



## CHARTRE DE POSEUR INSTALLATEUR DE PISCINES FABRIQUEES PAR LEA COMPOSITES

# SPECIMEN

Les sociétés **LEA COMPOSITES** fabriquent des piscines coques polyester (piscines monobloc en matériau composite à haute résistance mécanique et chimique).  
Les fabrications bénéficient d'une garantie de 10 ans assurée par un contrat souscrit auprès d'une compagnie française spécialiste, de premier rang, en capitalisation.

Nos sociétés partenaires s'engagent par la signature d'une charte à respecter des engagements essentiels pour **bénéficier du label « POSEUR INSTALLATEUR AGREE DE PISCINES FABRIQUEES PAR LES SOCIETES LEA COMPOSITES »** qui permet de valoriser son professionnalisme et d'accéder à un contrat d'assurance de Responsabilité Civile « Installation de piscines et accessoires » (dont décennale) réservé aux partenaires LEA COMPOSITES :

### ENGAGEMENTS EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SERVICE CLIENT

- Placer le respect et la relation avec le client au cœur de ses interventions
- Remettre la présente charte à chaque client pour qu'il sache ce qu'il est en droit d'attendre de son professionnel de la piscine
- Accompagner et conseiller le client dans chaque étape de son projet
- Etablir un devis clair suivi d'un plan d'implantation de la piscine dans le cas d'une installation, et expliquer les étapes du déroulement du chantier
- Informer le client de ses obligations légales ayant trait au chantier d'installation et à la sécurité.
- Convenir d'un délai de réalisation avec le client, délai que le professionnel s'engage à respecter sauf aléa climatique, non-respect des conditions générales de vente et notamment des conditions et calendrier de paiement, ou cas de force majeure
- Informer le client en cas d'intervention de sous-traitants sur le chantier
- Informer le client de toute modification du déroulement des travaux
- Proposer un avenant au contrat initial pour tout travail supplémentaire
- S'assurer que le chantier est maintenu propre, rangé et protégé
- Remettre les guides d'utilisation et d'entretien de la piscine et des équipements
- Informer le client sur le fonctionnement et la maintenance de la piscine et des équipements et du traitement de l'eau de la piscine
- Assurer un service après-vente avec du personnel compétent

## **ENGAGEMENTS EN MATIERE D'ASSURANCES**

- Être assuré en responsabilité civile professionnelle, et pour l'installation de piscines et équipements, dont l'assurance décennale
- Choisir une ou des compagnies d'assurance présentant toutes les garanties de sérieux, de solidité, et de pérennité : succursale en France, adhérente à la CRAC (Convention de Règlement des sinistres de l'Assurance Construction), soumise au contrôle réglementaire et prudentielle des autorités françaises, bénéficiant d'une cotation A+ par un organisme de notation international ou rattachée au système mutualiste français ou à la Fédération Française du Bâtiment
- Disposer d'attestations d'assurance de responsabilité civile (dont décennale) à jour pour les activités réalisées soumises, mais également pour les garanties des fournisseurs d'équipement et veiller à ce que, pour la décennale Fabricant, les compagnies d'assurance des fournisseurs respectent les critères du point précédent
- S'acquitter des primes d'assurances sans délai selon les modalités contractuelles
- Faire signer un procès-verbal de réception de travaux à la fin du chantier qui servira de point de départ au cours des garanties légales

## **ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS**

- Avoir recourt uniquement à du personnel déclaré et être à jour du paiement des cotisations sociales
- Respecter les règles professionnelles établies (DTU, accords AFNOR) et les normes Produits (guides et manuels de pose dont le Manuel d'installation du fabricant de la coque polyester) tous valant cahier des charges remis en mains propres
- S'informer régulièrement de l'actualité technique, normative et réglementaire
- Former régulièrement ses collaborateurs, afin d'offrir au client les meilleurs services et être en mesure de répondre à chacune des missions qui lui sont confiées

## **ENGAGEMENTS POUR LA SECURITE**

- Se montrer responsable et soucieux de la sécurité
- Rappeler qu'une piscine est le lieu d'une vigilance constante quand des personnes ne savent pas nager, mais également le lieu privilégié pour un apprentissage prioritaire sécurisé de l'autonomie dans l'eau
- Remettre au client une note technique sur la sécurité qui apporte les informations sur les systèmes de protection et les conseils de prévention des risques de noyade
- Conseiller au client le choix d'un système de protection normalisé adapté

## **ENGAGEMENTS POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA PRESERVATION DE L'EAU**

- Adopter une conduite responsable en vue de la préservation de l'environnement
- Informer le client sur les moyens d'économiser l'eau et l'énergie (pratiques et équipements économes)
- Communiquer au client les moyens d'utiliser les produits de traitement de l'eau de façon optimale et lui remettre les consignes de sécurité qui y sont attachés
- S'engager à gérer les déchets (dans le but d'un recyclage) tout au long du chantier

**En cas de non-respect des engagements de cette charte par un signataire**, et si les tentatives de règlement amiable n'ont pas abouti, un courrier pourra être adressé par le client du signataire de la présente charte à l'adresse suivante, LEA COMPOSITES 1101 Route de Cassis 13830 Roquefort la Bédoule.

Pour permettre l'examen du cas, le courrier devra être accompagné d'une formulation des réclamations, d'une justification de la recherche de solution amiable, et de la justification du respect des conditions du contrat et des règlements. Devront être joints : contrat de commande, devis, PV de réception, divers échanges écrits et éventuelles photos justificatives, ainsi qu'une note explicative.

Si la réclamation paraît fondée, le service dédié de LEA COMPOSITES, en liaison avec la Direction commerciale, contactera le signataire de la charte et l'invitera à trouver une solution amiable. Une liste d'experts spécialisés en piscine ou en arbitrage amiable pourra être adressée.

L'accumulation de plusieurs plaintes justifiées de consommateurs dans les 12 derniers mois pourront entraîner la proposition par LEA COMPOSITES de formations techniques ou commerciales, voire le retrait de l'agrément pour l'adhérent, ou même l'exclusion du réseau.