

CHARTE QUALITÉ STARDRIVERS

Réseau Qualité – Ensemble allons plus loin

PRÉAMBULE

La charte qualité **STARDRIVERS** définit les engagements fondamentaux auxquels adhèrent l'ensemble des membres du réseau.

Elle garantit à notre clientèle un **niveau d'exigence élevé**, une **qualité de service constante**, ainsi qu'un **comportement irréprochable**, en adéquation avec les standards internationaux du transport premium.

Adhérer à STARDRIVERS, c'est intégrer un **réseau de confiance**, fondé sur des valeurs humaines, professionnelles et éthiques fortes.

1. ACCUEIL & DISPONIBILITÉ

Les membres STARDRIVERS s'engagent à assurer :

- Un **accueil téléphonique professionnel**, courtois et réactif
- Une **disponibilité 24h/24 et 7j/7**
- Une communication fluide en **français et en anglais** (autres langues selon les membres)
- Une prise en charge orientée client, claire et transparente dès le premier contact

Chaque appel ou demande doit être traité avec la plus grande attention, quel que soit le profil ou l'origine du client.

2. DEVIS & TRANSPARENCE TARIFAIRE

Les membres STARDRIVERS s'engagent à :

- Fournir un **devis détaillé dans un délai maximum de 12 heures** après la demande
- Informer clairement le client de tout **frais annexe**, supplément horaire ou contrainte spécifique
- Respecter strictement les conditions tarifaires validées, sauf accord préalable du client

La transparence est une condition essentielle de la relation de confiance.

3. ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Conscients des enjeux environnementaux actuels, les membres STARDRIVERS :

- Privilégient l'utilisation de **véhicules hybrides ou électriques** lorsque cela est possible
- S'inscrivent dans une **démarche éco-responsable durable**
- Veillent à maintenir leurs véhicules **en dessous des normes françaises de pollution en vigueur**

STARDRIVERS encourage activement une mobilité responsable sans compromis sur le confort et la qualité.

4. QUALITÉ & CONFORMITÉ DES VÉHICULES

Les véhicules exploités par les membres STARDRIVERS doivent impérativement répondre aux critères suivants :

- Véhicules **récents**, de **couleur sombre**, haut de gamme
- Intérieur cuir, climatisation, équipements complets
- Accès Wi-Fi selon disponibilité
- État irréprochable intérieur et extérieur

Ils sont :

- Entretien selon les **préconisations constructeurs**
 - Soumis aux **contrôles techniques réglementaires annuels**
 - En conformité avec toutes les **autorisations d'exploitation légales et administratives**
-

5. SANTÉ, HYGIÈNE & SÉCURITÉ SANITAIRE

Les membres STARDRIVERS appliquent des protocoles sanitaires stricts lorsque les conditions l'exigent :

- Désinfection complète de l'habitacle entre les clients
- Mise à disposition de solutions hydroalcooliques
- Respect des recommandations sanitaires officielles en vigueur

La sécurité et le bien-être des passagers restent une priorité absolue.

6. QUALITÉ DE SERVICE & COMPORTEMENT

Les membres STARDRIVERS s'engagent à :

- Adopter une **tenue vestimentaire élégante et une hygiène irréprochable**
- Faire preuve de **discrétion absolue**, de courtoisie et de professionnalisme
- Agir exclusivement dans l'intérêt du client et de ses passagers

Lors des prises en charge :

- Panneau d'accueil personnalisé
- Assistance bagages
- Accompagnement lors des formalités si nécessaire

Pour tout événement d'envergure, un **chef de projet dédié** peut être désigné afin d'anticiper et gérer tout imprévu.

7. PRÉPARATION & CONTINUITÉ DE SERVICE

Les membres STARDRIVERS s'engagent à :

- Préparer chaque mission avec rigueur (reconnaissance des lieux, conditions de circulation, contraintes locales)
- Anticiper les aléas (travaux, grèves, fermetures, événements exceptionnels)
- Assurer la **continuité du service** par substitution immédiate en cas d'imprévu indépendant de leur volonté

8. CHAUFFEURS & COMPÉTENCES

Les chauffeurs STARDRIVERS :

- Sont titulaires de toutes les **autorisations VTC obligatoires**
- Disposent d'une aptitude médicale valide
- Sont formés aux **gestes de premiers secours**
- Justifient d'une **expérience minimale de 3 ans** dans le transport premium
- Sont à jour de leurs obligations sociales, fiscales et administratives

Ils exercent leur mission avec :

conscience, loyauté, honnêteté, discrétion et professionnalisme.

9. ASSURANCES

Les clients bénéficient :

- D'une **assurance responsabilité civile professionnelle illimitée**
- De garanties conformes à la législation en vigueur

Les membres STARDRIVERS s'engagent à fournir, sur simple demande, toute attestation nécessaire.

10. ÉTHIQUE, MORALITÉ & CONFIDENTIALITÉ

Les membres STARDRIVERS s'engagent formellement à :

- Respecter le **secret professionnel absolu**
- Ne jamais dénigrer un confrère à des fins commerciales
- Ne jamais détourner ou démarcher la clientèle d'un autre membre
- Ne pas divulguer d'informations internes ou stratégiques
- Ne consommer aucun alcool ou stupéfiant
- Ne jamais adopter de comportement déplacé envers les passagers

La réputation du réseau dépend du comportement irréprochable de chacun.

11. SERVICES COMPLÉMENTAIRES (OPTIONS)

Selon les compétences des membres, STARDRIVERS peut proposer :

- Chauffeurs de sécurité
- Agents de protection rapprochée (APR)
- Guides traducteurs
- Chefs de projet événementiels
- Services de rapatriement sanitaire

12. DISCIPLINE & SANCTIONS

Tout manquement à la présente charte pourra entraîner :

- Une **exclusion immédiate** du réseau
- La cessation totale de l'usage du nom STARDRIVERS
- La restitution de tout support ou avantage attribué
- L'application d'une **clause de non-concurrence** conformément aux statuts

Les décisions sont prises par le **comité de discipline STARDRIVERS**, réuni en session extraordinaire si nécessaire.

ENGAGEMENT

En adhérant à STARDRIVERS, chaque membre reconnaît avoir pris connaissance de la présente charte et s'engage à la respecter pleinement.

Nom :

Prénom :

Signature :

Date :