

▪ NOTRE CHARTE PARTENAIRES ▪

1 | LES VALEURS

▪ EXPERTISE

SnapCar ne travaille qu'avec des chauffeurs professionnels expérimentés.

▪ SÉCURITÉ

La Sécurité est un élément fondamental auquel les partenaires de SnapCar doivent apporter la plus grande vigilance.

▪ AGILITÉ

Les équipes de SnapCar s'engagent à répondre aux besoins des clients et partenaires 24/7. Nos chauffeurs se doivent de gérer correctement leurs interactions avec l'application, être disponibles et réactifs lorsque connectés.

▪ QUALITÉ

Avoir une qualité de service irréprochable quant à l'accueil, l'amabilité, la discrétion, la ponctualité, la tenue vestimentaire, la propreté de la voiture.



2 | LES ENGAGEMENTS

■ LE PARTENAIRE DOIT :

- Être une entreprise indépendante dûment immatriculée au Registre du Commerce ou au Registre des Métiers, et exercer dans un strict respect des règles administratives, financières, fiscales et sociales.
- Souscrire à une police d'assurances conforme à sa responsabilité de transporteur, avec toutes les couvertures passagers, tiers et véhicules adéquats.
- Fournir la Déclaration Préalable à l'Embauche pour les salariés.

- Être muni d'outils informatiques et de communications modernes permettant d'être joignable immédiatement.
- Informer la société sur les éléments permettant une amélioration des performances.
- S'engager à suivre les règles de la Charte.
- S'assurer que les véhicules utilisés répondent aux normes de sécurité. Un contrôle technique est exigé tous les 12 mois, à date anniversaire.



■ *LES CHAUFFEURS DOIVENT :*

- Respecter strictement le code de la route et les réglementations en vigueur.
- Respecter une amplitude horaire de travail d'un maximum de 11 heures consécutives.
- Avoir un profil correctement rempli (nom, prénom, numéro de téléphone..) et une photo professionnelle.
- Avoir une connaissance pertinente des itinéraires.
- Avoir un véhicule en parfait état, à l'aspect intérieur et extérieur irréprochable et strictement non-fumeur.
- Avoir un véhicule offrant toutes les garanties réglementaires, ainsi que les documents de bord obligatoires.
- Disposer de bouteilles d'eau, et de chargeurs de smartphones connectables à une prise de type allume-cigare.
- Être en tenue de rigueur : costume sombre, chemise claire, cravate.
- Ouvrir la porte aux clients et mettre les bagages dans le coffre.
- S'adresser aux passagers poliment, par leur nom (M,Mme), ne leur parler que lorsqu'ils le souhaitent.
- Garantir un trajet tranquille, radio éteinte, sauf si le passager souhaite écouter une radio particulière.
- Vérifier l'identité des clients avant la course.

- Accepter les courses lorsqu'ils sont connectés, ou se mettre en pause en cas d'indisponibilité.
- Signaler sur l'application les différentes étapes de la course.
- Appeler le passager en cas de retard important ou d'incident.
- Appeler les superviseurs pour tout imprévu lors de la course.
- Recommander exclusivement la technologie et le service SnapCar.
- Garder confidentielle toute information sensible (discussion à bord du véhicule, échanges téléphoniques du client, adresses privées...).



3 ANNEXE : CADRE DES SANCTIONS

■ PRÉAMBULE

Le respect de la qualité est un objectif prioritaire des équipes de SnapCar. La qualité implique non seulement des éléments directement liés à la réalisation d'une prestation de transport (ponctualité, tenue et amabilité du chauffeur, propreté du véhicule, etc...) mais aussi des éléments indirects ayant un impact significatif sur la satisfaction des clients, comme le taux d'acceptation des courses ou le respect des délais d'approche (pas de détours injustifiés pendant l'approche).

L'objet des sanctions suivantes est de définir clairement les infractions au règlement à ne pas commettre, sous peine de dégrader la qualité du service, donc de l'image de SnapCar, et ainsi de pénaliser l'ensemble des partenaires de la plateforme.

<i>MOTIF DE PÉNALITÉ</i>	<i>PÉNALITÉS DISCIPLINAIRES</i>	<i>PÉNALITÉS FINANCIÈRES</i>
Oubli répétitif de se "mettre à bord"		5€
Non respect de l'accueil avec pancarte		5€
Taux d'acceptation trop bas		10€
Tenue vestimentaire inappropriée		10€
Retards répétitifs		10€
Voiture sale		10€
Détour injustifié avant la prise en charge d'un passager		15€
Facturation à partir d'un autre lieu que l'adresse de prise en charge		15€
Appeler le client pour lui demander d'annuler une course commandée		20€
Course non réalisée		20€
Annulation non motivée, non signalée au dispatch au préalable	7 jours à définitif	20€
Comportement inapproprié avec un client	7 jours à définitif	20€
Comportement inapproprié avec les équipes SnapCar	7 jours à définitif	20€
Tri de courses	7 jours à définitif	20€
Publicité/démarchage passif ou actif à bord pour un service concurrent	7 jours à définitif	20€
Comportement discriminatoire avec un client/ salarié SnapCar	7 jours à définitif	20€
Défaut de sécurité	7 jours à définitif	--