



UNION DE LA FILIÈRE  
PAPETIÈRE

## **PAPETERIE, FOURNITURES ET MATÉRIELS DE BUREAU CONSOMMABLES ET MATÉRIELS INFORMATIQUES**

### **LES DIX ENGAGEMENTS DES MEMBRES DE L'UFIPA**

1. Respecter les demandes du client et apporter des réponses transparentes aux demandes exprimées.
2. Respecter les engagements pris concernant les produits sélectionnés par le client sauf accord de celui-ci.
3. Proposer à ses clients des produits qui favorisent le développement durable.
4. Proposer à ses clients des services qui favorisent le développement durable.
5. Fournir à ses clients un conseil professionnel sur les produits et leurs utilisations.
6. Sélectionner des fabricants et des produits qui respectent les normes européennes et qui s'engagent à fournir des produits dont l'origine est certifiée.
7. S'engager à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'amélioration de la satisfaction du client.
8. S'engager à former ses salariés sur les plans technique et méthodologique afin de renforcer leurs capacités à apporter les meilleurs conseils et solutions aux utilisateurs.
9. S'engager à informer ses clients des termes et conditions de vente de ses biens et services, et à porter à leur connaissance ses engagements clairs et transparents afin de prendre en compte leurs réclamations, de contribuer au règlement juste et rapide des différends, sans frais ou formalités excessifs.
10. Appliquer les engagements et, en cas de différends entre membres de l'UFIPA ou avec un de ses clients, s'engager à faire son meilleur effort pour résoudre ces différends.