



Les 10 Engagements De La Charte KIRIOS

1. Loyauté aux marques
2. Respect des clients
3. Expertise parfaitement maîtrisée
4. Travail dans les règles de l'Art
5. Devis clair et des prix justes
6. Respect des délais
7. Formation continue
8. Communication régulière
9. Entretien le réseau de chartés
10. Evaluation de la prestation dans l'intérêt des clients

CHARTE SÉCURITÉ

kirios
les clés de la maîtrise



1. Loyauté aux marques

Le charté s'engage à mettre en avant les marques distribuées par la société Beaurain Distribution. Lorsque des produits appartenant au référencement Beaurain Distribution correspondent au besoin du client, le charté ne devra proposer que ces produits. De la même manière, des produits de marques concurrentes ne pourront être proposés que s'ils n'existent pas dans notre proposition.

2. Respect des clients

Par définition, le client qui fait appel aux services du charté n'est en aucun cas un spécialiste de la serrurerie. Ses interrogations, ses questions, doivent trouver une réponse claire et compréhensible.

3. Expertise parfaitement maîtrisée

Le charté est considéré comme un expert. Lorsqu'il est appelé à évaluer des travaux, il se doit de tenir compte de tous les paramètres liés à la prestation (état de l'huissierie, nécessité de faire intervenir d'autres prestataires, menuisier, maçon, électricien, etc.). C'est cette expertise qui assurera le client de la qualité de la prestation à venir.

4. Travail dans les règles de l'Art

Le charté est garant de la pose en bonne et due forme du matériel proposé. Il aura pris soin d'évaluer auparavant les travaux nécessaires pour effectuer la pose. Lorsque son intervention est terminée, le matériel posé doit être fonctionnel, l'espace de travail nettoyé et le constat de fin de prestation validé par le client.

5. Devis clair et des prix justes

Le devis remis par le charté au client doit faire apparaître distinctement le montant des pièces et le montant attribué à la main d'œuvre, y compris pour des prestations sous-traitées. Le prix



des produits ne doit pas excéder le prix public figurant sur le tarif brut TTC du site. La MO doit être estimée au plus juste avec les réserves nécessaires afin que le client ne se sente pas abusé si finalement la MO réelle dépasse l'estimation du devis.

6. Respect des délais

A la rédaction du devis, le charté doit donner une estimation de la durée des travaux et communiquer une date approximative de début tenant compte à la fois de son planning et du degré d'urgence du besoin du client. Les travaux à réaliser doivent être terminés dans les meilleurs délais.

7. Formation continue

Le charté s'engage à suivre une formation de base sur nos produits. Il s'engage également à suivre les formations qui seraient jugé nécessaires par le responsable des chartés notamment dans le cas de nouveaux produits. Le lieu restera à définir en fonction des formations. Elles pourront se tenir chez le charté, dans les locaux de Beaurain Distribution ou dans un lieu géographiquement proche où seraient regroupés plusieurs chartés.

8. Communication régulière

Le charté se doit de communiquer au responsable tout élément qui permettrait d'améliorer la qualité de notre offre ou toute remarque ou problème technique rencontré à la pose des produits.

9. Entretien du réseau de chartés

Lors de ses prestations, le charté peut être amené à donner les coordonnées d'un ou plusieurs autres chartés du réseau pour une prestation dans une zone géographique éloignée qu'il ne couvre pas (résidence secondaire). De même, il peut, dans certains cas, trouver des astuces concernant la pose ou l'installation de certains produits et se doit de les communiquer au reste du réseau ou, à minima au Responsable des chartés.

10. Evaluation de la prestation dans l'intérêt des clients

Un système d'évaluation des chartés et des prestations est prévu sur le site. Cela permettra au charté de se positionner dans la liste des différents prestataires proposés aux clients sur le site. Le charté s'engage à inciter les clients à effectuer une évaluation sur le site après la réalisation de la prestation. L'évaluation prendra en compte différents critères (qualité du travail réalisé, respect des engagements, respect des délais, etc.).