

Document non contractuel

Dernière mise à jour le 1er janvier 2015

Charte de confiance

Touraine Technologie



TOURAINÉ TECHNOLOGIE – 39, RUE DES GRANGES GALAND – 37550 SAINT AVERTIN

N° tel : 01 43 87 11 37 / Portable : 06 23 31 53 22

La présente charte a pour objet de définir un certain nombre d'engagements volontaires destinés à renforcer la confiance dans le domaine des transactions entre le client et Touraine technologie. Cette charte vise en particulier à renforcer l'information des utilisateurs clients de Touraine technologie (tant acheteurs notamment dans le cadre de l'utilisation que dans les relations entre particuliers et professionnels).

Dans le cas d'une vente à « distance », Touraine technologie a la volonté de promouvoir la transparence, le respect des droits des consommateurs et l'exercice des activités commerciales dans le respect des règles de concurrence. Cette démarche a reçu le soutien du Conseil du Commerce de France.

La présente charte s'inspire en particulier des conclusions de la recommandation « Commerce entre particuliers sur Internet » du Forum des droits sur l'Internet.

Les signataires entendent, à travers cette charte, manifester leur volonté d'accompagner le développement de l'activité des plate-formes de vente sur internet, dans le respect du cadre législatif et réglementaire existant et dans l'intérêt commun de l'ensemble des utilisateurs concernés.

Dans ce document, l'abréviation CGV renvoie aux Conditions Générales de Vente.

I. Site Internet et Forum

Protection des données personnelles

Les informations collectées par Touraine technologie sont destinées à son usage personnel. Certaines informations demandées sont obligatoires pour accéder aux services proposés et d'autres sont purement indicatives et facultatives. Dans ce cas vous êtes averti du caractère facultatif des réponses.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (articles 39 et 40 de la [loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978](#)).

Avertissement aux utilisateurs

Les informations contenues Touraine technologie sont données à titre indicatif et n'ont aucuns caractères exhaustifs. Ainsi ces informations ne sauraient engager notre responsabilité. L'entreprise Touraine technologie ne pourra être tenue responsable de toute omission, erreur ou lacune qui aurait pu se glisser dans ce site ainsi que des conséquences, quelles qu'elles soient qui résulteraient des informations et des indications fournies ainsi que de leur utilisation.

Espaces de discussion

Touraine technologie se réserve le droit unilatéral de supprimer tout ou partie d'un contenu illicite, menaçant, offensant, harcelant, diffamatoire, violant la vie privée ou le droit à l'image, vulgaire, obscène, indécent ou désagréable publié par l'un des membres sur son site et notamment dans les espaces de discussion. Un modérateur veille à ce que les participants respectent ces contraintes.

Garanties et exclusions

Ce site peut contenir des erreurs techniques ou autres, des inexactitudes ou des fautes de frappe. Touraine technologie se réserve le droit d'apporter des modifications aux services du site, y compris aux tarifs et descriptions de tous les produits et services, à tout moment et sans avis préalable.

Propriété intellectuelle

Les marques, logos et marque de services qui apparaissent sur ce site sont la propriété de Touraine technologie ou de tiers. Il est interdit d'utiliser ces marques sans l'autorisation écrite préalable de Touraine technologie ou des tiers propriétaires des marques.

II. Garantie des matériels et prestations

Touraine Technologie s'engage à :

N'utiliser que des composants et des matériaux de qualité pour la fabrication de ses matériels et accessoires

Garder l'entière autonomie dans la mise-au-point et l'élaboration des centrales d'assèchement en gardant comme priorité d'être toujours le leader en évolutions techniques

Fabriquer la totalité des appareils et accessoires dans ses propres ateliers

Employer les techniques traditionnelles et modernes conformes aux normes CE/NF

Respecter le savoir-faire légué par son inventeur et dépositaire du seul brevet reconnu depuis 1996

Prendre en compte et étudier les phénomènes nouveaux, pour ensuite améliorer les performances de traitement (10^{ème} évolution depuis 1997)

L'engagement garantie

Nos clients bénéficient des garanties légales de la loi de 1990.

Garantie de livraison au prix convenu

Garantie de remboursement des sommes versées pour le matériel vendu par l'intermédiaire du site internet et non livré dans le délai mentionné dans les conditions générales de vente.

Droit de rétractation sous 14 jours suivant les dispositions légales ([voir article *](#))

Garantie assurance responsabilité civile professionnelle attachée à la profession (non assujettie à l'assurance décennale)

Garantie de parfait achèvement des travaux

Garantie biennale de bon fonctionnement

Garantie « satisfait ou remboursé » (suivant les dispositions mentionnées dans les CGV).

Attention : L'application des garanties et les engagements stipulés dans les Conditions Générales de vente est reconnue et approuvée par les deux parties Vendeur et Acheteur, dès l'acceptation d'un *devis* ou *bon de commande*.

L'engagement prix

L'entreprise Touraine Technologie, grâce à son expérience, son savoir faire et sa technique éprouvée de fabrication de centrale d'assèchement des murs, s'engage à :

Faire bénéficier ses clients d'un prix de fabrication et de prestations les mieux étudiés. S'assurer que les prix publics facturés soient les moins chers du marché du traitement de l'humidité.

Faire en sorte que nos prestations de service soient au minimum 10% moins élevées que la concurrence pour les mêmes services.

Rendre « gratuite » l'assistance du suivi de chantier dans la 1^{ère} année d'installation (voir CGV).

Détailler le prix d'achat TTC pour un particulier :

- * Le coût des matériel seuls, hors installation, hors option
- * Le coût du transport par Colissimo®
- * Le coût d'une assistance à la pose
- * Le coût de l'installation d'un traitement
- * Le coût de chaque option / accessoire
- * Le coût des autres frais (si il y a lieu)

L'engagement de l'écoute, de la réalisation et du suivi

Touraine Technologie s'engage à vous proposer :

Un interlocuteur unique pour l'ensemble du dossier qu'il soit technique ou commercial garantissant ainsi des prises de décisions rapides.

Un contact avec un véritable technicien spécialisé pour l'expertise et le diagnostic des désordres de l'humidité dans l'habitat.

La réactivité d'une équipe qui travaille avec l'habitude de gérer des installations sur mesures sans quelles soient ambitieuses ou hors normes.

La compétence de notre personnel qualifié à pouvoir intervenir sur toutes les gammes de nos produits entrant dans la mise en place d'une installation de traitement.

L'intégration de véritables spécialistes afin de vous garantir une utilisation optimale des solutions techniques mises en œuvre.

L'engagement d'une satisfaction à 100%

Conditions de l'engagement « satisfait ou remboursé » :

Cet engagement ne peut être mis en place que si l'installation a été validée par notre entreprise.

L'installation devra être faite suivant les recommandations particulières de pose spécifiques au traitement proposé. Les matériels et accessoires doivent obligatoirement être de notre entière fabrication, sortis de nos ateliers entre 1996 et ce jour. Le règlement de l'ensemble des matériels et prestations doivent être à jour de paiement. L'installation ainsi garantie doit obligatoirement être enregistrée à une adresse unique. La feuille de suivi livrée avec le matériel, ou délivrée lors de la réception de chantier, doit être renseignée et émargée aux dates fixées. Cette feuille de suivi doit nous être renvoyée dans un délai minimum de 9 mois et maximum 12 mois après la date de la mise en place de l'installation du traitement. Les renseignements qui seront portés sur cette feuille de suivi devront être retranscrits respectueusement suivant le code de confiance.

A réception de cette feuille, la charte sera validée et pourra être mise en place.

Si au bout de 9 à 12 mois le traitement ne remplit pas complètement ou significativement sa mission d'assèchement, il sera établie une *visite de contrôle gratuite* pour déterminer les causes de non satisfaction. Suivant le rapport de constatation fait sur place, deux hypothèses sont évaluées :

La première, apporter des modifications à l'application du traitement en y fixant un nouveau délai, n'excédant par 6 mois supplémentaires sous contrôle.

La deuxième, au remboursement HT des matériels de traitement (centrale électronique, correcteur magnétique) mis en place au prix de la facture éditée moins 10% par année, puis 15% l'année suivante.

Sont exclus du remboursement : les électrodes posées, le déplacement, la main d'œuvre et la livraison.

IMPORTANT : En tout état de cause, seules font état et référence les dispositions portées dans les conditions générales de vente. Il est donc important de prendre connaissance de celles-ci avant signature d'acceptation d'un devis ou d'un bon de commande. Toutes réclamations seront retenues si elles sont validées par l'observation des conditions générales de vente.

En notre qualité de Professionnels spécialisés en humidité, nous nous soucions de répondre aux questions de nos clients, les assistons et les accompagnons dans la recherche d'une solution à leurs problèmes et nous orientons vers la solution adaptée, de façon objective. Nos produits répondent toujours à des situations spécifiques de traitement et pour cela le diagnostic technique que nous étudions sera le seul préalable à la création d'un devis et de l'engagement de notre « charte de garantie ».

• Notre exigence pour nos clients porte sur sept points :

- × Écoute de notre clientèle
- × Orientation vers une solution ou un produit
- × Transparence de nos propositions
- × Conscience des coûts réduits
- × Esprit critique et constructif
- × Compétence et qualité
- × Recherche qualité

III. Disposition sur les garanties des professionnels de l'assèchement

Pour mettre fin à la surenchère des délais de garantie, l'AFPU (Association Française des Professionnels de l'Humidité) a décidé, en concertation avec une représentation de plusieurs fabricants et fournisseurs de produits d'étanchéité, que désormais le délai de garantie applicable ne pourrait dépasser 10 ans. Jusque il y a peu, certaines entreprises offraient des garanties qui pouvaient atteindre 30 ans. Cette décision a été communiquée officiellement auprès du Conseil de la Concurrence et consignée dans une charte qui a été signée de manière solennelle le 30 mars 2004. L'AFPU fera désormais office de relais objectif en vue de dénoncer les infractions à cette charte ainsi que d'autres formes de surenchères à la garantie. Dans notre pays la rénovation s'en arroe actuellement une grosse part estimée à 70% contre 30% dans la construction à neuf. L'on plaide depuis des années pour une politique plus réaliste en matière de garantie dans le secteur du traitement de l'humidité car on estime qu'une période de garantie trop longue est souvent utilisée abusivement comme argument commercial pour convaincre les auteurs de projet et concepteurs de la qualité et de la durabilité.

Regain d'intérêt pour la technique

La durabilité d'un traitement contre l'humidité dépend précisément de l'intégration scrupuleuse de toutes ces exigences techniques dans le projet à développer et à exécuter. Tous les systèmes qui répondent à ces diverses conditions ont aujourd'hui une durée de vie présumée de 25 à 30 ans. Le long délai de garantie très attrayant perdra de sa valeur nominale par diverses dispositions pratiques visant à limiter l'utilisation, de sorte que l'utilisateur final bénéficiera de moins d'avantages que la garantie ne le laisse présumer.

Arguments économiques

Le code civil prévoit une responsabilité décennale pour l'entrepreneur et l'architecte et la loi sur la responsabilité des produits prévoit aussi une responsabilité de 10 ans pour le fabricant. Dans un cas comme dans un autre, il s'agit de protections importantes que la loi prévoit pour les travaux exécutés et les matériaux livrés. Lorsque de façon tout à fait aléatoire, des délais de garantie de plus de 10 ans sont proposés, de nombreuses entreprises risquent de mal apprécier les risques qui y sont liés. L'entrepreneur spécialisé dans l'assèchement en outre pas spécialisé dans les discussions juridiques et négociations relatives aux clauses qui régissent les délais de garantie et à propos desquelles, il n'existe pour ainsi dire aucune expertise résultant de l'expérience.

Pas de concurrence déloyale

Si des délais de garantie plus longs servent à l'avenir de seul critère de sélection dans la comparaison des offres de prix, les entreprises seront tentées de moins investir dans l'étude d'un projet. Il en résultera alors une réduction générale de la qualité des travaux livrés, ce qui entraînera à son tour à long terme une dégradation de la compétitivité des PME spécialisées dans les travaux de traitement contre l'humidité. Les entrepreneurs soucieux de ne pas être impliqués dans une pure surenchère à la garantie ne répondront plus à une demande de prix. Le marché se trouvera alors dans

une situation où les entrepreneurs bienveillants, qui investissent leur savoir-faire technique dans un ouvrage, seront écartés et où les entreprises malveillantes sans bagage technique décrocheront la commande en faisant miroiter un délai de garantie plus long. Le fait d'offrir une garantie de plus de 10 ans sur les matériaux suscite chez les clients maîtres d'œuvre l'impression que l'entrepreneur-placeur portera aussi automatiquement son délai de garantie sur les travaux exécutés à plus de 10 ans. Une PME sérieuse ne peut cependant s'exposer à des risques disproportionnés au poids économique qu'elle représente, mais la position concurrentielle de l'entrepreneur-placeur à l'égard de son client maître d'œuvre en sera menacée.

Que des avantages pour l'utilisateur

Grâce à cet accord, l'utilisateur ne sera plus confronté à un choix sur base du nombre d'années de garantie offertes, mais sur base de la qualité de la solution technique et bénéficiera donc de manière effective d'une garantie de durabilité. Les fournisseurs et fabricants peuvent donc faire valoir pleinement à l'égard de l'utilisateur la sécurité qu'offrent les produits qui bénéficient d'un agrément technique (ATG). Cet accord implique également que l'utilisateur bénéficie, grâce à des délais régis légalement, d'une protection claire et transparente qu'il peut aussi invoquer de manière effective. Des garanties aléatoires de plus de 10 ans sont généralement proposées à l'utilisateur de manière très vague et ce, surtout concernant des questions comme «Qui offre la garantie ? », «Que couvre la garantie ? », «Quand intervient la garantie et comment la garantie peut être invoquée et auprès de qui ? »

PS : La proposition d'un argument commercial pour une garantie décennale voir, triple décennale ne peut être une garantie de résultat mais simplement une assurance de malfaçon ouvrage qui n'aboutiront jamais la plupart du temps.

!!! Attention aux démarcheurs à domicile !!!

Ne jamais signer de documents contractuels sous pression ou contrainte. Encore moins de verser quelque acompte que ce soit. Si un crédit longue durée est signé, vous n'aurez plus de recours auprès du vendeur mais seulement à la société de crédit.

*** Dispositions de la loi pour rétractation de vente directe par internet**

En cas d'achat sur internet, par correspondance, par téléachat ou par téléphone avec un professionnel, vous pouvez vous rétracter. Vous devez exercer ce droit dans certains délais. Si vous vous rétractez, le professionnel vous rembourse le bien ou la prestation de service commandé. Certains contrats ne sont toutefois pas concernés.

Délai de rétractation

Vous disposez d'un délai de 14 jours pour changer d'avis sur votre achat à distance. Le même délai s'applique pour un démarchage par téléphone.

Décision de rétractation

Avant l'expiration du délai de rétractation, vous devez adresser au vendeur :

- le [formulaire type de rétractation](#) obligatoirement fourni avec le contrat
- ou une [déclaration](#) exprimant votre volonté de vous rétracter.

Le vendeur peut également vous permettre de remplir et de transmettre sur son site internet le formulaire ou la déclaration de rétractation. Dans ce cas, le professionnel vous délivre un accusé de réception de votre rétractation.

En cas de litige, c'est à vous de prouver que vous avez bien respecté le délai de rétractation.

Retour du produit

Vous devez retourner les biens au vendeur au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de votre décision de rétractation.

Vous ne devez payer que les coûts directs de renvoi des biens sauf si le professionnel les prend à sa charge ou s'il ne vous a pas informé que ces coûts étaient à votre charge.

Remboursement par le professionnel

Délai de remboursement : En cas de rétractation, le professionnel doit vous rembourser la totalité des sommes que vous avez versées, frais de livraison inclus. Il doit le faire au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation.

Toutefois pour une vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des biens.

Passé ce délai, les sommes dues par le professionnel sont automatiquement majorées.

Annexe : Modèle de lettre

À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Adressez ce courrier en lettre recommandée avec accusé de réception.