

CHARTRE DE LA QUALITE DE PRESTATAIRE

1. OBJET DE LA CHARTE

Cette charte a pour objet de définir les conditions d'accès et les engagements permettant à une entreprise, ci-après désignée le Prestataire, d'être enregistrée et de pouvoir ainsi bénéficier de l'attribution d'un code prestataire par 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 K bis du RCS ou une copie de la carte délivrée par la Chambre des métiers
- 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. ACCUEIL, PERSONNEL

Le Prestataire s'engage à avoir une attitude courtoise, discrète, professionnelle et attentive à l'égard des clients de la société SOGEDEP pour lesquels est réalisée son intervention. La ponctualité, l'amabilité, la courtoisie, la discrétion sont de rigueur.

Le Prestataire met à disposition un personnel qualifié.

Tout préposé aux interventions est titulaire à minima d'un C.A.P ou justifie 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'abstiendront de :

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

4. MATÉRIEL

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. DISPONIBILITE, CAPACITE D'INTERVENTION

Le Prestataire se conforme aux instructions de la société SOGEDEP et s'engage à :

- être disponible aux jours et heures confirmés à la Société SOGEDEP
- contacter le client immédiatement après la demande d'intervention
- intervenir chez le client dans un **délai de 48 heures** ou à la convenance du client dans les autres cas
- respecter les délais d'intervention annoncés et communiqués au client.

Lors de la demande d'intervention la société SOGEDEP communique :

- Un numéro de dossier d'intervention
- Les informations utiles à la réalisation de la mission
- Le cas échéant, le plafond des garanties couvertes et la télécopie de prise en charge

En cas d'indisponibilité du client, d'empêchement, de retard ou d'incident en cours de la mission, **le Prestataire prévient 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 selon les tarifs dans un délai de deux mois.

Pour les interventions à la charge de la société SOGEDEP et quel qu'en soit le montant, la facture détaillée comprend outre les mentions légales obligatoires, les informations suivantes :

- Le « code prestataire » et le numéro d'intervention
- La nature et le détail de l'intervention
- Les dates et heures d'intervention

La facture doit être directement adressée au :

Société SOGEDEP
ZI, 3, Rue Lavoisier
B.P 40271

76305 SOTTEVILLE LES ROUEN CEDEX

7. IMAGE DE PARTENAIRE

Le Prestataire s'interdit toute remarque ou critique concernant les contrats 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.**

Compte tenu de l'importance revêtu par l'image de SOGEDEP véhiculée par le prestataire, tout fait de nature à dévaloriser cette image sera sanctionné par le retrait immédiat de prestataire à l'entreprise auteur de ce fait.

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

Fait à

Le

Cachet du Prestataire et signature responsable précédé de la mention « Lu et Approuvé »
(Document à retourner dans un délai de 15 jours l'original ou une copie étant à conserver par le Prestataire)