

CHARTRE DE L'ARTISAN MEMBRE DE LA PLATE-FORME MESDÉPANNEURS.FR

MesDépanneurs.fr, avec le soutien de ses artisans affiliés, souhaite faciliter les relations entre artisans et particuliers. Cette Charte a pour but de favoriser une meilleure qualité de service. Les artisans membres de la plate-forme MesDépanneurs.fr participent activement à cette démarche, et font le nécessaire afin de respecter cette Charte.

PRISE DE CONTACT TÉLÉPHONIQUE AVEC LE CLIENT

Préparation d'arrivée

- Lors de la première prise de contact par téléphone, l'artisan de MesDépanneurs.fr **salue le client** et lui annonce son prénom et son nom ainsi que son appartenance à la plate-forme MesDépanneurs.fr. Il comprend que le client en situation d'urgence peut être très inquiet, donc il essaie de le calmer et le rassurer. Il le prévient du temps que son arrivée va prendre et lui donne les consignes nécessaires pour minimiser les dégâts en attendant l'intervention.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr prend le maximum d'information auprès du client lors de ce premier contact afin de **préparer son arrivée** et compléter la fiche déjà envoyée par le service client. L'artisan s'assure qu'il possède dans son camion tous les outils nécessaires pour ce type d'intervention.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr **se dirige vers le client immédiatement** sauf si le client lui indique l'horaire précis du rendez-vous souhaité. Si l'artisan n'est pas disponible à l'horaire souhaité, il en informe le client et le service client de MesDépanneurs.fr afin de pouvoir trouver un autre prestataire à ce client.

ARRIVÉE CHEZ LE CLIENT

Ponctualité

- L'artisan de MesDépanneurs.fr se présente chez le client **cinq minutes avant** le début prévu de l'intervention.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr prévient le client par téléphone en cas d'impossibilité de se rendre sur place à l'heure, la notification du client doit être faite **le plus tôt possible**, afin de permettre au client de s'organiser suite à ce retard.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr prévient le client et le service client de MesDépanneurs.fr par téléphone en cas d'impossibilité de se rendre sur place à la date indiquée, la notification doit être faite **deux heures avant l'heure prévue de l'intervention** minimum. L'artisan tient à proposer au client les autres dates pour l'intervention en prenant en compte les disponibilités du client. Si le client refuse, l'artisan n'insiste pas, le service client de MesDépanneurs.fr se charge de lui trouver un autre prestataire disponible à la date souhaitée.

Politesse

- L'artisan de MesDépanneurs.fr **salue le client** et lui annonce son prénom et son nom ainsi que son appartenance à la plate-forme MesDépanneurs.fr. En automne et en hiver, l'artisan enlève son manteau avant entrer dans les pièces à vivre. Il demande ensuite poliment le client de lui montrer le champ d'intervention potentiel.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr **ne tutoie jamais** le client sauf demande clairement exprimée de ce dernier.

- Si l'artisan de MesDépanneurs.fr a besoin d'utiliser un ou plusieurs outils du client, **il lui demande la permission** avant de prendre ses outils.

AVANT DE PROCÉDER AUX TRAVAUX

Devoir de conseil

- L'artisan de MesDépanneurs.fr reconnaît son devoir de **se renseigner sur les besoins de client** afin de l'informer du mieux possible sur l'adéquation entre ses besoins et la proposition de réparation. L'artisan de MesDépanneurs.fr conseille au client **la solution la plus adaptée à sa situation** et pas la solution la plus chère.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr **ne procède pas au remplacement** de l'appareil si sa réparation reste possible.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr prévient le client si les installations actuelles **ne sont pas aux normes** et ne procède en aucun cas aux réparations "bricolage" qui peuvent mettre en danger les biens ou la santé du client.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr **établit le devis** avant tous travaux et il prend le temps d'expliquer son devis au client, et de le détailler, afin de donner le plus d'information possible au client. L'artisan ne procède à aucune réparation avant que le client n'exprime sa volonté en signant le devis.

LES TRAVAUX

Qualité

- L'artisan de MesDépanneurs.fr fait son maximum afin d'effectuer **un travail de très haute qualité** et de régler le souci du client dans les meilleures conditions.

APRÈS LES TRAVAUX

Finitions

- L'artisan de MesDépanneurs.fr vérifie avant son départ **la mise en fonctionnement de l'installation**.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr **nettoie** le lieu du chantier, **ramasse** les débris créés par l'intervention, propose la dépose des installations abîmées, l'enlèvement et le débarras du matériel déposé.

LITIGES

Solution à l'amiable

- L'artisan de MesDépanneurs.fr **reste calme** en cas de litige avec le client et toujours **poli** même si le client ne l'est pas.
- L'artisan de MesDépanneurs.fr règle ses litiges et gère les réclamations **de manière à apporter la satisfaction** au client.
- Dans la mesure du possible, l'artisan de MesDépanneurs.fr **ne quitte pas le lieu d'intervention sans avoir réglé le problème** du client, excepté lorsque ce dernier en est informé et l'accepte.

Signature du représentant MesDépanneurs.fr

Signature du prestataire