

CODE DE BONNE CONDUITE

« VENTE A DOMICILE »



Préambule :

Dans le cadre du contrat en cours entre Plénitude et le Courtier, il est demandé au Courtier de faire signer et parapher ce code de bonne conduite à l'ensemble de ses conseillers commerciaux en activité qui représentent et proposent les offres de Plénitude et d'en archiver une copie. (Le partenaire Courtier devra être en mesure de fournir à Plénitude le code de bonne conduite signé en cas de plaintes, de poursuites pénales ou de suspension de licence de vente)

Le conseiller commercial signataire de ce code de bonne conduite s'engage à faire preuve d'une **transparence totale dans son discours** vis-à-vis des prospects et à **ne pas utiliser d'arguments mensongers, trompeurs et/ou fallacieux vis-à-vis de ces derniers.**

Il devra faire preuve de bienveillance et adopter un comportement exemplaire lors de ses actions de prospection sur le terrain.

D'autre part il s'engage à ne pas dénigrer les concurrents de Plénitude dans le cadre de sa prospection commerciale.

L'objet de la visite :

- Le conseiller commercial s'engage à toujours **se présenter comme « partenaire Plénitude », fournisseur** de gaz, d'électricité et de services **dès les premiers échanges avec un prospect et à afficher clairement l'objet de sa visite : « une proposition commerciale de la part de Plénitude associé à un changement de fournisseur de gaz et/ou d'électricité et de services en cas d'acceptation par ce dernier ».**
- Dans le cadre de sa fonction, il s'engage en toutes circonstances à être **porteur d'un badge « partenaire Plénitude » visible** afin d'éviter toute confusion possible pour le consommateur.
- Il devra également s'assurer avant toute démarche commerciale que le prospect est **majeur, qu'il a moins de 76 ans** et qu'il est en possession de toutes ses facultés.
- Le signataire **s'engage également à ne pas abuser de la confiance, de l'état d'ignorance, de faiblesse ou de vulnérabilité d'un consommateur.**
- Au préalable, il devra s'assurer qu'il **échange bien avec le titulaire du ou des compteurs.**

Il s'engage également :

- **A ne pas solliciter un prospect à son domicile en vue de vendre des produits ou de fournir des services lorsque le consommateur a manifesté de manière claire et non ambiguë ne pas vouloir faire l'objet d'une telle visite. (Respect de l'article L224-10-1 du Code de la Consommation)**
- **A prendre immédiatement congé sans délai si le prospect lui demande.**
- **A être respectueux et faire preuve de courtoisie pendant toute la durée de l'échange.**
- **A ne pas proposer un contrat de fourniture à une personne n'ayant pas de téléphone portable ni d'adresse mail électronique.**
- **La création d'une adresse électronique par le conseiller est strictement interdite.**
- **Il devra recueillir le consentement libre et éclairé du consommateur avant de débiter un parcours de souscription** dans le cadre d'un changement de fournisseur avec Plénitude
- **A faire preuve de la plus grande transparence** en ce qui concerne **le contenu de l'offre** qu'il est en train de proposer à un prospect : (nom et type d'offre, prix, mode de facturation...)
- **Il s'engage à ne pas intervenir dans le processus de vente final.** (C'est-à-dire à utiliser le téléphone mobile du consommateur lors de l'envoi du code de vérification par sms, ni à consulter et/ou utiliser la boîte mail de ce dernier pour valider le contrat de vente)
- **A informer le consommateur que l'appel du Welcome Check Call de Plénitude est obligatoire pour pouvoir valider définitivement le contrat qu'il vient de signer et que conformément à la loi, il dispose d'un délai de rétractation de 14 jours article L221-21 du code de la consommation**

Le conseiller commercial signataire est informé qu'en cas de non-respect de cette charte de bonne conduite (Discours mensongers, trompeurs ou frauduleux...), il s'expose à une suspension immédiate de sa licence de vente, à des poursuites et des sanctions pénales comme le prévoit la loi en plus des sanctions disciplinaires qui seront décidées par son employeur.

Il est rappelé que les sanctions pénales correspondent à des peines d'emprisonnement et d'amendes (voir tableau le récapitulatif des sanctions ci-dessous)

INFRACTIONS	EXEMPLES	SANCTIONS MINIMALES ENCOURUES
Escroquerie (article 313-1 et suivants du Code pénal)	le fait d'user un faux nom ou une fausse qualité ou l'abus d'une qualité vraie ou d'employer des manœuvres frauduleuses → le fait de se présenter auprès du prospect comme un agent GDF, un agent municipal, un syndic, un office HLM → le fait d'utiliser un faux document	5 ans d'emprisonnement et 375.000 euros d'amende
Faux et usage de faux (article 441-1 et suivants du Code pénal)	Le fait d'altérer frauduleusement la vérité → le fait de signer tout document ou bulletin de souscription à la place d'un client → le fait de falsifier tout document ou bulletin de souscription	3 ans d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende.
Abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse (article 223-15-2 et suivants du Code pénal)	Le fait d'abuser frauduleusement de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse soit d'un mineur, soit d'une personne d'une particulière vulnérabilité → le fait d'utiliser ou de profiter d'une infirmité, d'une déficience pour lui faire souscrire tout document ou bulletin de souscription	3 ans d'emprisonnement et 375.000 euros d'amende
Abus de faiblesse (article L 122-8 et suivants du Code de la consommation)	Le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, démarchage par téléphone ou télécopie, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit	5 ans d'emprisonnement et 9.000 euros d'amende
Extorsion (article 312-1 et suivants du Code pénal)	le fait d'obtenir par violence, menace de violences ou contrainte soit une signature, soit un engagement	7 ans d'emprisonnement et 100.000 euros d'amende.
Pratique commerciale trompeuse (article L 121-1 et suivants du Code de la consommation)	Le fait de créer une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe	

Liste des interdits :



- **Utiliser / usurper une fausse qualité lors de la prospection**

Exemples de discours à ne jamais tenir à l'entrée de porte

1. Nous sommes mandatés par un organisme étatique
2. Nous venons contrôler et mettre à jour les tarifs de gaz et de l'électricité
3. Nous sommes votre fournisseur actuel
4. Il s'agit d'un avis de passage, d'un devis, d'un bilan de consommation, d'un audit
5. Le changement de fournisseur est obligatoire
6. Vous êtes éligible à une baisse tarifaire
7. Le gestionnaire de réseau nous demande de vérifier vos consommations
8. Nous venons relever vos compteurs
9. Nous venons pour changer votre compteur
10. Les gestionnaires de réseaux de distribution ont mandaté Plénitude
11. Votre compteur dysfonctionne
12. Votre fournisseur actuel n'existe plus
13. Une coupure est programmée
14. ...

Liste des interdits :



- **Arguments à ne jamais utiliser lors de la présentation des offres et services de Plénitude**

1. Plénitude vend du gaz à Engie, EDF et aux autres fournisseurs
2. Plénitude est le seul fournisseur en France
3. Argumenter un consommateur avec de fausses données « marché »
4. Ce n'est pas un nouveau contrat de fourniture
5. Rien ne change
6. Présenter une offre autre que celles disponibles dans notre catalogue
7. Afficher un prix différent de la grille tarifaire en vigueur sur le canal de vente à domicile
8. Ne pas décrire totalement le contenu de l'offre ainsi que les options associées.
9. Prétendre qu'il n'y a pas de délai de rétractation
10. Dénigrer la concurrence
11. Promettre une suppression des taxes suite au changement de fournisseur
12. ...

Nom du partenaire Plénitude :

Date :

Lieu :

Nom et Prénom du conseiller : (Majuscules)

Signature du conseiller : (avec mention manuscrite lu et approuvé)