

Políticas Corporativas

Grupo **Dia** 

# Política de relación con las franquicias

La política de relación con las franquicias tiene como principios generales los valores de la compañía; eficacia, iniciativa, respeto, equipo y cliente. La relación de DIA con sus franquiciados toma como referencia el código ético de DIA que está disponible en su página web corporativa [www.diacorporate.com](http://www.diacorporate.com).

Los principios rectores para el desarrollo y relación con la franquicia son los siguientes:

1. La actividad franquiciadora de grupo DIA se desarrolla siempre, desde el respeto a la legislación de cada país, la veracidad de la información difundida, y el cumplimiento de los acuerdos suscritos con los franquiciados, la independencia jurídica y patrimonial de los mismos, así como la capacidad de organización y dirección efectiva de su personal.

Esta relación comercial se regula mediante un contrato de franquicia que recoge en su clausulado los derechos y obligaciones de ambas partes, incluyéndose en dicho acuerdo todos los términos y condiciones por los que se regirá la referida relación durante su vigencia, siempre dentro del marco normativo aplicable".

2. La compañía ofrece un modelo de negocio eficaz previamente experimentado en las en las tiendas propias, así como las innovaciones realizadas por DIA en sus diferentes formatos.
3. La relación con la franquicia tiene como objetivos:

- / La mejora constante
- / El trabajo en equipo
- / El reconocimiento del cliente.

Dicho servicio se efectúa través de un sistema que utiliza varios canales y herramientas y que se rige por la responsabilidad, la fluidez, la bidireccionalidad.

Las principales herramientas de comunicación son: las encuestas de satisfacción del franquiciado, la página web del franquiciado, las newsletters, los focus group y relación personal entre la organización de DIA y sus franquiciados, sin que las enumeradas supongan limitación alguna al desarrollo de nuevos canales de comunicación.

4. La formación, el apoyo, la asistencia y el asesoramiento continuos al franquiciado están siempre enfocados al mejor desarrollo de su negocio.
5. La resolución de discrepancias está basada en la buena voluntad, la comunicación y la negociación de ambas partes favoreciendo el diálogo y las soluciones de conciliación.
6. DIA reconoce la aportación de los franquiciados al éxito de la compañía y a la dinamización local de la economía y el empleo.

La compañía realiza otro tipo de negocios como la exportación de producto o la cesión de marca que aunque no constituyen un negocio de franquicia se rigen por los mismos principios básicos manifestados en esta política.