

CONTRAT DE MISE EN RELATION

ENTRE LES SOUSSIGNES

au capital de _____ euros
Dont le siège social est situé en _____

Immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro
RCS _____

OU

Immatriculée au Répertoire des métiers sous le numéro _____ RM de _____
Représentée par _____, en qualité de _____, spécialement
habilitée aux fins des présentes ainsi qu'il le déclare.

Ci-après désignée le « **Prestataire** »,
D'une part,

ET

DLCM

Société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros,
Dont le siège social est situé 10 rue de Penthièvre à PARIS (75008),
Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 893 725 168 RCS PARIS
Représentée par Madame Laura COBO MENA, en qualité de Présidente, spécialement habilitée
aux fins des présentes ainsi qu'elle le déclare.

COMPANY

Ci-après désignée « **L'Intermédiaire** »,
D'autre part,

Ci-après désignée ensemble les « **Parties** »,

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE QUE

- A) Le Prestataire s'est inscrit sur la plateforme de l'Intermédiaire, à l'adresse www.seniortravaux.fr, afin de se voir mettre en relation avec des particuliers (ci-après le « **Particulier** ») désireux de trouver une entreprise capable de réaliser des travaux d'aménagement de l'habitat.
- B) L'Intermédiaire a créé et exploite la plateforme www.seniortravaux.fr (ci-après la « **Plateforme** »), dont l'objet est la mise en relation, contre rémunération, d'entreprises spécialisées dans les travaux d'aménagement de l'habitat avec des particuliers désireux de trouver l'artisan qui puisse réaliser ces travaux.

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de cette mise en relation.

Les Parties se sont donc rapprochées, afin d'arrêter et de formaliser aux termes de la présente convention, les conditions et modalités de leurs accords.

Les Parties déclarent et reconnaissent que la négociation commerciale ayant précédé la conclusion de la présente convention ont été conduites de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociations, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiqué toute information susceptible de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer.

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT

ARTICLE 1 – Mise en relation

Le Prestataire a décidé de faire appel aux services de l'Intermédiaire par son inscription sur la plateforme www.seniortravaux.fr afin de se voir mettre en relation avec des Particuliers en recherche d'entreprises capables de répondre à leurs demandes.

L'Intermédiaire s'engage à faire figurer le Prestataire sur sa plateforme dans les conditions ci-après définies.

Le Prestataire s'engage quant à lui à répondre à toutes les conditions nécessaires pour se voir mettre en relation avec des Particuliers, ainsi qu'à rémunérer l'Intermédiaire dans les conditions ci-après définies.

ARTICLE 2 - Rémunération de l'Intermédiaire

2-1 . Frais d'inscription sur la plateforme

En devenant partenaire de l'Intermédiaire, le Prestataire devient partenaire du réseau et intègre la liste des partenaires du réseau.

Il peut ainsi bénéficier d'éventuels apports de clientèle.

Afin de pouvoir bénéficier des services de la Plateforme, le Prestataire doit transmettre à l'Intermédiaire toutes les informations et documents qu'il pourra lui demander à l'adresse suivante : contactprofessionnel@seniortravaux.fr.

Par ailleurs, le Prestataire s'engage à respecter toutes les obligations de la réglementation qui concerne son activité, et à se maintenir à jour de toutes les obligations auxquelles il est soumis.

2-2 . Rémunération de l'Intermédiaire

En contrepartie de la mise en relation effectuée par l'Intermédiaire dans le cadre du présent contrat, le Prestataire lui verse une commission dont le taux est fixé de la manière suivante :

- 8% HT si le montant des travaux (achats et main d'œuvre) réalisés par le Prestataire au profit d'un Particulier est compris entre 0 et 10 000 € HT ;
- 7% HT si le montant des travaux concernés est compris entre 10 001 et 30 000 € HT ;
- 6% HT si le montant des travaux est supérieur ou égale à 30 001 € HT.

Dans le cas où le Prestataire bénéficiera de 3 mois de rémunération forfaitaire gratuit (ci-après le « **Lead** ») pour tester le service de l'Intermédiaire, le Prestataire paye uniquement une commission (dont les taux ont été annoncés précédemment) pour des devis acceptés par les particuliers.

A la date d'expiration de la période d'essai offre renouvelable (une seule fois), outre la commission versée par le Prestataire à l'Intermédiaire à la signature du devis, l'Intermédiaire aura

le droit à une rémunération forfaitaire d'un montant de 30 € hors taxes pour chaque mise en relation entre un Prestataire et un Particulier (ci-après le « Lead »), dans le cas où elle n'aboutisse pas à la signature d'un devis.

Le paiement de cette rémunération forfaitaire (dans les 48 heures de l'envoi de la demande de paiement) interviendra préalablement à la mise en relation du Prestataire avec le Particulier. Une fois le paiement effectué, l'Intermédiaire transmettra au Prestataire les coordonnées du Particulier. Si l'Intermédiaire ne paie pas la rémunération forfaitaire dans les 48 heures, le lead sera envoyé à un autre professionnel.

L'intermédiaire se réserve les droits de négocier les conditions économiques à tout moment avec ses prestataires.

2-3 . Modalités de paiement des commissions

Les commissions dues à l'Intermédiaire en vertu du présent contrat lui seront acquises dès la signature des devis ou bons de commandes par les Particuliers qu'il aura présenté au Prestataire, dans les conditions ci-dessus définies.

Elles sont payables comme suit :

Modalités de paiement des rémunérations forfaitaire, mode de paiement : virement

Les modalités de paiement des commissions se feront dans un délai de 8 jours après que le prestataire ait reçu le 1er versement à la signature du devis. Le mode de paiement se fera par virement.

IBAN : FR76 3000 4009 3700 0100 9261 396 BIC : BNPAFRPPXXX

Code banque : 30004 Code agence : 00937 Numéro de compte : 00010092613 Clé RIB : 96 Agence de domiciliation : BNPPARB MALAKOFF (00937)

Les commissions seront automatiquement dues à l'Intermédiaire, dès la validation d'un devis dans les 8 jours ou d'un bon de commande, et ce indépendamment de la réalisation des travaux et du règlement par le Particulier.

L'impossibilité pour le Prestataire de réaliser les travaux du fait du Particulier ne l'exonère pas du règlement de la commission à l'Intermédiaire.

En revanche, aucune commission ne sera due à l'Intermédiaire si le Particulier décide de ne pas donner suite au devis émis par le Prestataire, à l'exception de la rémunération forfaitaire de 30 € évoquée supra.

A défaut de paiement des commissions dues à l'Intermédiaire dans les délais et conditions ci-dessus stipulés, un intérêt de DIX (10) pourcent des sommes dues lui sera automatiquement versé par le Prestataire, outre un forfait de QUARANTE (40 euros) correspondant aux frais de recouvrement, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, conformément aux dispositions de l'article D.441-5 du Code de commerce.

ARTICLE 3 - Obligations spécifiques du Prestataire

Le Prestataire s'engage à transmettre à l'Intermédiaire les devis ou bons de commandes signés avec un Particulier que l'Intermédiaire lui aura présenté, dans un délai de 48h, au moyen de la plateforme, à l'adresse suivante : contactprofessionnel@seniortravaux.fr.

En cas de signature d'un devis complémentaire en cours de chantier, celui-ci devra également être transmis dans les mêmes conditions et donnera lieu au versement d'une commission complémentaire au taux indiqué à l'article 2.2 – Commissions.

Le Prestataire s'engage à honorer les commandes qui pourront lui être passées par les Particuliers présentés par l'Intermédiaire, selon les modalités définies au présent contrat, conformément à ses conditions générales de vente, telles que celles-ci auront été communiquées à l'Intermédiaire, notamment en ce qui concerne les tarifs, les délais de livraison et les conditions de paiement.

Elle apportera tout le soin et toutes les diligences nécessaires et habituelles à exécuter les commandes qui lui auront été passées par les Particuliers présentés par l'Intermédiaire et en informera ce dernier sans délai.

Le Prestataire s'engage à respecter la charte de qualité de l'Intermédiaire, dont une copie demeure annexée aux présentes (ANNEXE N°1 – Charte de qualité)

Le Prestataire s'engage en outre à :

- Être en conformité avec la réglementation fiscale, sociale, administrative, propre à son activité et plus généralement avec l'ensemble des obligations auxquelles elle est soumise
- Être en mesure de justifier des labels obligatoires nécessaires à certains types de travaux, et spécifiquement par exemple les labels RGE, ou Handibat ou Silverbat.
- Être assuré pour tous les besoins de son activité auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable
- Respecter les mentions obligatoires que doivent contenir les devis, factures, et plus généralement tous documents transmis aux Particuliers
- Faire preuve de diligence auprès des Particuliers présentés par l'Intermédiaire, tant dans la communication que dans le respect des délais indiqués
- Faire preuve de professionnalisme dans l'exécution des travaux : protection du chantier, nettoyage du lieu d'intervention, respect des consignes du Particulier, civisme et politesse
- Faire signer tous les documents nécessaires au bon déroulement du chantier : devis initial, devis complémentaire, bon de fin de travaux

- **Prendre contact avec les Particuliers sous 48h une fois ses coordonnées transmises (hors week-end et jours fériés).**
- **Communiquer à l'Intermédiaire sous 48h la date et heure de rendez-vous convenu avec le Particulier (par mail, fax ou téléphone).**
- **Respecter les délais de réalisation de travaux suivant les clauses du contrat ou du cahier des charges.**
- **Réaliser les projets, selon les règles de l'art et conformément aux normes DTU (Documents Technique Unifiés).**
- **Ne pas dénigrer l'Intermédiaire ou sa plateforme.**

ARTICLE 4 - Incessibilité du contrat

Le présent contrat étant conclu intuitu personæ, les parties s'interdisent de céder ou de transférer, de quelque manière que ce soit (et notamment sous forme de cession ou de mise en location-gérance de son fonds de commerce, d'apport en Société ou, le cas échéant, de cession des titres ou de changement de contrôle de la Société) les droits et obligations en résultant, sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'autre partie.

ARTICLE 5 – Assurances

L'Intermédiaire s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les activités et obligations découlant du présent contrat.

L'Intermédiaire s'engage à maintenir cette police pendant toute la durée du présent contrat.

Le Prestataire s'engage quant à lui à être assuré pour tous les besoins de son activité auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

ARTICLE 6 - Déclaration d'indépendance réciproque

Les Parties déclarent expressément qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du présent contrat, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants.

ARTICLE 7 - Comportement loyal et de bonne foi

Les Parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre, comme des partenaires loyaux et de bonne foi, et notamment, à porter sans délai à la connaissance de l'autre Partie, tout différend ou toute difficulté qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 8 - Confidentialité et sécurité des données personnelles

8-1 - Confidentialité

Les Parties s'engagent à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée du présent contrat et sans limitation de durée après l'expiration de celui-ci, pendant une durée d'une année après l'expiration du présent contrat, pour quelque cause que soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances ou savoir-faire que ce soient concernant leur co-contractant et leurs modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Elles s'engagent également à faire respecter cette obligation par tous les membres de leur personnel concernés, dont elles se portent fort.

8-2 - Sécurité des données personnelles

Conformément à l'article 24 du RGPD (Règlement sur la protection des données personnelles) entré en vigueur le 25 mai 2018, l'Intermédiaire s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données personnelles et les droits des personnes dont les données ont été recueillies (le droit d'information, le droit d'accès, le droit de rectification et le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité...).

Les données personnelles ne seront utilisées que dans le cadre du contrat et non à d'autres fins, conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données personnelles) entré en vigueur le 25 mai 2018.

ARTICLE 9 - Durée du contrat

Les Parties n'entendant pas conditionner leur engagement à un délai de réflexion, le présent contrat prend effet le 8eme jour de la signature des présentes par les parties.

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

En conséquence, chacune des Parties pourra y mettre fin, à tout moment, sans avoir à justifier sa décision, mais à condition de respecter un préavis de rupture 3 jours avant la cessation effective des relations contractuelles, courant à compter de la réception de la notification adressée afin de signifier la rupture du contrat, en lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au co-contractant, par la Partie ayant pris l'initiative de la rupture.

ARTICLE 10 - Imprévision

Chacune des Parties déclare, compte tenu de la période de négociations ayant précédé la conclusion de la présente convention, qui lui a permis de s'engager en toute connaissance de cause, renoncer expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de

l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion du contrat, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

ARTICLE 11 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 12 - Inexécution de tout ou partie de la convention

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance. Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 13 - Résolution du contrat

13-1 - Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie défaillante, la résolution fautive des présentes, huit jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

13-2 - Résolution pour force majeure

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que huit jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

13-3 - Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations visées aux articles du présent contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit huit jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

13-4 - Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 14 - Conséquences de la cessation du contrat

L'Intermédiaire percevra, sur les opérations réalisées par le Prestataire, après l'expiration du présent contrat, les commissions visées à l'article 2 « Rémunération de l'Intermédiaire » ci-dessus, dans les conditions prévues audit article si lesdites opérations sont liées à l'activité de l'Intermédiaire au cours du contrat, et pour autant qu'elles aient été conclues dans un délai raisonnable après la cessation de celui-ci, ou lorsque ces opérations sont conclues par le Prestataire avec des Particuliers antérieurement présentés au Prestataire par l'Intermédiaire, à condition toutefois, que les ordres correspondants aient été reçus par le Prestataire avant l'expiration du présent Contrat.

ARTICLE 15 - Nullité et indépendance des clauses

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses de la présente convention ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale de la convention puisse être sauvegardée.

Au cas où l'exécution de l'une ou plusieurs des clauses de la présente convention serait rendue impossible du fait de son annulation, les Parties tenteront de se rapprocher afin d'établir une

nouvelle clause dont l'esprit et la lettre seront aussi proches que possible de l'ancienne clause, les autres stipulations de la convention demeurant en vigueur.

A défaut ou si l'économie générale de la convention s'avérait fondamentalement bouleversée, les Parties pourraient, d'un commun accord formalisé par écrit, constater l'annulation de la présente convention dans son intégralité.

ARTICLE 16 - Documents annexes

De convention expresse, tous les documents annexés au présent contrat en font partie intégrante et forment, avec celui-ci, un ensemble indivisible dans l'esprit des parties.

ARTICLE 17 - Litiges

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les trente jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai de trente jours les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

ARTICLE 18 - Attribution de juridiction

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution, ses conséquences et ses suites seront soumis aux tribunaux de PARIS.

ARTICLE 19 - Élection de domicile


Pour les besoins des présentes, les parties font élection de domicile aux adresses indiquées en tête des présentes.

Toute modification devra être signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'autre partie, afin de lui être opposable.

Fait à

Le

En 2 exemplaires originaux.

Signatures	
Pour le Prestataire	
Pour l'Intermédiaire	 DLCM COMPANY 10 RUE DE PENTHIEVRE 75008 PARIS SAS au capital de 1000 € Siret 89372516800015 - APE 6312Z

Annexe N°1 : Charte de qualité

Travailler avec nous, c'est devenir nos ambassadeurs : vous vous engagez à respecter notre Charte de Qualité.

Respecter les obligations légales et administratives :

- Mise à disposition des documents administratifs et pouvoir les fournir à tout moment.
- Vous devez respecter les législations sociales et fiscales en vigueur : déclaration des salariés, d'immatriculation et facturation.
- Vous devez vous justifier du label RGE pour les travaux d'économies d'énergie et de toute autre attestation ou label obligatoire pour poser certains produits. Mais aussi spécifiquement le label handibat ou silverbat dans les cas nécessaires.
- Avoir souscrit à une assurance décennale si le métier l'exige.

Respecter le devis et du planning :

- Indiquez clairement et en justifiant le montant global du chantier et les éventuels coûts supplémentaires, ainsi que la date de démarrage du chantier et sa durée.
- Vous devez fournir un devis fourni détaillant le coût des matériaux utilisés ainsi que le coût de la main d'œuvre engagé.
- Également une Attestation de TVA pour faire bénéficier au client d'une TVA à taux réduit dans le cas nécessaire.

- Assurez-vous d'avoir communiquer clairement et rapidement votre nouveau planning en cas d'imprévus aux clients et partenaires.
- Par conséquent, assurez-vous d'écrire dans un français compréhensible. Ne proposez pas de tarifs ridiculement bas ou trop hauts.
- N'utilisez pas l'argument des frais de senior travaux en rapport à la mise en relation en réponse à un particulier. Vos devis doivent être clairs et mentionner la TVA et le mode de paiement.
- Ne pas mentionner les frais de commission de Sénior Travaux.

Respecter le lieu d'intervention :

- Assurez-vous de bien protéger soigneusement le lieu de l'intervention et le chemin pour y accéder. Mettez-vous en relation avec le syndic de la copropriété si nécessaire.
- Nettoyer consciencieusement le lieu de l'intervention et les produits installés sur le chantier afin de promouvoir la qualité du celui-ci.
- S'engager à rendre les lieux inchangés, en cas de dommage prendre en charge les corrections par votre tiers.
- Respecter le cadre et mode de vie du Client et suivre les consignes indiquées (ex : bien fermer la porte à clé en partant, respecter les règles de copropriété ...).

Adopter une attitude professionnelle :

- Respecter les clients et soyez toujours courtois, faire preuve de civilité et de politesse, adopter un langage qui ne soit ni vulgaire, ni familier.
- Être ponctuel lors des rendez-vous avec le Client, prévenez-le en cas de retard en cas d'impératif.
- Ne pas dénigrer un collaborateur et éviter de mettre en cause le travail d'un autre Artisan pour le bon déroulement du chantier.
- Venir avec l'ensemble du matériel nécessaire pour réaliser l'intervention.
- S'assure que le client soit content du résultat final.

Informé à Senior travaux :

- Faire systématiquement l'état des lieux avant de démarrer une intervention prendre des photos avant d'intervenir, (ainsi que l'acceptation ou refus du devis et raisons, montant du devis, date de début et de la fin du chantier, etc.)
- Signer et faire signer au Client le devis accepté et le bon de fin de travaux (BFT).
- Avertir Sénior Travaux, si une prestation est jugée hors-forfait et donner les raisons.

Toute la documentation en haut doit être envoyé à Sénior Travaux par mail à l'adresse suivante : contactprofessionnel@seniortravaux.fr

Conseiller les Clients :

- Conseiller le Client de manière objective et adopter une démarche pédagogique pour lui expliquer les techniques utilisées.

Fournissez un travail de qualité :

- Le plus important est de fournir un travail de haute qualité.
- N'acceptez pas les projets que vous ne pouvez pas réaliser.
- Finaliser votre travail proprement et n'abandonnez pas le chantier en cours de réalisation, un problème peut survenir et entraîner une plainte.
- Il est très important de régler cela correctement avec le particulier.
- Si un problème avec un (collaborateur ou les clients) survient lors des travaux veillez à nous prévenir très rapidement.

S'engager à :

- Prendre contact avec les clients sous 48 h (hors week-end et jours fériés).
- Nous communiquer sous 48h la date et heure de rendez-vous convenu avec le client (par mail, fax ou téléphone).
- Respecter les délais de réalisation de travaux suivant les clauses du contrat ou du cahier des charges.
- Réaliser les projets, selon les règles de l'art et conformément aux normes DTU (Documents Technique Unifiés).