

# 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 »**

