



mon commerçant mon voisin  
un mini drive chez mon commerçant

Charte du Bon Commerçant

## Charte du Bon Commerçant

### Conditions

La mise en place de la solution Mon Commerçant Mon Voisin et l'accès à ces différentes caractéristiques ne sera possible qu'après la signature de la présente "Charte", l'acceptation et le respect de chaque article, par tout commerçant adhérent à l'initiative.

La présente charte se compose de 8 articles, tous obligatoires et ne pouvant faire l'objet d'aucune forme de dérogation.

Le non-respect de toute ou partie d'un ou plusieurs des présents articles entrainera l'annulation de la présente charte et l'impossibilité de maintien de la solution.

### Article 1 – Stabilité des tarifications

Le commerçant s'engage à maintenir une stabilité tarifaire pour l'accès à ses produits et services et se refuse une augmentation "non responsable" et injustifiée de ses tarifs.

### Article 2 – Qualité des produits et services

Le commerçant s'engage à fournir à ses clients des produits et services de qualité, en respectant un maintien de la qualité de ses produits et services habituellement distribués.

### Article 3 – Délivrance des produits et services

Dès lors qu'une commande sera validée, le commerçant s'engage à délivrer l'ensemble des produits commandés, notifiés et facturés avec l'intégrité globale de leurs qualités, quantités et caractéristiques.

### Article 4 – Respects des délais & créneaux de délivrance

Le commerçant s'engage à respecter les délais et créneaux de récupération, sélectionnés par les clients et validé par ses propres soins.

### Article 5 – Respect des règles de sécurité sanitaire

Le commerçant s'engage à respecter les règles de sécurité sanitaire et à les faire respecter à l'ensemble des acteurs procédant à l'ensemble des actions de préparation, production ou création liées à la délivrance des produits et services commercialisés.



## Charte du Bon Commerçant

### Article 6 – Mise en place de process et dispositifs de maintien de la sécurité sanitaire

Le commerçant s'engage à mettre en place l'ensemble des mesures, process et dispositifs permettant de maintenir le plus haut niveau de sécurité sanitaire possible.

A savoir :

- Désinfection : des produits, matériaux et matériels de production, objets en contact avec les produits et/ou clients, des accès, terminaux de paiements...
- Mise en place et à disposition : circuit de récupération des marchandises, panneaux de protection devant les dispositifs d'encaissements, de gels hydro-alcooliques à destination des clients, livreurs, fournisseurs...

### Article 7 – Obligation d'information

Le commerçant s'engage à informer les clients de tout dysfonctionnement ou manquement (qualité dégradée des produits ou services, quantités et références manquantes, difficultés de livraisons, délais et créneaux de livraisons, problématique et détérioration de la situation sanitaire intrinsèque, obligation de fermeture...)

### Article 8 – Bienveillance

Le commerçant s'engage à exercer son activité dans les meilleures conditions et à faire preuve de bienveillance vis à vis de ses fournisseurs et clients.

### Conclusion

Mon Commerçant Mon Voisin et la Société Zoka Facto, se réservent le droit de recueillir les informations et remarques pouvant faire état de tout manquement ou non-respect desdits articles notifiés ci-dessus, de procéder à des actions de contrôles d'application, de prendre toutes mesures ou décisions de modification d'accès ou de maintien / annulation de la solution auprès des commerçants faisant état d'une défaillance à ces articles.

Document produit à deux exemplaires à \_\_\_\_\_ le \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Pour Mon Commerçant Mon Voisin  
Et la Société Zoka Facto**

Mr Nicolas RAHMANI – Président  
*Signature et Mention Lue et Approuvée*

**Pour  
En qualité de**

*Signature et Mention Lu et Approuvée*