



CHARTRE QUALITE DU SYNADEP

1. Intervenir dans les meilleurs délais pour vous dépanner.
2. Intervenir 6 jours sur 7 (dimanches et jours fériés suivant les villes) de 8 h à 20 h sans interruption.
3. Informer le client des tarifs pratiqués avant toute prestation.
4. Etablir un ordre de réparation ainsi qu'un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, dès lors que leur montant estimé est supérieur à 152.45 € TTC (exception pour les interventions effectuées en situation d'urgence absolue).
5. Faire effectuer les travaux par des spécialistes qualifiés.
6. Délivrer à chaque dépannage une note détaillée permettant au client de vérifier le temps passé, le taux horaire et le détail des fournitures utilisées.
7. Laisser au client, sauf refus de sa part, les pièces remplacées, exception faite des cas de garantie ou d'échange standard.
8. Ne pas facturer si le dépannage n'est pas réellement effectué (à l'exception des frais éventuels d'établissement de devis)
9. En cas de réclamation justifiée, revenir gratuitement pendant les 30 jours qui suivent l'intervention, à la demande du client, si le travail ne lui a pas donné entière satisfaction (exception faite des engorgements).
10. Couvrir tous les dommages occasionnés involontairement par ses préposés en cours de travaux et garantir pendant un an (responsabilité civile) les suites de ses interventions.
11. Accepter le contrôle de ses engagements par le SYNADEP et son arbitrage en cas de litige. Accepter le remboursement de tout ou partie des sommes encaissées en cas de contestation justifiée.
12. Améliorer constamment la qualité des services par une consultation permanente de la clientèle.