



## Charte d'Engagement Professionnel des adhérents OTRE

Cette charte décrit les engagements que l'ensemble des adhérents acceptent de respecter afin de satisfaire à une démarche de professionnalisme dans l'exécution des prestations de déménagement.

### 1- Professionalisme

Le professionnel du déménagement s'engage auprès de ses clients sur la bonne présentation et l'honnêteté de son personnel. Il s'assure qu'il dispose de la formation et de l'expérience adéquate conformément aux usages et/ou obligations de la profession. Il utilise des moyens d'emballage et de conditionnement adaptés. Les moyens utilisés, camions, élévateurs, caisses et containers doivent obligatoirement répondre aux normes de sécurité en vigueur. Dans le cas d'un recours à des moyens complémentaires (confrères, train,...) il s'engage à en informer le client avant la réalisation de l'opération. L'adhérent s'engage à respecter la législation du travail, à ne pas utiliser de travailleurs non déclarés, à respecter la réglementation des transports, ainsi que la convention collective du transport routier.

### 2- Transparence

Le professionnel s'engage à assurer auprès des clients un accueil courtois et à procéder à l'établissement d'un devis dans le respect de la réglementation en vigueur concernant l'information du consommateur sur la tarification. Celui-ci sera réalisé suite à une visite chez le client si nécessaire permettant l'évaluation du volume à déménager. Il décrira le plus précisément possible le détail de la prestation, les options éventuelles (démontage, nettoyage, etc...), ainsi que l'information sur les conditions générales de vente et sera transmis dans les meilleurs délais par tous moyens (e-mail, courrier ...)

### 3- Responsabilité

Le professionnel s'engage auprès de ses clients à détenir une police d'assurance (responsabilité contractuelle marchandises transportées) permettant de couvrir sa responsabilité contractuelle. Il s'engage à informer ses clients des conditions de remboursement et d'indemnisation en cas d'éventuels dommages sur les biens transportés en fonction de la déclaration de valeur validée par le client ainsi que sur les éventuelles conditions d'exclusions.

### 4- Respect du contrat

Le professionnel s'engage sur les dates de chargement et de déchargement, au parfait achèvement de la prestation commandée par le client dans les conditions prévues et conformément aux engagements contractuels indiqués dans le devis.

### 5- Service après-vente

Si malgré toutes les précautions prises lors des manutentions et du transport, des dommages surviennent aux biens transportés, le professionnel s'engage à mettre tout en œuvre auprès de ses clients pour régler de façon amiable les avaries constatées et à en informer sa compagnie d'assurance. Il s'engage à répondre aux questions qui lui seraient posées dans un délai maximal de 72 heures.

Cet engagement ouvre droit à l'utilisation du logo OTRE LES PROFESSIONNELS DU DÉMÉNAGEMENT.