

Charte déontologique

des vendeurs

Vous avez décidé de faire partie de la communauté Zawema et vous avez fait le bon choix.

En tant que vendeur, vous avez une belle occasion de :

- Avoir un nouveau canal de distribution
- Gagner en visibilité grâce à la notoriété de Zawema
- Toucher de nouveaux clients & augmenter votre C.A
- Offrir plus de garanties et d'avantages aux clients

La satisfaction des clients est primordial pour Zawema.

En plus des Conditions Générales de Ventes, nous avons donc mis en place une charte de déontologie pour nos partenaires.

Ce guide des bonnes pratiques vous aidera à rendre vos clients heureux et fidèles

- 1.** Délais de validation d'une commande sous 24 heures.
- 2.** Délais d'expédition d'une commande sous 48 heures.
- 3.** Traitement des réclamations sous 24 heures.
- 4.** Réponse demande d'information client sous 48 heures.
- 5.** Nous préciser les conditions de retour de produit (*payant ou gratuit*).
- 6.** Communiquer la politique de remboursement après les 14 jours de rétractation.
- 7.** Nous fournir une attestation sur l'honneur que les produits proposés sur Zawema répondent à la réglementation européenne en vigueur.

