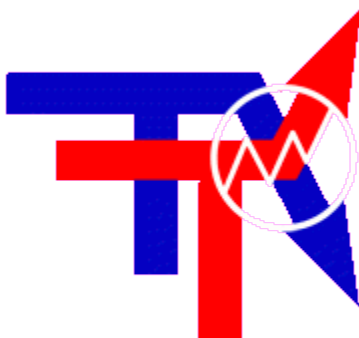


Charte de confiance

Touraine Technologie



La présente charte a pour objet de définir un certain nombre d'engagements destinés à garantir une totale confiance dans toutes les transactions entre Touraine Technologie et ses clients. Elle vise à assurer une qualité d'information auprès des utilisateurs et des clients de Touraine Technologie. Toute vente à distance s'opère dans la transparence, le respect des droits des consommateurs et le respect des règles de concurrence dans l'exercice des activités commerciales. 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 Internet.

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

I. Site Internet et Forum

Protection des données personnelles

Les informations collectées par Touraine Technologie sont destinées à son usage personnel. Certaines informations demandées à l'utilisateur sont obligatoires afin de lui permettre l'accès à certains services proposés, d'autres sont purement indicatives et facultatives. L'utilisateur est averti du caractère obligatoire ou non des informations demandées.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne (articles 39 et 40 de la [loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978](#)).

Avertissement aux utilisateurs

Les informations contenues sur *touraine-tech.fr* sont données à titre indicatif et n'ont aucun caractère exhaustif. Ainsi, ces informations ne sauraient engager la responsabilité de l'entreprise. Touraine Technologie ne pourra être tenu responsable de toute omission, erreur ou lacune qui aurait pu se glisser sur son site, ainsi que des conséquences quelles qu'elles soient que cela pourrait occasionner à l'intention de l'utilisateur.

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 un utilisateur sur son site, notamment dans les espaces de discussion mis à disposition. Un modérateur veille à ce que les participants respectent ces points.

Mise à jour du contenu en ligne

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 marques de services qui apparaissent sur *touraine-tech.fr* 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.

II. Engagements et garanties

L'engagement qualité

Touraine Technologie s'engage

A n'utiliser que des composants et des matériaux de qualité pour la fabrication de ses matériels et accessoires.

A se réserver une entière autonomie dans la mise au point et l'élaboration des centrales d'assèchement, gardant comme priorité de rester leader dans les évolutions techniques.

A fabriquer la totalité de ses appareils et accessoires dans ses ateliers.

A employer les techniques traditionnelles et modernes conformes aux normes CE/NF.

A respecter le savoir-faire légué par l'inventeur et le dépositaire du seul brevet reconnu depuis 1996.

A prendre en compte et étudier les phénomènes nouveaux pour favoriser l'amélioration des performances de traitement (huit évolutions depuis 1999).

L'engagement garantie

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

Touraine Technologie s'engage

Garantie de livraison au prix convenu

Garantie de remboursement des sommes versées pour le matériel vendu selon les clauses du contrat.

Garantie assurance civile attachée à la profession

Garantie de parfait achèvement des travaux

Garantie biennale de bon fonctionnement

Garantie « satisfait ou remboursé »

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.

Proposer les facturations les moins chères du marché du traitement de l'humidité.

Faire en sorte que ses prestations de service soient au minimum 30% moins élevées que la concurrence, pour les mêmes services.

Assurer la gratuité de l'assistance du suivi de chantier.

Détailler le prix d'achat TTC pour les particuliers :

- Coût des matériel seuls, hors installation, hors option,
- Coût du transport par Colissimo ®
- Coût de l'installation d'un traitement
- Coût de chaque option / accessoire
- Coût des autres frais (si il y a)

L'engagement sur l'écoute, la réalisation et le suivi

Touraine Technologie s'engage à vous proposer

Un interlocuteur unique pour l'ensemble du dossier, qu'il soit technique ou commercial, ce qui garantit 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.

Une équipe réactive, habituée à gérer des installations sur mesure dans le respect des normes et dans les limites de faisabilité.

Un personnel qualifié et compétent pouvant intervenir sur toute la gamme de ses produits mis en place dans une solution de traitement.

L'intégrité de véritables spécialistes qui offrent la garantie d'une exploitation optimale des solutions techniques mises en œuvre.

L'engagement pour une satisfaction à 100%

Conditions de l'engagement « satisfait ou remboursé »,

Cet engagement ne peut être mis en place sans que l'installation n'ait été validée par notre entreprise. L'installation doit être faite suivant les recommandations particulières de pose fournies par Touraine Technologie qui sont spécifiques au traitement proposé. Les matériels et accessoires doivent obligatoirement être issus de notre propre et entière fabrication, et sortis de nos ateliers depuis 1996. Le règlement de l'ensemble des matériels et prestations doit être à jour de paiement.

L'installation ainsi validée, elle 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 après la date de mise en place de l'installation du traitement. Les renseignements portés sur cette **feuille de suivi** doivent être retranscrits scrupuleusement. Si le traitement ne remplit pas complètement ou significativement sa mission d'assèchement, il sera établi une visite de contrôle gratuite pour déterminer les causes de non satisfaction. Suivant le rapport de constatation fait sur place, deux cas de figure peuvent se présenter :

1) Des modifications nécessitant d'être apportées à l'application du traitement + Fixation d'un nouveau délai.

2) Remboursement TTC des matériels de traitement mis en place au prix de la facture éditée + une somme forfaitaire de 100€. Est omis le déplacement et la main d'œuvre.

Aucun recours ne pourra être recevable après ce remboursement consenti.

En notre qualité de professionnels spécialistes de l'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 les orientons vers la solution plus adaptée, en toute objectivité.

👉 Nos produits répondent toujours à des situations spécifiques de traitement, c'est pourquoi nous exigeons que le diagnostic technique étudié par nos soins soit le seul précurseur à la création d'un devis et à la mise en application 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. Positions 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 le délai de garantie applicable ne pourrait dépasser 10 ans. Avant cela, 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. En France, 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 et concepteurs de projet de la qualité et de la durabilité de leurs solutions.

Les délais de garantie abusifs

La durabilité d'un traitement contre l'humidité dépend nécessairement de l'intégration scrupuleuse de nombreuses 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, bien que très attractif, perdra de sa valeur nominale par diverses dispositions pratiques visant à limiter l'utilisation de sorte que l'utilisateur final bénéficie de moins d'avantages que la garantie ne l'avait laissé présumer.

Risques et protection pour l'entrepreneur

Le code civil prévoit une responsabilité décennale pour l'entrepreneur et l'architecte. 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 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 n'est pas forcément spécialisé dans les discussions juridiques et négociations relatives aux clauses qui régissent les délais de garantie, à propos desquelles, il n'existe pour ainsi dire aucune expertise résultant de l'expérience.

Pas de concurrence déloyale

Si dans le futur des délais de garantie plus longs constitueront le seul critère de sélection dans la comparaison des offres de prix, les entreprises seront tentées de moins investir dans l'étude des projets. Il en résultera alors à long terme une réduction générale de la qualité des travaux livrés et 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. Les entrepreneurs-placeurs les plus sérieux ne peuvent proposer ce dernier engagement car ils s'exposeraient alors à des risques économiques disproportionnés, mais leur position concurrentielle à l'égard du client maître d'œuvre en sera menacée.

Que des avantages pour l'utilisateur

Grâce à cet accord, le client ne sera plus confronté à un choix basé sur le nombre d'années de garantie offert mais sur la qualité de la solution technique. Il bénéficiera donc d'une réelle garantie de durabilité. Les fournisseurs et fabricants peuvent donc faire valoir pleinement à l'égard de l'utilisateur la sécurité qu'offrent leurs 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 (« Qui offre la garantie ? », « Que couvre la garantie ? », « Quand intervient la garantie et comment la garantie peut être invoquée et auprès de qui ? »)

A noter : La proposition comme argument commercial d'une garantie décennale, voir triple décennale, ne peut être une garantie de résultat mais simplement une assurance de malfaçon, d'ouvrages 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 verser quelque acompte que ce soit. Si un crédit longue durée est signé, vous n'aurez plus de recours auprès du vendeur mais seulement auprès de la société de crédit.