

# LA CHARTE

Les commerces de l'habitat.com



**LES COMMERCES DE L'HABITAT.com**  
VOS PROJETS À PORTÉE DE CLIC



### Préambule :

Le site « les commerces de l'habitat .com » met en relation différents **utilisateurs**. L'internaute que l'on nommera « **client** », des professionnels liés à l'habitat que l'on nommera « **partenaires** » et nous-mêmes.

Le site « les commerces de l'habitat.com » découle d'une expérience acquise, depuis plus de vingt ans, auprès de beaucoup de professionnels liés au milieu de l'habitat. Cette synergie mise au service de nos clients communs sur le terrain se devait d'être reprise sur ce bel outil qu'est INTERNET.

Notre Site est une plateforme web qui a pour vocation de réunir tous ces acteurs afin d'apporter des réponses, des solutions, des conseils, dans le but de concrétiser les projets de nos clients communs.

Les valeurs essentielles de notre entreprise résident dans le partage, le professionnalisme, le conseil et le respect du client. Nous voyons en vous de vrais partenaires avec lesquels nous espérons une collaboration sur le long terme.

### **A cette fin, nous avons pris des engagements, notamment :**

- Nous mettons tout en œuvre pour garantir le **bon fonctionnement du site** (SAV...). Le site sera en ligne 24h sur 24 et 7 jours sur 7, excepté les périodes nécessitant une maintenance. « Les commerces de l'habitat » s'engage à vous en informer dans les plus brefs délais.
- Nous nous engageons à **supprimer** tout contenu « manifestement illégal » du site lescommercesdelhabitat.com. Chaque utilisateur aura un accès privé à son compte. Il peut rentrer librement ses données (annonces, produits, photos, ...).
- Nous nous engageons à **respecter la confidentialité des données** de chaque utilisateur du site lescommercesdelhabitat.com.
- Nous nous engageons à **utiliser tous les vecteurs de communication pour promouvoir** le site lescommercesdelhabitat.com (réseaux sociaux, chaîne YouTube, opérations de communication...). « Les commerces de l'habitat » s'engage à vous communiquer les dates des opérations commerciales.
- Nous nous engageons à **créer des animations tout au long de l'année** (actualités, jeux, newsletter...) Nous vous informerons des actions qui seront mises en place.
- Nous nous engageons à **répondre de façon systématique et spontanée** à chaque demande de client. Chaque demande de client faite sur le site déclenchera un mail

automatique reprenant sa demande, ainsi que les coordonnées du partenaire. Le partenaire recevra également un mail avec les coordonnées du client et l'objet de sa demande. Nous recevrons également un mail reprenant l'ensemble.

- Nous mettons tout en œuvre **pour arriver à la satisfaction des clients** (envoi de mail : enquête de satisfaction). Chaque demande faite par un client, outre le mail envoyé lors de sa demande, sera suivi d'un autre mail après 48H, lui demandant de répondre à une petite enquête de satisfaction.

**En échange, nous attendons de nos partenaires une attitude loyale et correcte, notamment que :**

- Le partenaire s'engage à **contrôler la véracité des infos** avant de les publier sur le site [lescommercesdelhabitat.com](http://lescommercesdelhabitat.com). Nous nous dégageons de toute responsabilité en cas de mis en défaut par un tiers.
- Le partenaire s'engage à répondre à toute demande de client via le site [lescommercesdelhabitat.com](http://lescommercesdelhabitat.com) **sous 48 H**. Le respect de ce délai participe au bon fonctionnement du site. En effet, l'internet est un vecteur de communication qui demande une grande réactivité. Ce point est un point essentiel pour les commerces de l'habitat.
- Le partenaire s'engage à apporter une **réponse de qualité** à chaque demande. Tout comme le délai, la qualité de la réponse que vous ferrez aux clients, est un autre élément essentiel. Un mail sera envoyé après 48h à chaque demande afin de vérifier que ces points essentiels soient respectés.
- Le partenaire s'engage à **ne pas dénigrer mais à promouvoir** la marque **lescommercesdelhabitat.com**. Ce partenariat est un partenariat gagnant-gagnant. Le fait de faire connaître la marque, participe au développement du trafic, et donc à l'augmentation des demandes de clients, ce qui peut se traduire par une hausse de votre chiffre d'affaires.
- Le partenaire s'engage à **respecter l'ensemble de la charte**.

Notre société a vocation à contribuer au développement durable. Ce projet reste au cœur de nos ambitions. Donner accès à l'information au plus grand nombre, favoriser la solidarité et l'entraide sont nos moteurs. C'est pourquoi tous les partenaires en désaccord avec ces valeurs ne pourront être présent à nos côtés sur notre plateforme.