



## LA CHARTE « PROABRIS » : LES PROFESSIONNELS DE L'ABRI S'ENGAGENT SUR 5 CHAPITRES

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

En tant que **Proabris®**, je place le respect et la relation avec le client au cœur de mes interventions. Une question, une demande ? ... Ma mission consiste à accompagner et à conseiller mon client dans chacune des étapes de son projet.

En tant que **Proabris®** :

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

J'établis un devis clair et détaillé. De plus, je conviens d'un délai de réalisation avec mon client, délai que je m'engage à respecter sous réserve des aléas climatiques, de cas de force majeure, et, le cas échéant des contraintes d'urbanisme.

J'informe mon client des règles d'urbanisme applicables.

J'informe mon client sur l'origine du produit livré et sur mon statut : fabricant ou distributeur.

Préalablement à tout travail complémentaire/supplémentaire, je lui propose un avenant au contrat initial.

S'il s'agit d'un abri destiné à satisfaire aux obligations de la loi du 3 janvier 2003 sur la sécurité des piscines, je livre un abri conforme à la norme NF P 90-309, cette attestation est remise au client en fin de chantier.

J'informe mon client sur le fonctionnement et la maintenance de l'abri installé.

Je remets à mon client une notice d'utilisation avec les conseils d'entretien et de sécurité.

J'informe mon client sur le fait qu'il doit déclarer l'installation de l'abri à sa compagnie d'assurance afin de convenir des garanties les mieux adaptées, notamment contre les intempéries.

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

## 2. MES ENGAGEMENTS EN MATIERE D'ASSURANCES

Je suis assuré en responsabilité civile professionnelle et par une assurance décennale pour les abris hauts ou/et attenants à une habitation.

En tant que **Proabris®** :

Je remets systématiquement l'attestation d'assurance décennale à mon client lorsque j'installe un abri concerné par les obligations décennales.

Je fais systématiquement signer un PV de réception de travaux à la fin du chantier qui servira de point de départ aux garanties légales.

## 3. MES ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS

Je suis un professionnel informé et formé.

En tant que **Proabris®** :

Mon entreprise existe 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, norme NF P 90-309, référentiel de bonnes pratiques de l'AFNOR concernant l'installation des systèmes de sécurité pour piscines (BP P90-315) et la règle NV 65 (calcul neige vent).

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

Je participe régulièrement aux réunions d'information de la FPP sur les Abris et si je suis nouvel adhérent, je participe à la journée de formation de la fédération.

Je m'assure que mes collaborateurs bénéficient de formations régulières, afin d'offrir au client les meilleurs services et être en mesure de répondre à chacune des missions confiées.

## 4. MES ENGAGEMENTS POUR LA SECURITE

Je suis un professionnel responsable et soucieux de la sécurité.

En tant que **Proabris®**, je remets à mon client la note technique sur la sécurité des abris qui apporte les informations sur les abris et les conseils de prévention des risques de noyade.

## 5. MES ENGAGEMENTS POUR L'ENVIRONNEMENT

J'adopte une conduite responsable en vue de la préservation de l'environnement.

En tant que **Proabris** :

Je m'engage à gérer les déchets (dans le but d'un recyclage) tout au long du chantier et à le laisser propre.

## 6. OBLIGATION DE RESPECT DE LA CHARTE

En cas de non respect délibéré de l'un des engagements par un signataire de la charte **Proabris®** 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 une prise en compte de la réclamation, il conviendra :

- a. D'avoir respecté les conditions du contrat et notamment les règlements,
- b. D'avoir formulé une réclamation par écrit directement auprès du professionnel,
- c. De ne pas s'opposer à la tentative de recherche d'une solution amiable.

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 rechercher une solution amiable. Le client pourra demander une liste d'experts spécialisés en piscine auprès de la FPP.

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

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