

# Charte de qualité MBE Auction



Les franchisés Mail Boxes Etc. qui ont signé la charte s'engagent à :

- 1** Traiter les demandes de devis sous 24 à 72h maximum.
- 2** Proposer systématiquement la couverture de la valeur de votre objet, des frais d'emballage et d'expédition avec MBE SafeValue<sup>1</sup> ou une assurance transporteur.
- 3** Garantir une transparence des prix en indiquant distinctivement sur les devis et factures les coûts liés au retrait, emballage, expédition et couverture des objets d'arts.
- 4** Communiquer un délai indicatif de retrait après réception des paiements et des éléments du dossier (informations, lieu de livraison).
- 5** Suivre les recommandations MBE France sur l'emballage selon le type d'objets (techniques, formation, perfectionnement et nouveaux matériaux).
- 6** Proposer une solution de paiement en ligne sécurisée.
- 7** Appliquer une politique et un processus commercial respectant des critères bien définis.
- 8** Veiller à la pérennité des relations entre les Centres Mail Boxes Etc., les salles de vente et vous.
- 9** Assurer une prise en charge individuelle des réclamations et du Service après vente.
- 10** Évaluer et améliorer nos processus pour maintenir votre satisfaction.

Le comité Salles de Vente représenté par plusieurs franchisés ainsi que MBE France s'engagent à ce que La charte de qualité MBE Auction soit continuellement respectée par les Franchisés ayant adhéré.

<sup>1</sup> MBE SafeValue est un service qui couvre, en cas de perte ou de dommages de vos objets, la valeur de vos biens ainsi que les coûts d'emballage et d'expédition. Plus d'informations sur [www.mbefrance.fr/mbe\\_safevalue](http://www.mbefrance.fr/mbe_safevalue)

