



Charte Qualité de La Guilde du Déménagement

Article 1. Obligation de qualité des services

Le Déménageur partenaire s'engage à fournir des services de qualité à ses Clients : professionnalisme, rigueur, ponctualité, respect des stipulations contractuelles, préservation de ses propres intérêts (par exemple, photographie du mobilier avant prise en charge, spécialement s'il présente des défauts préexistants), préservation des intérêts du prescripteur *La Guilde du Déménagement*, et bien sûr, préservation des intérêts du Client, en veillant au déroulement parfait des opérations.

Article 2. Transparence et juste prix pour chaque Client

Chaque Déménageur s'engage à respecter le prix donné lors de la tarification du devis auprès de *La Guilde du Déménagement*.

En aucun cas le Déménageur ne tentera de vendre des prestations complémentaires aux Clients, lors de la visite technique de confirmation de volume ou durant le déménagement.

Si le client modifie sa demande et manifeste un besoin de services complémentaires, le Déménageur s'engage à contacter systématiquement et immédiatement *La Guilde du Déménagement* afin que :

- le service supplémentaire soit ajouté au devis par un avenant
- le Déménageur puisse facturer cette prestation complémentaire au Client, en fin de prestation.

Article 3. Respect du travail de La Guilde du Déménagement

Si le partenaire Déménageur vient à être sollicité en direct par le Client obtenu via la société *La Guilde du Déménagement*, pour établir un devis, le Déménageur s'oblige expressément à le rediriger vers la société *La Guilde du Déménagement*, afin qu'il renseigne sa demande de devis sur le site dédié à cette fin.

Article 4. Qualité du matériel du Déménageur partenaire

Le Déménageur partenaire s'engage à utiliser :

- Du matériel d'emballage adapté et en quantité suffisante compte tenu du volume estimé
- Des camions en bon état général et capitonnés
- Des couvertures de protection en nombre suffisant pour le chantier prévu
- Des véhicules, hayons élévateurs et monte-meubles régulièrement soumis aux différents contrôles techniques obligatoires, conformément à la réglementation.

Article 5. Réactivité et qualité de communication

Le Déménageur partenaire s'engage à indiquer à la société *La Guilde du Déménagement* son tarif dans les 48h suivant la demande de tarification, le cas échéant à indiquer son indisponibilité pour la prestation.

Le Déménageur partenaire s'engage à téléphoner au Client, pour l'informer en cas de retard, même infime, sur l'heure d'arrivée.

Article 6. Respect des réglementations

Le Déménageur partenaire s'engage à respecter à tout moment la législation et la réglementation applicables, et en particulier le Code du Travail et la réglementation sur les temps de conduite et les temps de repos des chauffeurs salariés.

Le Déménageur partenaire déclare être à jour du paiement de ses cotisations auprès des organismes de prestations sociales comme l'URSSAF ou la Caisse de retraite.

Le Déménageur partenaire s'engage à communiquer immédiatement à *La Guilde du Déménagement* tout événement susceptible d'affecter momentanément, durablement ou définitivement, la continuation de son activité, comme une procédure collective (sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire) ou une cessation d'activité en raison d'un départ à la retraite, sans que cette liste soit limitative.

Article 7. Formation du personnel

Le Déménageur partenaire s'engage à former ses employés afin qu'ils puissent respecter la qualité de services, et en particulier l'engagement de courtoisie avec le Client.

Le Déménageur partenaire s'engage à ce que son chef de chantier ait suivi la formation correcte ou ait une expérience professionnelle suffisante pour justifier sa qualification de chef d'équipe.

Le Déménageur partenaire s'engage à respecter les règles de sécurité et déclare que ses équipes sont formées en conséquence.

Article 8. Courtoisie et tenue correcte

Le Déménageur partenaire s'engage à mettre en avant la courtoisie et le respect dans sa communication avec le Client. Les préposés du Déménageur, en contact avec le Client, devront toujours porter une tenue correcte.

Article 9. Déontologie métier

Le non-respect, par le Déménageur, de son engagement à respecter la déontologie métier et la bonne qualité de la réalisation des prestations, pourra justifier la rupture du contrat signé avec *La Guilde du Déménagement*.

Article 10. Loyauté contractuelle

Le Déménageur s'engage à informer la société *La Guilde du Déménagement* de la survenance de tout événement susceptible de nuire à la qualité ou même, d'empêcher la réalisation de la prestation de déménagement. Ainsi, par exemple, si le Déménageur vient à présenter un état de cessation des paiements, ou à faire l'objet d'une procédure collective (sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire), voire procédure d'alerte, ce dernier s'engage à en aviser sans délai, la société *La Guilde du Déménagement*.

L'absence de déclaration de ce type d'évènements (et spécialement, de la survenance d'un jugement d'ouverture d'une procédure collective) à la société *La Guilde du Déménagement*, dans les quinze jours de leur survenance, entraînera la rupture contractuelle entre le Déménageur et la société *La Guilde du Déménagement*.

Date :

Fait à :

Signature de la Guilde du Déménagement

Signature du Déménageur