

Directives pour les partenaires

La coopération étroite et professionnelle avec nos partenaires contribue de manière significative à notre succès. L'honnêteté, l'amabilité et la franchise dans les relations avec les clients, les partenaires et les collègues sont des valeurs et des vertus de la plus haute importance.

Dans toutes nos activités, nous devons toujours nous concentrer sur nos clients. Nous conseillons et servons nos clients de manière équitable, compétente et courtoise. Nous réagissons avec souplesse aux souhaits de nos clients, car ce sont les clients satisfaits qui nous motivent le mieux et qui sont notre plus grand atout.

La façon dont nos collègues traitent les uns avec les autres, avec les partenaires commerciaux et avec les clients est caractérisée par l'appréciation, le respect et la convivialité.

Nous considérons les conflits comme une occasion de trouver des solutions et d'approfondir les relations. Nous les prenons au sérieux, les autorisons et les traitons de manière objective.

Proximité du client

Un sourire et une poignée de main amicale peuvent déjà faire une grande différence ! Abordez toujours le client de manière ouverte et amicale, saluez-le et présentez-vous, ainsi que votre entreprise et votre équipe.

Le client apprécie un processus propre et professionnel et n'est satisfait que lorsque le travail a été effectué à temps et de manière professionnelle.

Les clients apprécient que vous soyez à l'écoute de leurs souhaits et que vous preniez leurs préoccupations au sérieux. Les inquiétudes et les craintes font souvent partie des grands changements et peuvent être dissipées par votre mise en œuvre et votre organisation professionnelles.

Les conditions générales de votre coopération avec nous sont définies dans nos conditions générales pour les clients, nos directives pour les partenaires et le contrat en ligne. Vous trouverez de plus amples informations dans vos conditions générales et vos directives organisationnelles.

Accepter les commandes

Dès qu'une nouvelle commande est disponible dans votre zone d'activité, vous recevez une notification par courrier électronique. Chaque commande est une offre sans engagement et ne doit pas être acceptée, mais représente un devis. Vous pouvez également consulter ces nouvelles offres sur la plateforme Admin de MoveAgain.

Dès que vous avez accepté une commande dans notre système, le contrat entre vous et le client est conclu et vous êtes tenu de l'exécuter. Les règles relatives à une éventuelle annulation se trouvent dans le contrat de partenariat. Si une commande n'est pas exécutée malgré votre acceptation ou si elle est annulée à court terme, vous êtes tenu de supporter les coûts du déménagement et de l'organisation ultérieure.

Ponctualité

La ponctualité est la forme la plus simple d'appréciation. Personne n'aime attendre, surtout pour un jour aussi important. Tout est prévu, mais l'entreprise contractuelle ne se présente tout simplement pas - le pire scénario pour tout client. La ponctualité est donc absolument indispensable. Afin de garantir une expérience sans heurts pour le client, nous ne pouvons que vous recommander d'appeler rapidement le client une demi-heure avant le rendez-vous pour lui faire savoir où vous êtes et que vous êtes sur le point d'arriver.

Il peut toujours y avoir un imprévu, par exemple un embouteillage, un accident ou un cas de force majeure, soyez gentil et informez le client. Il vous en remerciera.

Sécurité pendant le transport

Rappel : Les véhicules doivent être en bon état technique et toutes les règles de sécurité officielles et les dispositifs d'arrimage des charges doivent être respectés à tout moment. Le conducteur du véhicule doit s'assurer que le véhicule et son chargement sont dans un état sûr et conforme à la réglementation. Il doit s'assurer que l'éclairage fonctionne et que tout surplomb est signalé ou éclairé de manière appropriée. Si des véhicules soumis à autorisation sont conduits sur la voie publique, l'autorisation ou une copie de l'autorisation collective doit être portée et présentée à tout moment aux autorités de contrôle. Il est interdit de transporter des personnes sur les chars sur la voie publique.

A lire pour la Suisse :

[Constitution fédérale BV](#) des art.82 et suivants et [SUVA mesures de prévention sécurité](#).

A lire pour l'Allemagne :

Loi sur la circulation routière ([StvG](#)) et loi sur le transport routier de marchandises ([GüKG](#)).

Il est obligatoire que les meubles et toute autre marchandise destinée au transport soient suffisamment protégés contre d'éventuels dommages ou le renversement. Cela doit être fait avec des feuilles de protection, des sangles de sécurité et des couvertures. Le non-respect de ces instructions peut entraîner une amende infligée par les gouvernements suisse et allemand et leurs agences de sécurité.

En cas de dommage, vous êtes tenu de prendre des photos des dégâts et de les envoyer à votre compagnie d'assurance et à MoveAgain. Les photos doivent également montrer les règles de sécurité, les meubles soigneusement emballés et l'arrimage du chargement. Cela sert de preuve et d'attestation du dommage. Protégez-vous et protégez votre entreprise en forçant une preuve complète des dommages.

En fonction de la taille et du type de votre entreprise, les directives ASA doivent être mises en œuvre. Indépendamment de cela, des contrôles de qualité permanents des véhicules et du matériel d'emballage doivent être effectués (cf. code de la route).

Dépenses supplémentaires

Les éventuels frais supplémentaires doivent être consignés par vous en collaboration avec le client sur votre protocole de réception et doivent être signés par le client. Après avoir terminé, le protocole d'acceptation doit être envoyé à MoveAgain, surtout en cas de dépenses supplémentaires.

MoveAgain calcule le montant supplémentaire pour le client en fonction de l'effort supplémentaire, qui doit être payé en plus à l'entreprise partenaire. Aucun accord sur les prix ne doit être conclu sur place, aucun montant éventuel ne doit être mentionné ou l'on ne doit pas parler sérieusement du supplément de prix attendu. En cas de violation, nous devons envisager de mettre fin immédiatement à la coopération.

Dommmages et intérêts

"Une assurance responsabilité civile des entreprises est une exigence de base dans pratiquement toutes les entreprises" (source : kmu.admin.ch). En outre, selon le contrat de partenariat avec MoveAgain, vous êtes tenu de disposer à tout moment d'une assurance responsabilité civile valide pour votre entreprise. Nous ne pouvons que recommander à votre entreprise de souscrire une assurance responsabilité civile du transporteur. Toutefois, en tant qu'entreprise indépendante, c'est vous qui en assumez la responsabilité et le risque, et cela ne doit donc être considéré que comme une recommandation.

En fait, avec tous les services liés au ménage, des dommages peuvent rapidement survenir. Une armoire glisse lorsqu'on la porte, la brosse tombe sur le canapé, la surface en marbre est mal nettoyée ou le vase précieux tombe de la commode en passant.

Les accidents arrivent partout, mais si le client constate qu'aucune tentative n'est faite pour dissimuler le problème et qu'il le signale ouvertement et honnêtement, la contrariété n'est souvent pas aussi grande, mais le soulagement face au traitement professionnel de l'entreprise partenaire, même en cas d'échec, est d'autant plus grand. Lorsque vous traitez avec le client, pensez à tout moment à votre propre réputation et à votre professionnalisme dans votre domaine de compétence.

Protocole d'acceptation

Le protocole de réception prouve l'exécution professionnelle et compétente de votre service. Il est donc essentiel pour vous de le faire compléter.

En outre, vous protégez votre entreprise contre tout dommage faussement déclaré ou toute réduction des dépenses.

Par conséquent, faites remplir le protocole d'acceptation par le client après l'exécution et téléchargez-le après la date d'exécution de la commande correspondante dans le système.

Si nous ne recevons pas de rapport de réception, des divergences peuvent apparaître entre votre travail et celui du client lors de la facturation.

Paiement

Les conditions de paiement sont réglées dans le contrat de partenariat de MoveAgain. Veuillez poser toutes les questions relatives aux factures ou aux paiements par écrit, par e-mail. Nous nous en occuperons immédiatement. Aucun appel téléphonique ne sera pris pour des questions concernant les factures, car nous ne pouvons souvent pas répondre aux questions immédiatement. Ce processus s'inscrit dans l'esprit du service à la clientèle et doit être strictement respecté.

Les dépenses supplémentaires, les services convenus et les accords de prix conclus avant la conclusion du contrat vous sont dus en tant qu'entreprise indépendante et exécutante.