

CHARTRE QUALITE DES ADHERENTS PROFESSIONNELS

BTP TRAVAUX & SERVICES

1 Posséder au sein de son entreprise les **compétences professionnelles** nécessaires, acquises par la formation initiale ou continue de son activité professionnelle. Être à jour de ses obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement l'ensemble des activités et travaux qu'elle réalise.

2 Préconiser des matériels adaptés aux normes et réglementations en vigueur au moment du devis ou respectant les mêmes exigences - et être le **relais des informations** des organismes publics.

3 En amont, assurer auprès du client un **rôle de conseil**, l'assister dans le choix des solutions les mieux adaptées à l'aide d'une pré étude et compte tenu des contraintes du site, de la demande du client et de son budget.

4 Après visite sur site, soumettre au client un **devis descriptif écrit, détaillé et complet**, en fixant un délai de réalisation, des termes de paiement et des conditions de garantie légale.

5 Informer le client sur les démarches nécessaires, relatives en particulier aux déclarations préalables de travaux, aux conditions d'octroi des aides publiques et des incitations fiscales en vigueur si le client en bénéficie.

6 Une fois l'accord du client obtenu (devis signé ou bon de commande), réaliser l'installation commandée dans le **respect des règles** professionnelles, normes et textes réglementaires applicables, selon les prescriptions prévues.

7 Régler et mettre en service l'installation, puis procéder à la réception des travaux en présence du client. Lui remettre les notices et tous documents relatifs aux conditions de garantie et d'entretien/maintenance du matériel vendu et installé et lui proposer systématiquement un contrat d'entretien.

8 Remettre au client une **facture descriptive détaillée** et complète de la prestation, conforme au devis (avec désignation précise des matériels installés et références exactes de leur certification). Lui fournir en outre toute attestation signée dont celui-ci aurait besoin pour faire valoir ses droits aux aides publiques.

9 En cas d'anomalie ou d'incident de fonctionnement de l'installation signalé par le client, **s'engager à intervenir** sur le site dans des délais rapides, et procéder aux vérifications et remises en état nécessaires, dans le cadre des obligations d'intervention attachées à la garantie de bon fonctionnement.

10 De manière générale continuer à accompagner le client dans sa recherche d'optimisation de ses besoins par une écoute attentive et ouverte.

Entreprise :

Représentée par :

Signature précédée de « lu et approuvé »