

CHARTRE DE QUALITE PRESTATAIRE

1. OBJET DE LA CHARTRE

Cette chartre a pour objet de définir les conditions d'accès et les engagements permettant à une entreprise, après intégration au Prestataire, d'être enregistrée et de pouvoir ainsi bénéficier des prestations d'un prestataire membre de la Société SOGEDEP.

La Société SOGEDEP se réserve la faculté :

- d'effectuer tout contrôle auprès du Prestataire
- de retirer à l'entreprise sa qualité de Prestataire

2. ENTREPRISE PRESTATAIRE

L'entreprise prestataire fournit :

- un extrait R. Soc. du RCS ou une copie de la carte délivrée par la Chambre des experts
- une attestation de son assurance responsabilité civile professionnelle en vigueur.

L'entreprise prestataire assume l'entière responsabilité de la prestation.

Le prestataire s'engage à informer la Société SOGEDEP dans les plus brefs délais des changements pouvant modifier la qualification de son activité.

3. ACTUEL PERSONNEL

Le Prestataire s'engage à avoir une attitude courtoise, digne, professionnelle et efficace à l'égard des clients de la Société SOGEDEP pour lesquels est réalisée son intervention.

La ponctualité, l'exactitude, la courtoisie, la discrétion sont de rigueur.

Le Prestataire met à disposition un personnel qualifié.

Tout travail sur intervention est fluide et réalisé d'un C.A.P. ou justifié d'une expérience professionnelle acquise pendant un an soit comme salarié, soit comme responsable d'une entreprise spécialisée.

A la demande de la Société SOGEDEP, le Prestataire devra pouvoir justifier de la qualification professionnelle de son personnel.

Le Prestataire et son personnel ont pour obligation de respecter l'intégrité des biens et des personnes et s'abstiennent de :

- fumer, boire, fumer sur les lieux de l'intervention
- utiliser le téléphone du client sans son accord pour un contact urgent à établir avec la Société SOGEDEP

4. MATERIEL

Le Prestataire doit disposer d'un matériel technique adapté à son activité et aux interventions confiées. Le cas échéant, le matériel utilisé doit être en conformité avec les normes NF et les réglementations en vigueur.

5. RESPONSABILITE CAPACITE D'INTERVENTION

Le Prestataire se conforme aux indications de la Société SOGEDEP et s'engage à :

- être disponible aux jours et heures convenus à la Société SOGEDEP
- contacter le client immédiatement après la demande d'intervention
- intervenir chez le client dans un délai de 48 heures ou 8 h conformément au client dans les autres cas
- respecter les délais d'intervention annoncés et convenus avec le client

Lors de la demande d'intervention la Société SOGEDEP adressera :

- Un dossier de dossier d'intervention
- Les informations utiles à la réalisation de la mission
- Le cas échéant, le plan des parties concernées et le schéma de prise en charge

En cas d'indisponibilité du client, d'empêchement, de retard ou d'incident en cours de la mission, le Prestataire informera immédiatement la Société SOGEDEP.

6. FACTURATION

Seules les prestations engagées avec son accord pourront faire l'objet d'une facturation à la Société SOGEDEP.

Le Prestataire s'engage à facturer toutes les interventions demandées avant les faits dans un délai de deux mois.

Pour les interventions à la charge de la Société SOGEDEP et qui, quel que soit le montant, la facture doit être complétée avec les mentions légales obligatoires, les informations suivantes :

- Le n° code prestataire et le numéro d'intervention
- La nature et le objet de l'intervention
- Les dates et heures d'intervention

La facture doit être directement adressée à :

Société SOGEDEP
21, Rue Lemoine
78000 POTTEVILLE LES ROUES

7. REGIME DE PARTENARIAT

Le Prestataire s'interdit toute remarque ou critique concernant les contacts ou les prestations proposées par la Société SOGEDEP et ses partenaires.

Lors de toute intervention confiée par la Société SOGEDEP, le prestataire accorde un soin particulier au respect de l'image de la Société SOGEDEP envers ses clients.

Conformément à l'importance accordée par l'image de SOGEDEP attribuée par le prestataire, tout fait de nature à dénigrer cette image sera sanctionné par le retrait immédiat de prestataire à l'entreprise.

Signature : _____

Je soussigné(e) _____ représentant(e) en qualité de _____, certifie avoir pris connaissance de la Charte de Qualité de Prestataire et m'engage à ce qu'elle soit appliquée lors de toute mission confiée par la Société SOGEDEP.

Fait à _____

Le _____