

Code de Pratique

Notre volonté de rester leader sur notre marché s'accompagne de la volonté de satisfaire pleinement nos clients. Pour atteindre cet objectif, notre service client, chargé de traiter toutes les questions, d'apporter des réponses et d'apporter des solutions, fonctionne selon les règles énoncées ci-dessous.

- 1)** Conformément à la législation en vigueur sur la vente à distance et comme stipulé au paragraphe 1 au dos de notre formulaire, le client dispose d'un délai de 15 jours (délai de rétractation) à compter de la date d'engagement pour revenir sur sa décision et résilier le contrat retourné validé.
- 2)** Si le client souhaite demander la résiliation du contrat validé, celle-ci devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception et notification d'acceptation de cette résiliation sera faite par écrit au client.
- 3)** Passé le délai légal de rétractation, toute demande tardive de résiliation du contrat sera traitée au cas par cas et, en fonction des arguments et preuves présentés par le client, la décision lui sera alors communiquée par écrit.
- 4)** Toutes les réclamations reçues seront traitées dans les meilleurs délais et par écrit (courriel ou lettre).
- 5)** Pour plus de facilité, les appels des clients seront traités par nos agents francophones.
- 6)** En ce qui concerne les corrections à apporter à leurs annonces et souhaitées par les clients, elles seront traitées en priorité et sans frais, même après le dépassement du délai dans lequel elles doivent être soumises. L'épreuve révisée sera envoyée au client par courrier pour vérification et approbation.
- 7)** Sauf avis contraire du client, l'annonce sera publiée telle quelle pendant la durée minimale du contrat, à l'exception des modifications générales relatives au pays, à la région ou à l'indicatif téléphonique. Le client est responsable de fournir les modifications souhaitées par écrit ou par e-mail.
- 8)** Toute erreur de publication de l'annonce commise par BEST BUSINESS MARKETING S.L. entraînera, après rectification, une année supplémentaire gratuite de publication à l'issue de la durée minimale de validité du contrat.
- 9)** Nos clients naturels sont les entreprises, des sociétés, des institutions et des indépendants. Dans l'hypothèse où une personne n'entrant pas dans les catégories ci-dessus validerait par erreur notre offre, il lui sera demandé de nous en informer par écrit en exposant ses arguments afin de procéder à la résiliation automatique du contrat.
- 10)** Notre portail professionnel est classé par ville et/ou activités. Afin d'optimiser son utilisation, nos clients sont invités à préciser leur activité et si une activité professionnelle ne figure pas dans notre liste, l'activité dudit client sera classée dans la catégorie la plus pertinente.

Nos agents francophone du service clientèle restent disponibles pour répondre à toutes les questions et demandes ainsi que pour fournir toutes informations complémentaires.