



LA CHARTE « PROPISCINES » : LES PROFESSIONNELS DE LA PISCINE S'ENGAGENT SUR 5 CHAPITRES

1. ENGAGEMENTS EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SERVICE CLIENT

Être **Propiscines®**, c'est placer le respect et la relation avec le client au cœur de mes interventions.

En tant que **Propiscines** :

Je remets la présente charte d'engagement à chacun de mes clients afin qu'il sache ce qu'il est en droit d'attendre de son professionnel de la piscine.

Une question, une demande ? ... Ma mission consiste à accompagner et à conseiller mon client dans chaque étape de son projet.

J'établis un devis clair et détaillé suivi d'un plan d'implantation de la piscine dans le cas d'une installation ou construction. De plus, je conviens d'un délai de réalisation avec mon client, délai que je m'engage à respecter en fonction des aléas climatiques.

J'informe mon client en cas d'intervention de sous-traitants sur le chantier.

J'informe mon client de toutes modifications du déroulement des travaux.

Avant d'engager des travaux complémentaires, je lui propose un avenant au contrat initial.

Enfin, le chantier restera propre, rangé et protégé.

Je remets à mon client un guide d'utilisation de la piscine et de ses équipements périphériques.

J'informe mon client sur le fonctionnement, la maintenance et le traitement de l'eau de sa piscine.

J'assure un service après vente avec du personnel compétent.

Paraphe :

2. ENGAGEMENTS EN MATIERE D'ASSURANCES

Être un **Propiscines®** c'est être assuré en responsabilité civile professionnelle et par une assurance décennale pour la construction de piscines.

En tant que **Propiscines** :

Je remets systématiquement l'attestation d'assurance décennale à mon client.

Je fais systématiquement signer un PV de réception de travaux à la fin du chantier qui servira de point de départ au cours des garanties légales et notamment de l'assurance décennale.

3. ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS

Être un **Propiscines®** c'est être un professionnel informé et formé.

En tant que **Propiscines** :

Mon entreprise intervient dans le domaine de la piscine depuis plus de 3 ans.

J'ai recours uniquement à du personnel déclaré et je suis à jour du paiement de mes cotisations sociales.

Je respecte les règles professionnelles établies (DTP, accords afnor) et les normes produits.

Je m'informe régulièrement de l'actualité technique, normative et réglementaire notamment auprès de la Fédération des Professionnels de la Piscine.

Je participe régulièrement aux journées professionnelles de la FPP et si je suis nouvel adhérent, je participe à la journée de formation à l'entrée de la fédération.

Mes collaborateurs bénéficient de formations régulières, afin d'offrir au client les meilleurs services et être en mesure de répondre à chacune des missions qui nous sont confiées.

4. ENGAGEMENTS POUR LA SECURITE

Être un **Propiscines®** c'est être un professionnel responsable et soucieux de la sécurité.

En tant que **Propiscines** :

Je remets au client la note technique sur la sécurité qui apporte les informations sur les systèmes de protection et les conseils de prévention des risques de noyades.

Je conseille le client sur le choix d'un système de protection normalisé adapté.

Paraphe :

5. ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA PRESERVATION DE L'EAU

Être **Propiscines®**, c'est adopter une conduite responsable en vue de la préservation de l'environnement.

En tant que **Propiscines** :

J'informe mon client sur les moyens d'économiser l'eau et l'énergie, en suivant les préconisations de la Commission Développement Durable de la FPP.

Je lui communique les moyens d'utiliser les produits de traitement de l'eau de façon optimale et lui remets les consignes de sécurité qui y sont attachées par l'intermédiaire d'un document adapté.

Enfin, je m'engage à gérer les déchets (dans le but d'un recyclage) tout au long du chantier.

OBLIGATION DE RESPECT DE LA CHARTE

En cas de non respect des engagements par un signataire de la charte **Propiscines®** et si les tentatives de règlement amiable n'ont pas abouti.

Un courrier pourra être adressé à la FPP à l'adresse suivante :
5 rue de Vienne 75008 Paris.

Pour permettre l'examen de ce dossier il conviendra :

- a. D'avoir formulé une demande par écrit auprès du professionnel,
- b. D'avoir recherché une solution amiable,
- c. D'avoir respecté les conditions du contrat et notamment les règlements (pour cela, il suffit de se référer au modèle de conditions générales de vente de la FPP).

Pour cela, le contrat de commande, le PV de réception, les divers échanges écrits et les éventuelles photos justificatives ainsi qu'une note explicative, devront être fournis.

Si la réclamation paraît fondée, la FPP contactera le signataire de la charte et l'invitera à trouver une solution amiable. Le client pourra demander une liste d'experts spécialisés en piscine à la FPP.

Plusieurs plaintes de consommateurs que la FPP considérera justifiées pourront entraîner pour l'adhérent le retrait du label **Propiscines®** et son exclusion de la FPP.

Date, Signature du gérant et Cachet de l'entreprise :