écrit. Passé le délai de rétractation, l'examen se fera au cas par cas en tenant compte des arguments évoqués par le client, la décision prise lui étant adressée par écrit. En cas de désaccord persistant et dans l'impossibilité de parvenir à un accord, il sera proposé au client s'il le souhaite, d'avoir recours au Médiateur, personnalité indépendante, dont la décision s'impose de toute manière à EUROPEAN CITY GUIDE.

8° - Toute erreur, lors de la publication de l'annonce, imputable à European City Guide, donnera lieu après correction, à une insertion gratuite. Au cas où une annonce venait ne pas plaire au client et bien que la responsabilité de European City Guide ne soit pas engagée, la possibilité d'être réinséré un an de plus sans aucun frais lui sera offerte avec les modifications correspondantes après exécution du contrat initial.

9° - A défaut de notification contraire émanant des clients, leur annonce sera publiée les années suivantes telle quelle exception faite de modifications d'ordre général se rapportant au pays ou à la région comme par exemple le code téléphonique. Il est de la responsabilité du client de nous communiquer les modifications à apporter à son annonce par écrit ou par E-mail.

10° - Notre Guide est classé par pays, villes et activités professionnelles. Dans le but d'avoir un Guide facilement utilisable, il doit y avoir un équilibre entre le général et le particulier. Chaque client devra spécifier son activité ; au cas où une spécificité professionnelle venait à ne pas exister dans la liste proposée, ledit client sera classé dans l'activité la plus adéquate.

Le personnel du Département d'attention à la clientèle sera toujours :

- disposé à résoudre tout genre de difficulté se rapportant au contrat
- conscient du fait qu'il représente EUROPEAN CITY GUIDE s.l. dans sa volonté de satisfaire au maximum ses clients.