



CHARTRE QUALITÉ

La satisfaction du client constitue notre objectif essentiel

La pérennité et le succès de notre société, qui plus est la marque française HOMITEC France en devenir, acteur de la rénovation énergétique de l'habitation française, dépendent fortement de notre capacité à répondre du mieux possible aux attentes de nos clients de typologies différentes et cosmopolites.

Grâce notamment à tous nos produits sélectionnés par nos soins, de fabrication de qualité industrielle française pour la majorité et uniquement dans le concept suivant à savoir « sur-mesure intégral et personnalisable », de nos conseils personnalisés à nos prestations de services dont le service-après vente à vie est unique en France, fondement principal de la marque française HOMITEC en devenir.

Notre charte de qualité se base sur plusieurs principes, décrivant les règles de comportement et d'attitude que nous souhaitons voir adopter par tous nos employés, partenaires de confiance, installateur qualifié, ainsi que nos fournisseurs régionaux made in France.

Engagement de la direction et de son équipe dirigeante

La direction et l'équipe entière s'engage par l'impulsion de son président & fondateur :

- À maintenir, à développer et améliorer notre qualité de service qui vise la satisfaction de nos clients et qui procure des avantages à la société.
- À communiquer à l'ensemble du personnel l'importance de satisfaire nos clients en développant des valeurs et une orientation organisationnelle concernant la qualité de nos services.
- À définir une politique, à la décliner en objectifs mesurables et à fournir les ressources nécessaires.

Engagement envers nos clients

Nous voulons établir avec nos clients des relations durables de façon à bien comprendre leurs besoins et de les satisfaire au mieux. Dans toutes les relations avec nos clients, chacun fait preuve de respect à leur égard et d'un réel désir de leur apporter **les meilleurs conseils et services possibles** :

- Une information gratuite, des conseils personnalisés à domicile et sans engagement de votre part.
- Une proposition de projet clé en main sur-mesure intégral, personnalisable et d'une prise en charge totale de A à Z vous sera faite.
- Une relation transparente respectueuse et honnête de votre interlocuteur unique en charge de votre dossier, soumis à un devoir de conseil et d'information bienveillante.
- Respect de nos engagements contractuels et des délais finaux d'intervention convenus à nos présentes conditions générales de vente.

- Des garanties contractuelles à la carte allant jusqu'à 30 ans incluant pièces, mains-d'œuvre et déplacements.
- Une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle et décennale IARD Assurance en cours de validité permanente.
- Une main-d'œuvre de professionnels sélectionnés et triés sur le volet, qualifiés, certifiés, de reconnaissance garant de l'environnement, agréés à notre charte qualité et sous contrat de l'enseigne Homitec France.
- Nous vous proposerons dans le cadre de la rénovation énergétique des matériaux de construction et outils dans le respect de la réglementation thermique RT2020 ; cela permet de limiter la consommation d'énergie.
- Un procès verbal d'état des lieux avant et après installation de chaque pièce où seront installés vos produits sur-mesure et une explication détaillées sur le modus operandi du déroulement de l'installation vous seront faits.
- Protection par bâche de marque Homitec intérieure ou/et extérieure des lieux d'intervention et des zones de circulation de l'installation afin de protéger et d'éviter toute forme de dégradation et de salissure de votre habitation.
- Après avoir terminé l'installation, un nettoyage complet de toute les zones d'intervention du chantier dans son intégralité et des produits installés.
- Débarras gracieux des anciens produits présents peuvent être enlever sur votre demande expresse uniquement pour traitement en déchetterie professionnelle le cas échéant.
- Un procès verbal de réception de chantier conforme vous est remis en présence du responsable de l'installation de la ladite installation effectuée, lors de la réception définitive du chantier en conformité a votre contrat et d'une mise en service, ainsi qu'une explication sur le

fonctionnement de chaque produit installé vous est faite, conformément a nos engagements contractuels.

- Un questionnaire de satisfaction client, du modus operandi pratiqué vous sera proposé à des fins de bonne conformité sur le bon fonctionnement de nos services proposés en général.
- Un service après-vente a vie, unique et dédié pour le client particulier.
- Un Service de Relation Client, à votre écoute 7jours sur 7 basé en France vous aiguillant vers le service concerné et compétant en la matière.
- Une visite de contrôle gratuite de bonne conformité des produits et des prestations réalisées, vous sera proposée avec votre interlocuteur unique en charge de votre dossier.
- Amélioration continue de nos prestations et services, grâce notamment à votre expérience vécue, à travers nos services proposés en général.

Responsabilité du personnel

Nous voulons que nos employés fassent preuve de franchise, d'honnêteté, d'esprit d'équipe, de flexibilité et d'esprit d'initiative vis-à-vis de leurs responsables et collègues afin d'atteindre nos objectifs de qualité.

Les principes suivants sont appliqués :

- Le rôle et la contribution de chacun sont clairement définis et connus de tous
- Le travail de chacun fait appel à ses compétences, les développe et les transmet à toutes et à tous
- La confiance est la base de tout bon rapport

Fournisseurs régionaux

Nous développons et maintenons un partenariat durable avec nos fournisseurs qui savent satisfaire nos besoins et participent à notre processus de qualité.

Dans toutes nos relations avec nos fournisseurs, **nous appliquons les principes suivants :**

- Relations durables et participatives
- Suivi et communication de notre satisfaction

La marque française HOMITEC France en devenir, vous remercie de contribuer à l'amélioration de ses services et d'avoir pris connaissance de notre charte qualité qui vous est proposée et sera ravie de vous accompagner dans tout projet de rénovation énergétique de l'habitation française.

L'équipe dirigeante Homitec France,
à votre service.

<https://www.homitec.fr>