




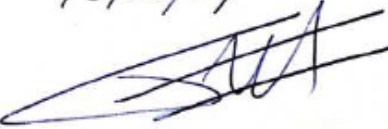
Référentiel

AFAQ SERVICE CONFIANCE®

LA CUISINE A VOS MESURES

« Vente et installation de cuisines domestiques, de la conception jusqu'à la réception de la cuisine »

REF-105-03

| Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance ® | Le Représentant de l'organisme SNEC |
|--|--|
| <p>Nom : Laurent AUFFRET</p> <p>Fonction : Responsable département Certification de Service</p> <p>Date : 12/06/2007</p> <p>Visa : </p> | <p>Nom : <i>Raulot Pascal</i></p> <p>Fonction : <i>Président du SNEC</i></p> <p>Date : <i>13/06/07</i></p> <p>Visa : </p> |

SOMMAIRE

| | | |
|-----------------|---|------------------|
| <u>1</u> | <u>CHAMP D'APPLICATION</u> | <u>2</u> |
| <u>2</u> | <u>LE CONTEXTE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE</u> | <u>2</u> |
| 2.1 | PRESENTATION DU SNEC | 2 |
| 2.2 | PARCOURS DU CLIENT | 3 |
| 2.3 | HISTORIQUE ET ENJEUX DE LA DEMARCHE AFAQ SERVICE CONFIANCE® | 6 |
| <u>3</u> | <u>LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE</u> | <u>7</u> |
| <u>4</u> | <u>LEXIQUE</u> | <u>8</u> |
| <u>5</u> | <u>LES ENGAGEMENTS DE SERVICES</u> | <u>9</u> |
| 5.1 | RECAPITULATIF DES ENGAGEMENTS | 9 |
| 5.2 | LES ENGAGEMENTS DETAILLES | 11 |
| 5.2.1 | L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR L'OFFRE ET L'IDENTIFICATION DE SES BESOINS | 12 |
| 5.2.2 | LA PRESENTATION D'UN DEVIS | 13 |
| 5.2.3 | LE RELEVÉ DE COTES ET L'ANALYSE TECHNIQUE | 15 |
| 5.2.4 | LA VENTE | 16 |
| 5.2.5 | LA POSE | 18 |
| 5.2.6 | LA FORMATION ET LES COMPETENCES DU PERSONNEL | 20 |
| <u>6</u> | <u>LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE</u> | <u>22</u> |
| 6.1 | DISPOSITIONS D'ORGANISATION | 22 |
| 6.2 | DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE | 23 |
| <u>7</u> | <u>LES MODALITES DE COMMUNICATION</u> | <u>24</u> |
| | <u>LISTE DES ANNEXES</u> | <u>26</u> |

1 CHAMP D'APPLICATION

Le présent référentiel a pour objet de définir les engagements de service pris par des entreprises assurant la VENTE ET L'INSTALLATION DE CUISINES DOMESTIQUES, DE LA CONCEPTION JUSQU'À LA RECEPTION DE LA CUISINE.

2 LE CONTEXTE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

2.1 PRESENTATION DU SNEC

L'activité

Le SNEC (Syndicat National de l'Équipement de la Cuisine) a été créé en 1953 par des fabricants de cuisine à usage domestique pour favoriser l'activité des entreprises concourant à l'aménagement de la cuisine.

La cuisine n'est pas un produit fini mais un ensemble de fournitures (meubles, gros électroménagers, éviers et accessoires) et de prestations de services de conception et de pose et ce, de telle sorte que cet ensemble soit parfaitement adapté à la pièce cuisine et aux goûts du client.

Le SNEC regroupe des corps de métiers différents, industriels meubles, gros électroménagers, éviers, points de vente prestataires de services ou concepteurs-installateurs de cuisine dont l'intérêt commun est le développement de la cuisine sur mesure.

Le SNEC compte à ce jour :

- 40 fabricants de meubles de cuisine français et européens dont l'activité repose essentiellement sur les réseaux de concepteurs - installateurs et représente 220 000 cuisines sur mesure par an soit 640 millions d'euros,
- 15 marques de fabricants français et européens de matériels connexes dont l'activité repose en partie sur les réseaux de concepteurs – installateurs,
- 370 concepteurs - installateurs de cuisine concessionnaires indépendants ou multi-marques de meubles de cuisine, appareils ménagers et matériels connexes.

Les objectifs

Le taux d'équipement des ménages français en cuisine intégrée est faible (48 %) au regard des autres pays européens.

Au cours des 5 prochaines années, l'objectif du SNEC est de promouvoir l'offre de cuisine sur mesure du réseau traditionnel concepteur - installateur (selon l'IPEA – Institut de Promotion et d'Études de l'Ameublement, ce circuit de distribution représente 34 % en valeur du marché de la cuisine en 2006) auprès du grand public.

Il s'agit de positionner clairement la spécificité du métier de cuisiniste sur un marché dont le taux d'équipement demeure faible en mettant en place des structures de métier correspondant à cette activité (projet d'un outil social).

Le SNEC a défini deux axes stratégiques de travail :

- Le remplacement au 31 juillet 2007 du contrat « APPROUVÉ » 2004 - 2006 par des engagements de service certifiés par AFAQ AFNOR Certification et ce, de la conception à la réception de la cuisine.

L'enjeu est d'accroître sensiblement le nombre de points de vente du SNEC et de conforter la confiance des consommateurs.

- L'élaboration de référentiels de l'emploi et de formation sur 12 mois (en contrat de formation en alternance de niveau IV ou plus) relatifs à la vente de cuisine sur mesure qui a fait l'objet d'un titre professionnel de vendeur - agenceur de cuisine (niveau IV) enregistré au RNCP sur arrêté ministériel du Premier Ministre de mars 2005. L'objectif final est de rajeunir les circuits de distribution traditionnels en attirant une nouvelle catégorie d'acteurs (jeunes et adultes).

2.2 PARCOURS DU CLIENT

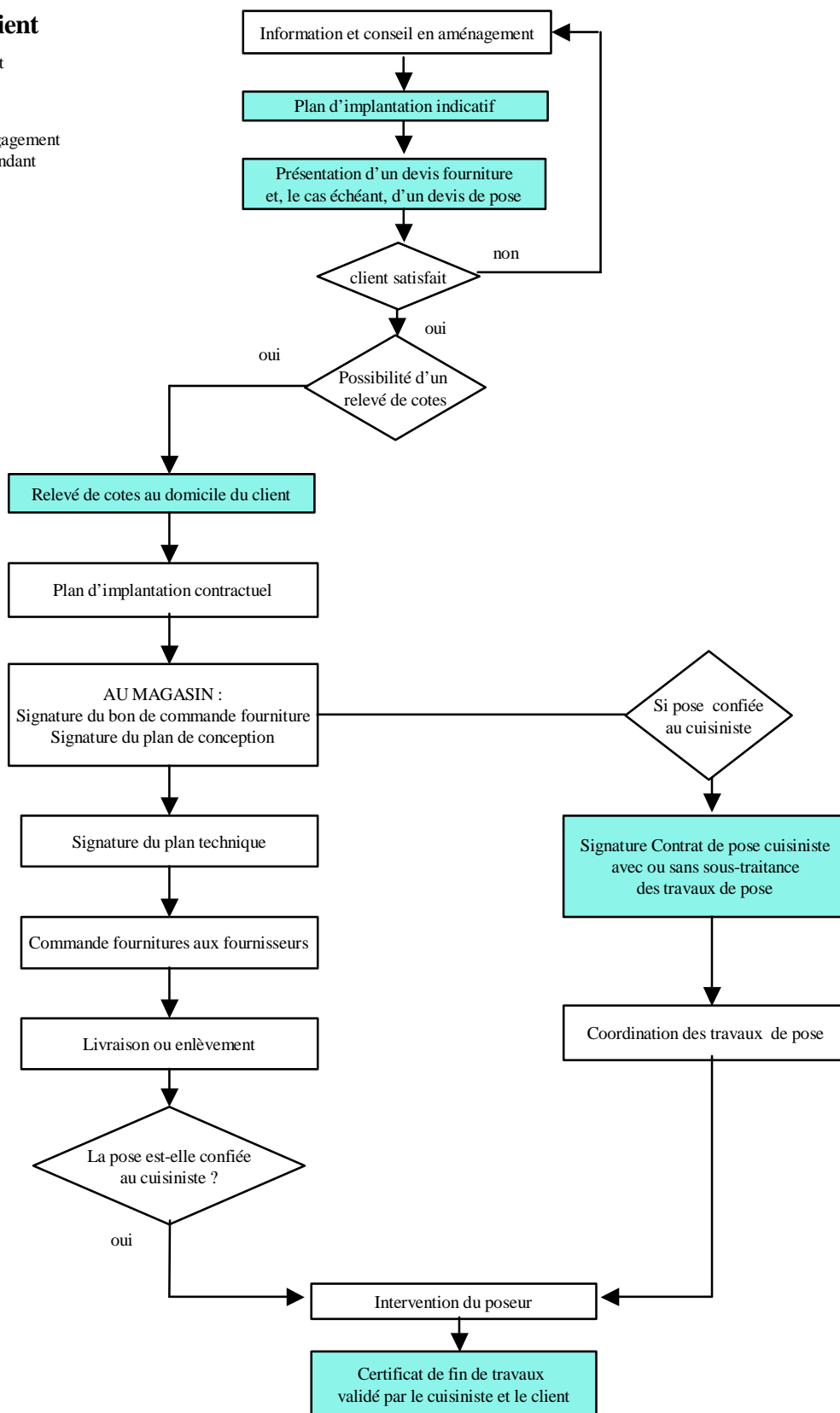
Les engagements de service suivent les grandes étapes du « parcours - client ».

CAS DE LA RENOVATION D'UNE PIECE EXISTANTE AVEC PRISE DE MESURES PREALABLE

Parcours client

- document
- action
- X N° d'engagement correspondant

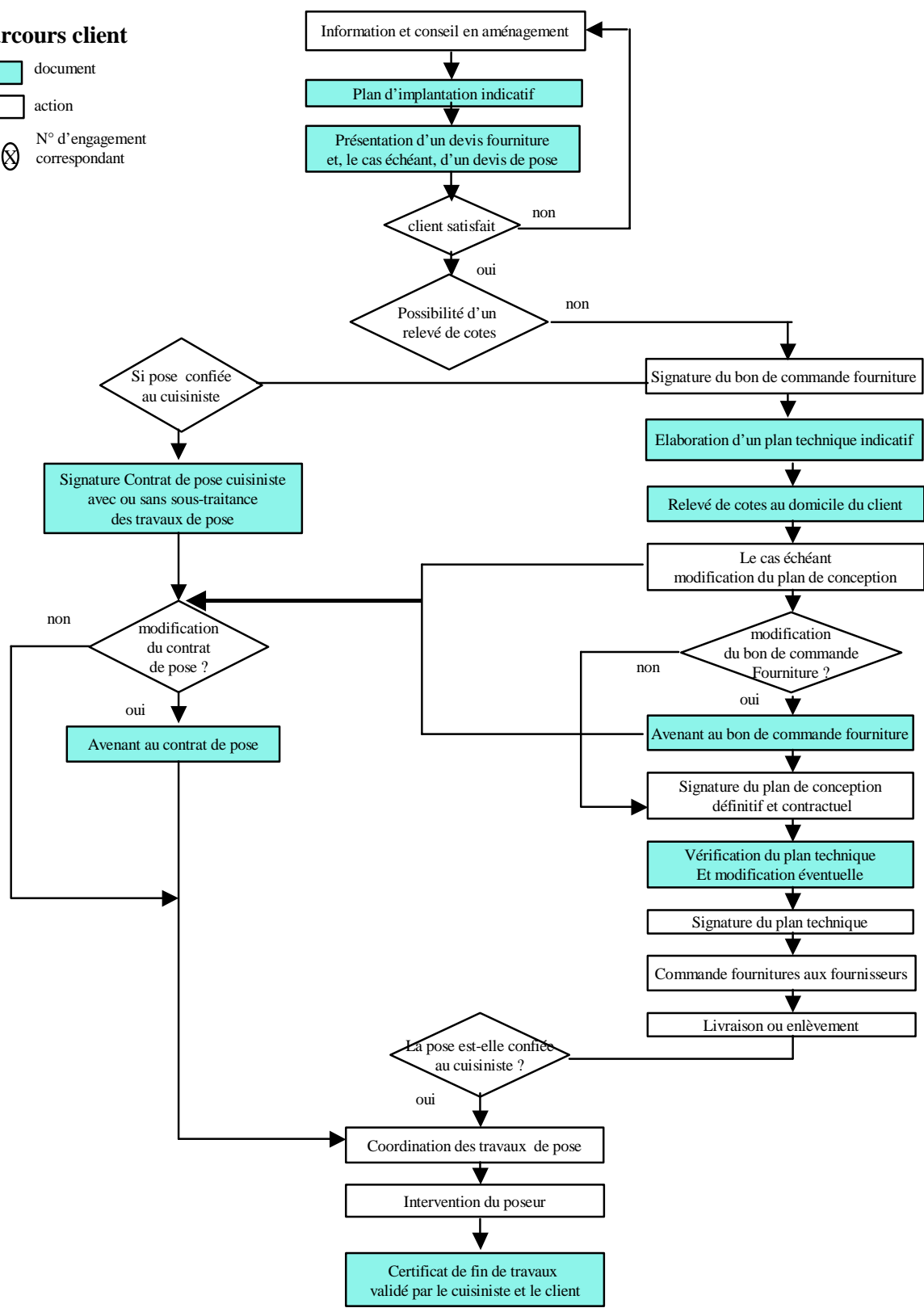
⑦



**CAS D'UNE VENTE
SANS PRISE DE MESURES PREALABLE
(2 cas possibles – voir ci-dessous)**

Parcours client

- document
- action
- N° d'engagement correspondant



1^{er} cas : la pièce n'est pas construite ; toute modification due à une non-conformité des mesures est supportée par le consommateur.
 2^{ème} cas : le relevé des mesures n'est pas effectué avant la vente ; toute modification due à une non-conformité des mesures est supportée par le cuisiniste.

2.3 HISTORIQUE ET ENJEUX DE LA DEMARCHE AFAQ SERVICE CONFIANCE®

Les documents contractuels imprécis sur les prix des fournitures et des prestations de services, restent à l'origine de nombreux différends entre les clients et les cuisinistes et de beaucoup d'incompréhension sur leur savoir-faire de prestataire de services.

Les organisations nationales de consommateurs et le Syndicat National de l'Equipe de la Cuisine considèrent qu'une meilleure information des consommateurs sur les engagements du cuisiniste en tant que prestataire de services aussi bien dans la conception que dans la pose d'une cuisine est une nécessité.

Dans une première étape, un « Contrat APPROUVÉ » a été signé et validé par les organisations de consommateurs, sous l'égide de la DGCCRF, dépositaire de la marque « APPROUVÉ ».

Dans une seconde étape et afin de garantir aux consommateurs le respect des clauses du « Contrat APPROUVÉ », il s'est avéré nécessaire d'en confier le contrôle à un organisme extérieur, impartial et compétent, sous la forme d'une démarche de certification de service AFAQ Service Confiance®, démarche qui remplace maintenant le « Contrat APPROUVÉ ».

Ainsi la profession, en concertation avec les associations nationales de consommateurs, a contribué à l'élaboration du présent référentiel de certification de service. Cette évolution permet ainsi :

- de limiter le nombre de litiges,
- d'encourager et de valoriser les efforts des cuisinistes pour plus de clarté et de qualité dans les prestations de services fournies au consommateur,
- d'identifier plus facilement les professionnels compétents pour la plus grande satisfaction des consommateurs.

Le présent référentiel dont la première version date de 2001 est le résultat des négociations engagées par les parties concernées et traduit une collaboration renforcée entre les professionnels du SNEC et les organisations de consommateurs suivantes :

- C.N.A.F.C. : Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- C.N.L. : Confédération Nationale du Logement
- FAMILLES RURALES
- LEO LAGRANGE CONSOMMATION
- ORGECO.

Seuls les cuisinistes ayant été reconnus aptes à en respecter les dispositions, à la suite d'un audit d'AFAQ AFNOR Certification, obtiendront l'usage de la marque AFAQ Service Confiance®, délivrée par AFAQ AFNOR Certification.

Cette certification est ouverte aux cuisinistes non adhérents au SNEC.

3 LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par la loi n° 94-442 du 3 juin 1994 et par le décret n°95-354 du 30 mars 1995, intégrés respectivement aux articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation.

Les principaux textes réglementaires concernant l'activité des cuisinistes et ayant un lien avec les engagements de service sont :

- L'information sur les prix au consommateur :
 - le décret n° 86-583 du 14 mars 1986 portant application au commerce de l'ameublement de la loi du 1^o août 1905 et sa circulaire d'application du 2 octobre 1989,
 - l'arrêté 77-105 P du 2 septembre 1977 relatif à la publicité des prix
 - l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix et sa circulaire d'application du 19 juillet 1988.
- Le respect de la date limite de livraison :
 - l'article 114-1 du code de la consommation
- La qualification professionnelle :
 - le décret n° 98-246 du 2 avril 1998.
- La sous-traitance des travaux :
 - la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.
- Le crédit à la consommation :
 - les articles L311-7 à L311-36 du code de la consommation.
- Le démarchage à domicile :
 - les articles L 121-21 à L 121-33 du code de la consommation relatifs au démarchage.
- La bonne conformité du bien livré par rapport au contrat de vente :
 - l'ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005.
- La publicité mensongère :
 - les articles L 121-1 et suivants du code de la consommation.
- La tromperie :
 - l'article L 213-1 du code de la consommation.

Une veille réglementaire est assurée par le SNEC et est diffusée aux cuisinistes.

4 LEXIQUE

Certificat de fin de travaux : c'est un document signé entre le client consommateur, le cuisiniste et le poseur constatant l'état d'achèvement des travaux. Il peut contenir des réserves.

Contrat de pose : il reprend les conditions de règlement, de date de fin de travaux de pose, et informe ou non d'une sous-traitance de la pose. Le cuisiniste est l'entrepreneur principal des travaux de pose.

Contrat de vente (bon de commande fourniture) : le contrat de vente ou contrat de fournitures ou bon de commande cuisine se définit comme le contrat par lequel une entreprise de vente et d'installation de cuisine s'oblige à livrer une cuisine (meubles, électroménagers, accessoires) conçue pour la pièce cuisine du client consommateur, et le client consommateur à la payer conformément aux conditions définies dans le contrat de vente. Ce dernier reprend :

- le numéro du devis détaillé auquel les parties conviennent de se référer,
- les conditions générales de vente,
- les conditions de règlement,
- les conditions de livraison,
- la date du relevé de cotes obligatoire pour vérifier que l'ensemble des fournitures livrées est conforme à la pièce cuisine.

Il inclut des plans de conception et technique et les engagements du professionnel concernant les services liés à la vente.

Cuisiniste - Entreprise de vente et d'installation de cuisine : entreprise juridiquement indépendante, disposant d'un ou de plusieurs magasins et de vendeur(s) compétent(s) et formé(s).

Date de livraison : date limite de livraison ou d'enlèvement prévue des fournitures (meubles, électroménagers, accessoires) relatives à la cuisine commandée.

Descriptif technique des meubles : consultable et remis à la demande du client consommateur (photocopie), le descriptif technique des meubles donne toutes informations sur les caractéristiques produits des meubles (nature des matériaux, etc...).

Devis fourniture : offre détaillée et conforme aux textes en vigueur relative à une cuisine (meubles, électroménagers, accessoires) et services liés à la vente (conception du projet).

Plan de conception au sol : il matérialise d'une façon très précise l'implantation des fournitures composant la cuisine (meubles, électroménagers, accessoires) par rapport à la pièce cuisine. Ce plan devient un document contractuel lorsqu'il est signé par le consommateur, une fois le bon de commande signé et le relevé de cotes effectué par le professionnel au domicile du client consommateur.

Plan en élévation : représentation graphique verticale, dessiné à l'échelle, du contenant (mur) et du contenu (fournitures) de la cuisine.

Plan technique : Le professionnel établit le plan technique (plomberie, électricité, maçonnerie) suivant les normes de sécurité en vigueur en cas de travaux préparatoires d'installation sous la responsabilité du client consommateur. Le plan technique définitif est un document contractuel signé par le consommateur, une fois le bon de commande signé et le relevé de cotes effectué par le professionnel au domicile du client consommateur et le plan de conception au sol signé par les deux parties. Le plan technique est en général composé de plusieurs documents et annexes techniques.

5 LES ENGAGEMENTS DE SERVICES

5.1 RECAPITULATIF DES ENGAGEMENTS

N° 1. Le cuisiniste propose au minimum les 4 fonctions essentielles d'une pièce cuisine.

1. L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR L'OFFRE et L'IDENTIFICATION DE SES BESOINS

N° 2. Le cuisiniste prend en compte les attentes spécifiques du client.

N° 3. Le cuisiniste remet au client un descriptif technique des produits.

N° 4. Le cuisiniste propose un service de pose

2. LA PRESENTATION D'UN DEVIS

N° 5. Le cuisiniste établit, selon les indications du client, un plan de conception au sol.

N° 6. Le cuisiniste établit en magasin et fournit au client un devis fourniture détaillé.

N° 7. Le cuisiniste fournit systématiquement les conditions générales de vente avec le devis fourniture.

N° 8. En cas de pose, le cuisiniste établit en magasin et fournit au client un devis de pose détaillé.

N° 9. Le cuisiniste fournit systématiquement les conditions générales de pose avec le devis de pose.

3. LE RELEVÉ DE COTES ET L'ANALYSE TECHNIQUE

N° 10. Le cuisiniste effectue un relevé des cotes au domicile du client.

4. LA VENTE

N° 11. Le cuisiniste établit en magasin et fournit au client un bon de commande fourniture distinct du devis fourniture.

N° 12. Le cuisiniste établit un plan technique.

N° 13. Le cuisiniste passe les commandes de la cuisine aux fournisseurs.

N° 14. Le cuisiniste met à disposition ou assure la livraison des fournitures.

5. LA POSE

Relation avec les clients

N° 15. Le cuisiniste coordonne et conduit les travaux objet du contrat de pose.

N° 16. Le poseur exécute le travail de pose conclu dans le contrat.

N° 17. Le cuisiniste fait la réception de la cuisine en présence du client.

Relation avec les sous-traitants

N° 18. Le cuisiniste établit un contrat de sous-traitance avec l'entreprise de pose.

6. LA FORMATION ET LES COMPETENCES DU PERSONNEL

N° 19. Les documents contractuels sont réalisés par un technicien de vente ou un vendeur formé.

N° 20. Le cuisiniste prévoit chaque année de la formation continue pour chaque collaborateur.

N° 21. Les dispositions réglementaires de vente à crédit sont connues des vendeurs.

7. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

N° 22. Le cuisiniste traite les réclamations des clients.

5.2 LES ENGAGEMENTS DETAILLES

Les engagements ci-dessous s'appliquent à la vente d'un ensemble de fournitures et de services de conception ainsi que d'un service de pose, de manière à ce que l'ensemble vendu soit adapté aux dimensions de la pièce cuisine du client.

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|------|---|--|---------------------------------|
| N° 1 | Le cuisiniste propose au minimum les 4 fonctions essentielles d'une pièce cuisine à savoir cuisson, lavage, froid et rangement. | Ces 4 fonctions sont intégrées lors de la conception de toute pièce cuisine. Un emplacement est prévu pour l'électroménager du client quand celui-ci ne l'acquiert pas au magasin. | Fiche « Découverte » |

5.2.1 L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR L'OFFRE et L'IDENTIFICATION DE SES BESOINS

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|------|--|--|---|
| N° 2 | Le cuisiniste prend en compte les attentes spécifiques du client. | <p>Il prend en compte les habitudes, les manières de cuisiner du client, sa taille et éventuellement son handicap.</p> <p>L'ensemble des souhaits spécifiques du client est repris dans une fiche « Découverte » établie lors du premier contact.</p> <p>Cette fiche renseigne au minimum les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nombre de personnes à table, - l'existant (appareils et meubles conservés par le client), - les besoins en accessoires et électroménagers (type d'évier, électroménager,...), - les souhaits particuliers du client. | Fiche « Découverte » Plan de conception indicatif Résultats de l'enquête de satisfaction |
| N° 3 | Le cuisiniste remet à la demande du client un descriptif technique des produits à l'aide des catalogues et notices techniques de ses fournisseurs. | <p>Il peut s'agir des catalogues fournisseurs présentant les différents modèles ou de photocopies des paramètres techniques des éléments et des accessoires.</p> <p>Par ailleurs, le cuisiniste informe le client sur les engagements de conception.</p> | Catalogues et notices techniques des fournisseurs Document de présentation de la prestation de conception. |
| N° 4 | Le cuisiniste propose un service de pose. | <p>Le cuisiniste présente le service de pose et interroge le client sur son souhait.</p> <p>Il indique notamment si ce service est sous-traité ou non.</p> <p>Il alerte le client sur le fait qu'une mise aux normes préalable aux installations peut être nécessaire avant tout travail de pose et invite le client à procéder aux vérifications.</p> | Fiche « Découverte » |

5.2.2 LA PRESENTATION D'UN DEVIS

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|------|---|--|--|
| N° 5 | Le cuisiniste établit, selon les indications du client, un plan de conception au sol et, à la demande du client, un plan en élévation pour aider le client à mieux comprendre son implantation. | <p>Il prodigue des conseils en aménagement intérieur de la pièce cuisine. A ce stade, le plan de conception est indicatif.</p> <p>Les indications du client peuvent correspondre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux propres mesures du client, - aux mesures prévisionnelles d'un tiers (architecte, maître d'ouvrage, ...), - aux mesures suite à un relevé de cote réalisé préalablement par le cuisiniste. <p>Dans le cas de la construction d'un nouveau bâtiment, un plan technique indicatif (tel que défini à l'engagement 12) peut être réalisé par le cuisiniste en même temps que le plan de conception (lui-même indicatif).</p> | <p>Plan de conception au sol indicatif (et éventuellement plan en élévation)</p> <p>Plan technique indicatif</p> |
| N° 6 | Le cuisiniste établit en magasin et fournit systématiquement au client un devis fourniture détaillé. | <p>Le devis fourniture est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit rempli sur le formulaire du devis-type sur lequel figurent notamment les engagements de services de conception, - soit conçu sur ordinateur en reprenant intégralement toutes les informations et tous les engagements de service associés pré-imprimés du devis-type. <p>Dans le cas d'une impossibilité due au traitement informatique, les engagements de service de conception sont joints au devis.</p> <p>Le devis fourniture présenté à ce stade n'a pas valeur de bon de commande. Ce devis a une durée de validité clairement identifiée.</p> | Devis fourniture |
| N° 7 | Le cuisiniste fournit, lors de la remise du devis fourniture, les conditions générales de vente à tout prospect consommateur. | La remise des conditions générales de vente est signalée sur le devis fourniture. | Devis fourniture |

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|------|---|--|---|
| N° 8 | En cas de pose, le cuisiniste établit en magasin et fournit au client un devis de pose détaillé. | <p>Le devis de pose est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit rempli sur le formulaire du devis-type sur lequel figurent notamment les engagements de services de pose, - soit conçu sur ordinateur en reprenant intégralement toutes les informations et tous les engagements de service de pose associés pré-imprimés du devis-type. <p>Dans le cas d'une impossibilité due au traitement informatique, les engagements de service de pose sont joints au devis.</p> <p>Le devis de pose présenté à ce stade n'a pas valeur de bon de commande. Ce devis a une durée de validité clairement identifiée.</p> <p>Rappel : Le devis de pose est obligatoirement distinct du devis fourniture. Aucun devis mixte ne peut être délivré.</p> <p>Le client est informé en cas de sous-traitance des travaux de pose avec ou sans délégation de paiement. Les coordonnées de l'entreprise sous-traitante réalisant les travaux lui est communiqué avant le début des travaux.</p> <p>Le devis de pose est co-signé par le client et le cuisiniste. Il devient ainsi contrat de pose.</p> | <p>Fiche « Découverte » Devis de pose</p> <p>Document annonçant l'entreprise de pose sous-traitante (courrier, mail, fax)</p> |
| N° 9 | Le cuisiniste fournit, lors de la remise du devis de pose, les conditions générales de pose à tout prospect consommateur. | La remise des conditions générales de pose est signalée sur le devis de pose. | Devis de pose |

5.2.3 LE RELEVÉ DE COTES ET L'ANALYSE TECHNIQUE

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DÉTAILLÉS | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|-------|---|--|---|
| N° 10 | Le cuisiniste effectue un relevé des cotes et des différents paramètres techniques (plomberie, électricité, ventilation,...) au domicile du client pour vérifier les mesures du client. | <p>La date du relevé de cotes au domicile du client est reportée sur le bon de commande fourniture :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si le relevé de cotes a lieu avant la signature du bon de commande fourniture , il s'agit de la date effective du relevé de cotes, - si le relevé de cotes a lieu après la signature du bon de commande fourniture, il est précisé que ce relevé de cotes est réalisé X semaines avant la date de livraison. <p>- Si le relevé de cotes est effectué avant la signature du bon de commande fourniture :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ les prix des marchandises sont ceux déterminés à la signature de la commande, ➤ les informations relatives au relevé de cotes sont reportées sur le plan de conception. Le plan de conception est alors daté et signé par le client. Il devient ainsi contractuel. <p>- Si le relevé de cotes est effectué après la signature du bon de commande fourniture : Le cas échéant, en fonction des mesures réalisées, le plan de conception est modifié. Et un avenant au bon de commande fourniture et, le cas échéant, au bon de commande de pose est établi. Ces documents sont datés et signés par le client.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Relevé de cotes après signature, du fait du cuisiniste : si le relevé de cotes diffère de celui fait par le client et donne lieu à une modification pour des raisons techniques du plan de conception et/ou du bon de commande fourniture, le cuisiniste supporte l'écart de prix éventuel et/ou les conséquences liées au retard de livraison. ➤ Relevé de cotes après signature, du fait du client (Maison non construite, à modifier ; Maison non accessible du fait de l'occupant ; Modifications de la distribution des pièces non effectuées ; Mesures non définitives dans la pièce du fait de travaux décidés par le client) : si le relevé de cotes diffère de celui fait par le client, le client supporte l'écart de prix éventuel et/ou le report de délai de livraison. | <p>Bon de commande fourniture</p> <p>Plan de conception contractuel</p> <p>Plan de conception mis à jour Avenant au bon de commande fourniture Avenant au bon de commande de pose</p> |

5.2.4 LA VENTE

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|-------|--|---|---|
| N° 11 | Le cuisiniste établit en magasin et fournit systématiquement au client un bon de commande fourniture distinct du devis fourniture. | <p>Le bon de commande fourniture est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit rempli sur le formulaire du bon de commande-type (voir annexe) sur lequel figurent notamment les engagements de service relatifs à l'offre du cuisiniste et à la vente, ainsi que les conditions générales de vente, - soit conçu sur ordinateur en reprenant intégralement toutes les informations et tous les engagements de service associés pré-imprimés du bon de commande-type. Dans le cas d'une impossibilité due au traitement informatique, les engagements de services de conception et les conditions générales de vente sont joints au bon de commande. <p>Le bon de commande fourniture est signé par les deux parties. Dans le cas où le bon de commande fourniture ne reprend pas le détail des fournitures, le client contresigne le devis fourniture référencé sur le bon de commande.</p> <p>Lors de la signature du bon de commande fourniture :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour des conditions générales de vente et des engagements de services de conception présents au verso du bon de commande, la mention « le client déclare avoir pris connaissance et signé les conditions générales de vente et les engagements de service de conception figurant au verso » apparaît sur le bon de commande, - pour des conditions générales de vente et des engagements de service de conception joints au bon de commande (et non au verso), le client paraphe ces deux documents. | <p>Bon de commande fourniture Devis fourniture Conditions générales de vente Engagements de service de conception</p> |

5.2.5 LA POSE

Relation avec les clients

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|-------|--|--|--|
| N° 15 | Le cuisiniste coordonne et conduit les travaux, objet du contrat de pose signé avec le client. | <p>Il établit un planning retraçant toutes les interventions nécessaires au respect de la date de fin de travaux fixée avec le client.</p> <p>Il s'assure de la cohérence entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le délai de livraison du fournisseur, - la date de livraison au client, - l'intervention du poseur en particulier en cas de sous-traitance, - la date de fin des travaux au plus tard. | <p>Planning / agenda</p> <p>Bon de commande fourniture (client)</p> <p>Bon de commande-fournisseur</p> <p>Contrat de pose</p> |
| N° 16 | Le poseur exécute les travaux de pose conformément au contrat de pose signé avec le client. | <p>Le poseur assure la fixation et le montage de tous les éléments de cuisine (meubles hauts et bas, plans de travail, corniches, plinthes, ...), la mise en place des appareils et accessoires ménagers.</p> <p>Le poseur raccorde les appareils électroménagers et accessoires aux arrivées et évacuations d'eau, de gaz et prises électriques existantes.</p> <p>Le poseur nettoie le chantier.</p> <p>Le poseur contrôle le fonctionnement technique des meubles et des appareils.</p> <p>Le poseur remplit la partie du certificat de fin de travaux concernant la pose et le signe.</p> | <p>Certificat de fin de travaux rempli et signé par le poseur</p> <p>Planning</p> |
| N° 17 | Le cuisiniste fait la réception de la cuisine en présence du client. | <p>La réception de la cuisine consiste en la vérification de la pose, du bon fonctionnement des meubles et de la mise en route des appareils.</p> <p>Le certificat de fin de travaux est alors dûment rempli et co-signé par le cuisiniste et le client. Un exemplaire est remis au client.</p> <p>Quand la pose est réalisée par un poseur salarié du magasin, ce dernier peut être habilité à réaliser la réception de la cuisine en lieu et place du cuisiniste. S'il est habilité, il peut signer pour le cuisiniste. Dans ce cas, une formation, spécifique au fonctionnement et à l'entretien des équipements et appareils électroménagers doit lui être dispensée.</p> <p>Dans le cas spécifique d'un groupement de magasins appartenant à une même personne, un salarié habilité d'un magasin peut assurer la réception des cuisines d'un autre magasin du groupement, à condition que cette délégation soit stipulée dans son contrat de travail.</p> | <p>Certificat de fin de travaux rempli et signé par le cuisiniste et le client</p> <p>Habilitation du poseur (par exemple contrat de travail, fiche de fonction, etc ...)</p> <p>Justificatif de formation au fonctionnement des équipements</p> <p>Contrat de travail avec habilitation</p> |

Relation avec les sous-traitants

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|-------|---|--|--|
| N° 18 | Le cuisiniste établit un contrat de sous-traitance avec tout poseur extérieur à son entreprise. | <p>Un contrat de sous-traitance est établi entre le cuisiniste et le poseur extérieur à son entreprise.</p> <p>Le contrat de sous-traitance est établi selon un contrat-type de sous-traitance répondant aux dispositions réglementaires, en reprenant intégralement toutes les informations et les engagements de service de pose.</p> <p>Le cuisiniste s'assure que le poseur désigné a préalablement signé les « Déclarations à souscrire par tout sous-traitant » dans le cadre de la loi sur le travail clandestin.</p> | <p>Contrat signé avec le sous-traitant</p> <p>Attestation d'assurance à jour du sous-traitant</p> <p>Déclaration signée par le sous-traitant</p> |

5.2.6 LA FORMATION ET LES COMPETENCES DU PERSONNEL

Les engagements ci-dessous concernent l'ensemble des vendeurs du cuisiniste.

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|-------|---|--|---|
| N° 19 | Les documents contractuels sont visés par le technicien de vente à l'exception de ceux émanant d'un vendeur formé disposant d'un titre professionnel de concepteur vendeur (12 mois de formation). | <p>Le responsable du magasin ou technicien de vente, est un vendeur confirmé ayant au moins 3 ans d'expérience professionnelle de vente.</p> <p>Le vendeur en contrat de professionnalisation de « concepteur vendeur » tout comme le vendeur ayant entre 1 et 3 ans d'expérience professionnelle sans titre professionnel de « concepteur » de vente peuvent signer les contrats de vente et de pose, sous réserve que les documents aient été visés au préalable par le technicien de vente.</p> <p>Le vendeur ayant au moins un an d'expérience professionnelle de vente et disposant d'un titre professionnel de « concepteur vendeur » peut signer les contrats de vente et de pose sans que les documents aient été obligatoirement visés au préalable par le technicien de vente.</p> | Liste du personnel Diplôme (preuve du titre professionnel) Tout document contractuel |
| N° 20 | Le cuisiniste prévoit chaque année de la formation continue pour chaque collaborateur. | <p>La formation peut être effectuée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chez les fournisseurs, - dans les écoles reconnues par le(s) syndicat(s) professionnel(s)., - par le responsable du magasin ou le technicien de vente, - par un prestataire extérieur. <p>Le contenu des formations concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les produits, - la réglementation relative à la vente et aux obligations en tant qu'entrepreneur principal, - l'utilisation d'un logiciel, - tout autre domaine en rapport avec la vente de cuisines domestiques. | Contrôle du suivi de formation Module de formation en école Contenu de la formation Feuille de présence Planning de formation Attestation de formation |
| N° 21 | Dans un souci de protection du client consommateur, les vendeurs sont formés aux dispositions réglementaires régissant les ventes à crédit. | <p>Les vendeurs utilisent un imprimé à jour relatif à ces dispositions réglementaires. Cet imprimé est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit remis à chaque vendeur, qui émarge alors une feuille de remise, - soit présenté et explicité au cours d'une réunion interne, validée par une feuille de présence. | Imprimé Feuille de remise Feuille de présence |

5.2.7 LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

| N° | ENGAGEMENTS | ENGAGEMENTS DETAILLES | DOCUMENTS ELEMENTS DE PREUVE |
|-------|--|---|--|
| N° 22 | Le cuisiniste traite les réclamations des clients. | Le cuisiniste s'engage à apporter la preuve de la prise en compte effective de toute réclamation écrite d'un consommateur, dans un délai de quinze jours calendaires à la date de la réception du courrier de réclamation. Le cuisiniste s'engage à traiter la réclamation dans un délai maximal convenu entre les deux parties. | Réponses écrites aux réclamations écrites Enquête satisfaction (question sur la gestion des réclamations) |

6 LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE

6.1 DISPOSITIONS D'ORGANISATION

Chaque cuisiniste définit une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements.

a) Responsabilités

Le cuisiniste définit par écrit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service.

b) Organisation documentaire

Le cuisiniste gère trois types de documents auxquels il est fait référence dans le chapitre 5 du présent référentiel :

- les documents-type dont le contenu est imposé,
- les documents de source externe (les textes réglementaires, les catalogues fournisseurs, ...),
- ses propres documents de gestion interne (agenda ou planning, compte-rendu de réunion, ...).

L'ensemble des documents de référence est conservé au minimum un an en plus de l'année en cours.

Pour l'application et la bonne tenue des engagements, objet du présent référentiel, les documents suivants sont nécessaires :

- les fiches découverte,
- les engagements de services de conception,
- les conditions générales de vente,
- le devis fourniture,
- le bon de commande fourniture,
- les engagements de services de pose,
- les conditions générales de pose,
- le devis de pose (3 modèles : pose intégrée, pose sous-traitée sans délégation de paiement, pose sous-traitée avec délégation de paiement),
- la décharge du client en cas de non-conformité des installations,
- les contrats de sous-traitance (2 modèles, avec et sans délégation de paiement),
- le certificat de fin de travaux,
- les enquêtes de satisfaction.

Des documents-type ont été élaborés par le SNEC et validés par les associations de consommateurs et permettent la bonne mise en œuvre des engagements. Ils sont présentés en annexe du présent référentiel.

Toute modification du contenu de ces documents implique une nouvelle consultation des associations de consommateurs. Le cuisiniste peut néanmoins créer ses propres documents, notamment dans le cas de traitement informatique, tout en respectant au minimum les points mentionnés dans les documents-type.

Le cuisiniste constitue des dossiers à disposition de l'auditeur :

- dossier client (fiche « Découverte », devis fourniture, plan de conception, relevé de cotes, plan technique, bon de commande fourniture, devis de pose, certificat de fin de travaux, ...),
- dossier fournisseurs (bon de commande fournisseur, descriptifs techniques, catalogues),
- dossier sous-traitants (contrat de sous-traitance, déclarations sur l'honneur),
- dossier formation (certificat de travail, attestations de formation, diplôme, feuille de présence),
- dossier enquête de satisfaction (questionnaires d'enquête complétés par les clients, analyse et synthèse).

c) Formation des collaborateurs

L'ensemble du personnel est formé dès l'embauche à la certification de services et au respect des engagements.

Cette formation peut être assurée par le responsable du magasin ou le technicien de vente. Elle est validée par une feuille de formation.

6.2 DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE

a) Gestion des réclamations

Se reporter à l'engagement n°22.

b) Auto-contrôles

Chaque cuisiniste organise dans son magasin un auto-contrôle par an, selon la grille d'évaluation établie par le SNEC ou un modèle équivalent.

L'objectif est de vérifier le respect des engagements et l'efficacité du système mis en œuvre.

Les éventuels écarts relevés lors du contrôle font l'objet d'un plan d'amélioration écrit.

Les auto-contrôles sont planifiés (le premier contrôle a lieu avant l'audit initial de certification).

c) Enquête de satisfaction clients

Un questionnaire d'enquête de satisfaction portant sur le respect des engagements et la qualité de service est transmis à chaque client dans les 2 mois suivant la réception de la cuisine.

Le cuisiniste analyse les retours des questionnaires et rédige une synthèse. Cette analyse sera présentée à tous ses collaborateurs lors de la réunion bilan.

d) Bilan annuel

Chaque cuisiniste réunit une fois par an ses collaborateurs dont les sous-traitants.

Ce bilan a pour objet :

- d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse :
 - des enquêtes de satisfaction,
 - des auto-contrôles,
 - des réclamations.

- de fixer des plans d'action écrits pour régler les écarts constatés de façon durable. La mise en place des plans est sous la responsabilité du cuisiniste.

7 LES MODALITES DE COMMUNICATION

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L 115-27 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-10. Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/98).

Lorsque le cuisiniste fait référence à la certification de service, il peut distinguer 2 types de supports :

1) Supports de communication sur la certification de service :

Il s'agit :

- du certificat AFAQ AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service : plaquette sur la certification de services, page sur le site internet.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- le logo AFAQ Service Confiance®
- l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 – 92224 BAGNEUX Cedex
- le code du référentiel REF-105
- le nom du référentiel : « La cuisine à vos mesures »
- lorsque l'entreprise peut exercer différentes activités dont certaines ne sont pas intégrées au champ de certification, le domaine d'application du référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification
- la synthèse des engagements de service :

« Vous garantir dans notre magasin une offre de prix ferme et définitive comportant :

- des services de conception inclus dans la vente de fournitures,
- des services de pose.

Réaliser, sous notre responsabilité contractuelle, par un personnel formé et qualifié, la cuisine à vos mesures de la conception à la réception :

- relevé de cotes à domicile,
- personnalisation du projet,
- coordination des travaux de pose, même en cas de sous-traitance.

Etablir une relation de confiance par des documents contractuels validés par les associations nationales de consommateurs. »

L'avis à publication au Journal Officiel adressé au SQUALPI reprend la synthèse des engagements de service présentée ci-dessus.

2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise (papier à lettre, factures, pages jaunes, affiches, plaquettes de communication, contrats, devis), doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- le logo AFAQ Service Confiance®
- l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 – 92224 BAGNEUX Cedex
- le nom du référentiel : « La cuisine à vos mesures » ou le code du référentiel REF-105
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance®.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : FICHE DECOUVERTE

ANNEXE 2 : ENGAGEMENTS DE SERVICES DE CONCEPTION

ANNEXE 3 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE FOURNITURES

ANNEXE 4 : DEVIS FOURNITURE

ANNEXE 5 : BON DE COMMANDE FOURNITURE

ANNEXE 6 : ENGAGEMENTS DE SERVICES DE POSE

ANNEXE 7 : CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE POSE

ANNEXE 8 : DEVIS DE POSE

ANNEXE 9 : DECHARGE

ANNEXE 10 : CERTIFICAT DE FIN DE TRAVAUX

ANNEXE 11 : ENQUETE DE SATISFACTION

ANNEXE 1

FICHE DECOUVERTE
Informations de base

Nom du concepteur-vendeur de cuisine :

Nom du client :

Adresse actuelle (si différente de l'adresse d'installation)

.....
.....

Tél.domicile :

Tél bureau : (deMr) (et/ou de Mme)

Fax : Mail :

Adresse de l'installation :

.....
.....

Code.....Etage.....N° logement

Comment le client connaît-il le magasin ?

Date de l'installation de la cuisine : Date de décision d'achat :

Résidence principale Résidence secondaire

Local d'habitation achevé depuis plus de 2 ans Local d'habitation de 2 ans et moins

Local d'habitation en cours de construction

Locataire Propriétaire

A partir de quelle date peut-on faire le relevé de cotes et l'analyse technique de la pièce cuisine ?

.....

Budget total de la pièce cuisine envisagé par le consommateur (TTC) :

Budget : meubles : électroménager : travaux :

pose de la cuisine :

autres travaux :

carrelage : plomberie (eau, gaz) : électricité : peinture :

Financement du projet de cuisine : (il est important de sensibiliser le client sur ce point avant présentation du bon de commande pour la signature)

comptant

crédit si crédit : magasin extérieur au magasin

Si crédit, somme empruntée.....

ANNEXE 2

ENGAGEMENTS DE SERVICES DE CONCEPTION

ENGAGEMENTS DE SERVICES DU PROFESSIONNEL INCLUS DANS LE DEVIS FOURNITURE

VALIDES PAR DES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS AGREES

Dans le prix global des fournitures proposé par le cuisiniste sont incluses les prestations validées par les associations nationales de consommateurs suivantes (ORGECO, CNAFC, CNL, Familles Rurales, A.L.L.D.C.) et après consultation de la DGCCRF :

- ✓ L'offre produits personnalisée (concerne aussi bien une cuisine livrée et posée que le remplacement d'un élément meuble ou d'électroménager par un autre) est obligatoirement faite par un professionnel compétent et formé.
- ✓ L'offre du magasin de cuisine repose au moins sur 4 fonctions essentielles (Cuisson, Lavage, Froid, Rangement).
- ✓ Le professionnel s'engage à délivrer un descriptif technique des produits à l'aide des catalogues et notices techniques de ses fournisseurs.
- ✓ Le professionnel prend en compte les attentes spécifiques du client consommateur (ses habitudes, ses manières de cuisiner, sa taille et éventuellement son handicap). L'ensemble des souhaits spécifiques est repris dans une fiche « Découverte » type (voir annexe du présent référentiel) établie lors du premier contact.
- ✓ Le professionnel établit, selon les indications du client consommateur, un plan de conception au sol et si nécessaire, un plan en élévation pour aider le client consommateur à mieux comprendre son implantation.
- ✓ Le professionnel établit en magasin le devis détaillé selon la réglementation en vigueur. Lors de la remise du devis, le professionnel fournit les conditions générales de vente à tout prospect consommateur.
- ✓ Le professionnel établit en magasin un bon de commande séparé du devis.
- ✓ Le professionnel s'engage à répondre à toutes demandes de renseignements émanant du client consommateur sur l'achat à effectuer.
- ✓ Le professionnel établit un relevé des cotes et des différents paramètres techniques, (plomberie, électricité, ventilation...) au domicile du client consommateur pour vérifier les mesures du client consommateur et la conformité du plan de conception initialement établi :
 - Si le relevé des mesures du professionnel est effectué avant la signature du bon de commande, les prix des marchandises sont ceux déterminés à la signature de la commande.
 - Si le relevé de mesures du professionnel est effectué après la signature du bon de commande du fait du professionnel et diffère de celui fait par le client consommateur de telle sorte qu'une modification du bon de commande s'avère nécessaire, le professionnel s'engage à en supporter l'écart de prix éventuel.

- Si le relevé de mesures du professionnel est effectué après la signature du bon de commande du fait du client consommateur (Maison non construite, à modifier ; Maison non accessible du fait de l'occupant ; Modifications de la distribution des pièces non effectuée ; Mesures non définitives dans la pièce du fait de travaux décidés par le client) et diffère de celui fait par le client consommateur de telle sorte qu'il entraîne un supplément du prix initialement convenu, un avenant au bon de commande sera établi au magasin pour régulariser la situation.

✓ Le professionnel établit un plan technique (plomberie, électricité, maçonnerie) suivant les normes de sécurité en vigueur. Le plan technique indique les points de raccordement ou d'évacuation des fluides.

En cas de non conformité de l'installation existante, le professionnel le mentionnera par écrit sur le plan technique et ce, de façon à ce que le client consommateur fasse procéder, avant la pose de la cuisine, aux travaux d'installation nécessaires.

Le refus du client consommateur de mettre son installation aux normes ne suspend pas les obligations des parties figurant dans le contrat de vente.

✓ Le professionnel établit le planning retraçant toutes les interventions du professionnel nécessaires au respect de la date de livraison exprimée en n° de semaine ou jour précis dans la semaine convenue avec le client consommateur.

✓ Le professionnel passe les commandes de la cuisine aux fournisseurs conformément aux plans.

✓ Le professionnel assure la livraison des fournitures figurant sur la commande.

✓ Le professionnel s'engage à répondre à toutes demandes de renseignements émanant du client consommateur sur l'offre de services relative à la pose de la cuisine, offre distincte du contrat de vente et faisant l'objet, après accord des deux parties, d'un contrat d'entreprise.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE FOURNITURES

DEVIS

1. Le vendeur conserve intégralement la propriété intellectuelle de ses projets.
2. Le devis de la cuisine est un document sur lequel sont portées entre autres les informations commerciales identifiant l'entreprise (Enseigne, Dénomination sociale, adresse, n° téléphone, fax, site Web, statut juridique, montant du capital, n° SIREN), le nom et la signature du vendeur.
Le devis de la cuisine est une offre de prix de fournitures (Meubles, électroménagers, accessoires). Des engagements de services de conception sont inclus dans les prix des fournitures.
3. L'intervention éventuelle d'un architecte ou d'un décorateur, commandée par le client consommateur, est à la charge de celui-ci.

COMMANDE

4. Distinct obligatoirement du devis, la commande est un document sur lequel sont portées entre autres les informations identifiant l'entreprise (Enseigne, Dénomination sociale, adresse, n° téléphone, fax, site Web, statut juridique, montant du capital, n° SIREN) les nom et signature du vendeur, les coordonnées et la signature du client consommateur.
Le bon de commande peut faire simplement référence au n° du devis ne suscitant aucune modification. Le devis est alors contresigné par le client consommateur et annexé au contrat de vente signé le même jour.
Sur le bon de commande, figurent en outre la date limite de livraison, les conditions de règlement, les conditions particulières et la mention pré-imprimée « Reconnais avoir pris connaissance et signé les conditions générales de vente, les engagements de services. ».
5. Conformément à l'article 1583 du Code Civil, le contrat est conclu dès lors qu'il y a rencontre des volontés respectives du vendeur et du client consommateur sur la marchandise et sur le prix.
Le versement d'un acompte sert de preuve complémentaire pour démontrer cette rencontre de volonté et ainsi la conclusion du contrat. Chacun des contractants est tenu de respecter ses engagements.
Le client consommateur ne peut revenir sur son engagement que dans les conditions déterminées par le Code de la Consommation.
6. La fourniture comprend exactement et uniquement le matériel spécifié dans la commande.
7. Toute modification à la commande initiale, du fait du client consommateur, doit faire l'objet, au magasin du vendeur, d'un avenant au contrat initialement établi.
8. En cas d'achat moyennant un crédit octroyé par le vendeur, il est rappelé, conformément aux dispositions des articles L 311 -1 et suivants du Code de la Consommation, qu'une offre préalable de crédit doit être remise en double exemplaire, au client consommateur, précisant notamment que les engagements entre les deux parties ne deviennent définitifs qu'à l'expiration du délai de sept jours ainsi que l'ensemble des dispositions protégeant le client consommateur, après la signature de l'offre.
En cas d'achat moyennant un crédit octroyé par un tiers, le vendeur sollicite du client les informations relatives aux caractéristiques du crédit, à défaut l'achat sera considéré comme effectué au comptant.
9. Sur les plans de conception et technique partie intégrante dudit contrat et délivrés au client consommateur, sont portées respectivement les informations commerciales obligatoires identifiant l'entreprise et la signature du client consommateur.
La perspective est un dessin ne comportant aucune mesure et ne reproduisant pas fidèlement le projet ; il n'a pas de valeur contractuelle ; seuls les plans au sol, en élévation à l'échelle et les plans techniques font foi.

CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

10. Les marchandises livrées restent la propriété du vendeur, conformément à la législation en vigueur jusqu'à paiement intégral du prix convenu.

En cas de défaut de paiement, le vendeur est en droit de revendiquer les marchandises impayées, et l'acheteur est tenu de les restituer à première demande.

11. Les risques et la garde des marchandises sont transférés à l'acheteur dans les conditions définies à l'article suivant.

L'acheteur s'engage à conserver les marchandises en apportant tous les soins nécessaires.

LIVRAISON ET TRANSFERT DES RISQUES

12. Avant la signature du bon de livraison, il est conseillé au client consommateur de vérifier la conformité de la livraison des fournitures avec le bon de commande.

13. Conformément à l'esprit de l'article 1134 du Code Civil, les deux parties s'engagent à respecter les clauses du contrat en toute bonne foi. Pour tout retard dans l'exécution de travaux d'installation émanant de corps de métiers qui ne sont pas placés sous la responsabilité du vendeur et rendant la livraison impossible à la date limite convenue au contrat de vente, le client consommateur est tenu d'en informer le cuisiniste par lettre recommandée avec accusé de réception.

Un avenant au contrat est établi au magasin, aux termes duquel les parties conviennent d'un commun accord d'une nouvelle date de livraison.

A défaut, le vendeur livre à la date convenue. Si le client consommateur ne peut prendre livraison, il devra alors supporter, après sommation, tous les frais exposés de ce fait ainsi que les frais de stockage des fournitures commandées.

14. Le transfert des risques ainsi que la garde juridique des marchandises s'opèrent par la délivrance, telle que précisée sur le bon de commande, soit dans le magasin du vendeur ou entre les mains de l'acheteur, ou encore du transporteur.

Il en est de même pour toute livraison partielle. En cas de retard non imputable au vendeur, le transfert des risques et de la garde juridique s'opèrent dès la notification de l'avis de mise à disposition de la marchandise.

15. En cas de report supérieur à une semaine de la date de livraison du fait du client, le cuisiniste peut réclamer le versement du solde des fournitures à la date de livraison initialement convenue.

MISE EN CONFORMITE

16. En cas de non conformité de l'installation existante, le professionnel le mentionne par écrit sur le plan technique et ce, de façon à ce que le client consommateur fasse procéder, avant la pose de la cuisine, aux travaux d'installation nécessaires.

Le refus du client consommateur de mettre son installation aux normes ne suspend pas les obligations des parties figurant dans le contrat de vente.

PRIX

17. Les prix des marchandises sont ceux déterminés à la signature de la commande.

18. Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code de la Consommation, les parties conviennent que les sommes versées à la signature du bon de commande et avant paiement complet, sont des acomptes.

En cas d'achat à crédit, l'acompte doit être intégralement remboursé lorsque le contrat de prêt n'a pu être conclu définitivement, conformément aux dispositions des articles L 311-20 et suivants du Code de la Consommation.

Le paiement est au comptant et non à crédit lorsque ces versements prennent la forme d'acomptes et que le paiement intégral du prix des fournitures est réalisé au plus tard au jour de la livraison des fournitures.

Par ailleurs est rappelé le contenu de l'article L. 311-25 du Code de la Consommation :

« Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans le délai de sept jours prévu aux articles L. 311-15 à L. 311-17, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Si l'emprunteur a, dans les délais qui lui sont impartis, exercé son droit de rétractation. Dans les deux cas, le vendeur ou le prestataire de services doit, sur simple demande, rembourser alors toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux légal majoré de moitié.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration du délai de sept jours prévu ci-dessus, l'acquéreur paie comptant.

Article L. 311-25-1. - Lorsque le paiement du prix du bien ou du service est totalement ou en partie financé par un crédit consenti par le fournisseur ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce tiers et le fournisseur, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation emporte résiliation de plein droit du contrat de crédit destiné à en assurer le financement, sans frais ni indemnité, à l'exception éventuelle des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

19. S'agissant d'un contrat de vente, le client consommateur versera dans le cadre d'une vente au comptant :

- Un acompte équivalent à 25 % du prix total, à la commande,
- Le solde, soit 75 % du prix total, à la livraison des fournitures.

20. Dans le prix des fournitures, sont inclus les engagements de services de conception du vendeur qui sont remis au client consommateur.

GARANTIE LEGALE

21. En dehors de la garantie contractuelle éventuellement accordée par le vendeur ou le fabricant, le vendeur est tenu de la garantie légale au sens des articles 1641 et suivants du Code Civil.

ANNEXE 4

DEVIS FOURNITURE

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>(RAISON SOCIALE du cuisiniste)</p> | <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle.....Prénom..... Adresse : |
| | Code Postal..... Ville..... Tél. Dom :Tél. Prof : |
| | Adresse d'installation.....Tél : |
| | Code postal : Ville : |
| | Villa <input type="checkbox"/> Appt <input type="checkbox"/> Code accès :Bât :Etage : ...Porte : |
| | |
| | |
| | |

DEVIS FOURNITURES N°

DESCRIPTION DE L'OFFRE DE CUISINE

Sauf avis contraire exprès du client mentionné dans les accords particuliers du contrat de vente ou *bon de commande*, les prestations liées à la vente selon les engagements du professionnel qui sont joints au devis, sont incluses obligatoirement dans l'offre du prix global (1+2+3) ci-dessous :

| DETAIL DES MEUBLES | |
|---------------------------------|------------------------|
| MARQUE DES MEUBLES | MODELE |
| Matériau / corps des meubles | Matériau des façades |
| Dimensions sous plan de travail | Finition des façades |
| Coloris des côtés visibles | Coloris des façades |
| Matériau du plan de travail | Socle |
| Epaisseur du plan de travail | Poignées |
| Coloris du plan de travail | Bandeaux cache lumière |
| | Corniches |

| REFERENCES ET DESCRIPTIFS | Nbre portes | Ferrage | Nbre tiroirs | Nbre tablettes | Dimensions (LxlxP) cm | PRIX €T.T.C TVA à 5,5 % | PRIX €T.T.C TVA à 19,6 % |
|---------------------------|-------------|---------|--------------|----------------|-----------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| TOTAL (1) €T.T.C | | | | | | | |

ANNEXE 5

BON DE COMMANDE FOURNITURE / ACHAT DE CUISINE

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>(RAISON SOCIALE du cuisiniste)</p> | <p><input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle.....Prénom..... Adresse : Code Postal..... Ville..... Tél. Dom :Tél. Prof : Adresse d'installation.....Tél : Code postal : Ville : Villa <input type="checkbox"/> Appt <input type="checkbox"/> Code accès :Bât : ...Etage : ...Porte :</p> |
|---------------------------------------|---|

**Selon le devis détaillé annexé n°..... du / / au montant Total T.T.C. de.....
auquel les parties conviennent de se référer.**

| |
|--|
| CONDITIONS DE REGLEMENT : |
| <p><u>AU COMPTANT :</u></p> <p>ACOMPTES : A la commande : 25% du prix total, soitEuros T.T.C. N° de chèque : Banque</p> <p>A la livraison fournitures : 75% du prix total, soitEuros T.T.C.</p> <p><u>A CREDIT :</u> <input type="checkbox"/> En totalité <input type="checkbox"/> Partiel, d'un montant Euros.T.T.C. de</p> <p>Dans ce cas, le client consommateur déclare avoir reçu le l'offre de crédit n° du / / conformément aux dispositions des articles L. 311-1 et suivants du Code de la Consommation.</p> <p>Prix total à crédit : Euros T.T.C. - Nombre de mensualités : de Euros T.T.C chacune. Taux effectif global annuel :</p> |

| |
|---|
| LIVRAISON : |
| <p>Date limite de livraison exprimée en n° de semaine :</p> <p>Lieu :</p> <p><input type="checkbox"/> Enlèvement des meubles, appareils ménagers, et autres fournitures, par le client au dépôt du vendeur</p> <p><input type="checkbox"/> Livraison des meubles, appareils ménagers, et autres fournitures, par le vendeur à l'adresse indiquée par le client, moyennant un forfait de livraison :Euros T.T.C.</p> |

| |
|---|
| Date du relevé de cotes par le professionnel au domicile du client consommateur : / / |
|---|

Accords particuliers éventuels :
.....
.....

Le soussigné, client consommateur, accepte la présente commande établie au magasin et déclare avoir pris connaissance et signé les conditions générales de vente ci-après, les engagements de services liés à la vente des fournitures, comme partie intégrante dudit contrat.

Le client consommateur reconnaît que la pose de la cuisine, est une prestation de service faisant l'objet d'un contrat d'entreprise établi par le cuisiniste et distinct du présent contrat de vente, et qui ne s'exécute qu'à compter de la mise en conformité de l'installation de la pièce (installations aux gaz, eau, électricité, ventilation) par les soins du client.

Ce bon de commande est accompagné d'un contrat d'entreprise de pose : Oui Non

Le soussigné, client consommateur, reconnaît avoir reçu ce jour un exemplaire du présent Bon de commande, un exemplaire du devis, un exemplaire du plan de conception au sol.

Fait au magasin : le...../...../.....

Le client consommateur,
(*Mention manuscrite :*
« Bon de commande + lu et approuvé »
et signature)

Le vendeur,
(*Nom / Prénom et signature*)

ANNEXE 6

ENGAGEMENTS DE SERVICES DE POSE

VALIDES PAR DES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS AGREES

Dans le prix global des services proposé par le cuisiniste sont incluses les prestations de services ci-après validées par les associations nationales de consommateurs suivantes : ORGECO, CNAFC, CNL, Familles Rurales, A.L.L.D.C et après avis de la DGCCRF.

- ✓ Le technicien de vente du magasin coordonne et conduit les travaux objet du contrat de services signé avec le client.
- ✓ Le poseur vérifie la conformité de l'installation existante aux normes et aux règlements en vigueur et ceci, tel qu'il est prévu dans les conditions générales de services.
- ✓ Le poseur assure la fixation et le montage de tous les éléments de cuisine (meubles hauts et bas, plans de travail, corniches, plinthes, ...), la mise en place des appareils, accessoires ménagers, par un ou plusieurs professionnels compétents.
- ✓ Le poseur raccorde les appareils électroménagers et accessoires objet du contrat de vente aux arrivées et évacuations d'eau, de gaz et prises électriques existantes.
- ✓ Le poseur nettoie le chantier.
- ✓ Le poseur contrôle le fonctionnement technique des meubles et des appareils.
- ✓ Le poseur remplit la partie du certificat de travaux concernant la pose et le signe.
- ✓ Le professionnel fait la réception de la cuisine en présence du client. La réception de la cuisine consiste en la vérification de la pose, du bon fonctionnement des meubles et de la mise en route des appareils objet du contrat de vente.
- ✓ Le certificat de fin de travaux est alors dûment rempli et cosigné par le cuisiniste et le client consommateur. Un exemplaire est remis au client.
- ✓ Un formulaire d'enquête de satisfaction accompagne le certificat de fin de travaux.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE POSE

- 1.** On entend par « pose », les prestations de services énumérées dans les engagements de services remis au client consommateur.
- 2.** La pose fait l'objet d'un contrat de services selon le contrat soumis aux règles relatives au contrat d'entreprise en général.
- 3.** Sont exclus des engagements de services de pose, les travaux d'installation en amont de la pose consistant à modifier les arrivées d'eau et de vidange, l'emplacement du robinet gaz, les éléments faisant corps avec les murs ou les conduits étant encastrés dans la maçonnerie, à effectuer un carrelage sur le mur, sur le plan de travail, sur le sol. Ces travaux d'installation feront l'objet d'interventions éventuelles séparées.
- 4.** Le client consommateur s'engage à effectuer avant la date limite de pose des éléments de cuisine objets du contrat de pose, la mise en conformité de son installation par un spécialiste de son choix. En cas du refus du client de mettre son installation aux normes, le professionnel fait signer au client une décharge.
- 5.** Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code de la Consommation, les parties conviennent que les sommes versées à la signature du bon de commande et avant paiement complet, sont des acomptes. Le client consommateur versera :
 - un acompte équivalent à 25 % du prix total, à la commande,
 - un acompte équivalent à 75 % du prix total, à la fin des travaux.
- 6.** Dans le cadre du contrat de services conclu avec le client consommateur et en cas de sous-traitance, une clause peut être prévue aux termes de laquelle le client consommateur est informé que le poseur agréé par le cuisiniste peut encaisser directement les sommes correspondant à la prestation fournie.

ANNEXE 8

DEVIS DE POSE

| | |
|---------------------------------------|--|
| <i>(RAISON SOCIALE du cuisiniste)</i> | <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle.....Prénom..... |
| | Adresse : |
| | Code Postal..... Ville..... |
| | Tél. Dom :.....Tél. Prof : |
| | Adresse d'installation..... |
| |Tél : |
| | Code postal : Ville : |
| | Villa <input type="checkbox"/> Appt <input type="checkbox"/> Code accès :Bât :Etage : ...Porte : |

Date de validité du devis :...../...../.....

Les prestations de pose selon les engagements de services du professionnel figurant **au verso** et validés par les associations nationales de consommateurs sont incluses dans les prix ci-dessous :

Dans ce cadre, le cuisiniste décrira la méthode de calcul de facturation (par exemple forfait heures, forfait meubles, etc ...)

(cocher la case correspondante en cas de sous-traitance)

Le client déclare avoir accepté que les prestations de pose puissent être accomplies par une entreprise retenue en qualité de sous-traitante par le cuisiniste, entrepreneur principal, dans les conditions de prix précitées qui sont celles du contrat de sous-traitance. Le cuisiniste s'engage à donner au client les dénomination sociale et adresse de l'entreprise sous-traitante au début des travaux de pose au plus tard.

Le client déclare avoir accepté que les prestations de pose puissent être accomplies par une entreprise retenue en qualité de sous-traitante par le cuisiniste, entrepreneur principal, dans les conditions de prix précitées qui sont celles du contrat de sous-traitance. Le client est informé que *le poseur sous-traitant facturera et encaissera directement les sommes correspondant à la prestation fournie*. Le cuisiniste s'engage à donner au client les dénomination sociale et adresse de l'entreprise sous-traitante au début des travaux de pose au plus tard.

Fait à (lieu de conclusion du contrat)..... le...../...../.....

Montant dû :€T.T.C.

Acompte de 25% à la commande, soit :€T.T.C.

Solde de 75% à la fin des travaux, soit :€T.T.C.

Date de fin de travaux :...../...../.....

Le soussigné, client consommateur, accepte la présente offre de prix établie au magasin et déclare avoir pris connaissance et signé les conditions générales de services ci-joint, comme partie intégrante dudit contrat.
(Mention manuscrite « Bon pour accord » et signature du client)

ANNEXE 9

DECHARGE

| | |
|---------------------------------------|--|
| <i>(RAISON SOCIALE du cuisiniste)</i> | <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle.....Prénom..... |
| | Adresse : |
| | Code Postal..... Ville..... |
| | Tél. Dom :.....Tél. Prof : |
| | Adresse d'installation..... |
| |Tél : |
| | Code postal : Ville :..... |
| | Villa <input type="checkbox"/> Appt <input type="checkbox"/> Code accès :....Bât :....Etage :...Porte :..... |

Objet : Non conformité aux normes de sécurité des installations existantes

Je soussigné, Monsieur/ Madame..... ai pris connaissance des non-conformités aux normes de sécurité d'installation existantes, expressément mentionnées sur le plan technique tel que prévu par le référentiel AFAQ Engagement de Service® « La cuisine à vos mesures » référencée sous le numéro 105. Celles-ci sont rappelées ci-dessous :

Je m'engage à effectuer avant le..... (date limite de pose des éléments de cuisine) la mise en conformité par un spécialiste de mon choix.

A défaut de réalisation des travaux de mise en conformité des installations existantes avant le..... (date limite de pose initialement fixée), le cuisiniste se réserve le droit de demander en justice la résolution du contrat de pose.

Fait à

Le,

Signature du client

ANNEXE 10

CERTIFICAT DE FIN DE TRAVAUX

| | |
|--|--|
| <i>(RAISON SOCIALE du cuisiniste)</i> | <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle.....Prénom..... |
| | Adresse : |
| | Code Postal..... Ville..... |
| | Tél. Dom :..... Tél. Prof : |
| | Adresse d'installation..... |
| | Code postal : Ville : |
| Villa <input type="checkbox"/> Appt . <input type="checkbox"/> Code accès :...Bât :...Etage :...Porte :..... | |

| | |
|--|---|
| Client : | Appréciations du travail effectué : |
|--|---|

| | |
|---|---------------------------|
| Détail des opérations effectuées : | Temps de travail : |
| Poseur : | |
| <input type="checkbox"/> Fixer et monter tous les éléments de cuisine (meubles hauts et bas, plans de travail, corniches, plinthes, ..) la mise en place des appareils, accessoires ménagers | |
| <input type="checkbox"/> Raccorder des appareils électroménagers et accessoires objet du contrat de vente aux arrivées et évacuations d'eau, de gaz et prises électriques existantes. | |
| <input type="checkbox"/> Nettoyer le chantier. | |
| <input type="checkbox"/> Contrôler le fonctionnement technique des meubles et des appareils. | |
| Cuisiniste : | |
| <input type="checkbox"/> Faire la réception de la cuisine en présence du client consommateur en remplissant dûment le « certificat de fin de travaux » dont un exemplaire sera remis au client consommateur. | |
| <input type="checkbox"/> Faire la mise en route des appareils objet du contrat de vente en présence du client consommateur. | |
| <input type="checkbox"/> Remettre au client le questionnaire de satisfaction | |

Observations :
.....
.....
.....

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| Fait à, le/...../..... | | |
| Le poseur agréé, <i>(Signature)</i> | Le cuisiniste, <i>(Signature)</i> | Le client consommateur, <i>(Signature)</i> |

| |
|---|
| Nous soussignés, cuisiniste.....autorisons M.....poseur agréé à encaisser pour <input type="checkbox"/> notre compte, la somme de Euros <input type="checkbox"/> son compte |
|---|

ANNEXE 11

ENQUETE DE SATISFACTION

| | |
|--|--|
| <i>(RAISON SOCIALE du cuisiniste)</i> | <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle.....Prénom..... |
| | Adresse : |
| | |
| | Code Postal..... Ville..... |
| | Tél. Dom :Tél. Prof : |
| | Adresse d'installation..... |
| |Tél : |
| Code postal : Ville :..... | |
| Villa <input type="checkbox"/> Appt <input type="checkbox"/> Code accès :Bât :Etage : ...Porte : | |

Cher client,

D'abord un grand merci de votre confiance pour avoir choisi notre entreprise dans le cadre de votre projet de cuisine.

Nous souhaitons à présent recueillir vos appréciations et suggestions pour améliorer la qualité de nos prestations.

Le questionnaire de satisfaction ci-après que nous vous demandons de bien **vouloir remplir et retourner à notre magasin**, répond également à une démarche collective et rigoureuse d'amélioration de la qualité des services (certification de services AFAQ Engagement de Service®) entre le SNEC (syndicat professionnel), 5 associations nationales de consommateurs (ORGECO, CNAFC, CNL, Familles Rurales, A.L.L.D.C.), et après consultation du ministère chargé de la Consommation.

Votre collaboration nous est précieuse pour faire progresser notre professionnalisme : merci par avance.

Le vendeur concepteur
(nom écrit lisiblement)

QUESTIONNAIRE SUR LA QUALITE DES SERVICES RENDUS PAR VOTRE CUISINISTE

(Merci de bien vouloir répondre à nos questions
en cochant la case correspondante et en ajoutant vos remarques éventuelles)

| Nos prestations au magasin | |
|--|---|
| 1. L'accueil et la relation avec le vendeur | Vous êtes : <input type="checkbox"/> très satisfait <input type="checkbox"/> plutôt satisfait <input type="checkbox"/> plutôt mécontent <input type="checkbox"/> très mécontent |
| 2. La prise en compte de vos attentes / les propositions du vendeur en agencement intérieur Remarques complémentaires : | Vous êtes : <input type="checkbox"/> très satisfait <input type="checkbox"/> plutôt satisfait <input type="checkbox"/> plutôt mécontent <input type="checkbox"/> très mécontent |
| 3. Les informations données par le vendeur sur les documents contractuels | Vous êtes : <input type="checkbox"/> très satisfait <input type="checkbox"/> plutôt satisfait <input type="checkbox"/> plutôt mécontent <input type="checkbox"/> très mécontent |
| Nos prestations sur le chantier | |
| 4. La prise de rendez-vous, le suivi et la coordination des travaux de pose | Vous êtes : <input type="checkbox"/> très satisfait <input type="checkbox"/> plutôt satisfait <input type="checkbox"/> plutôt mécontent <input type="checkbox"/> très mécontent |
| 5. Le respect des délais (livraison et pose) | Vous êtes : <input type="checkbox"/> très satisfait <input type="checkbox"/> plutôt satisfait <input type="checkbox"/> plutôt mécontent <input type="checkbox"/> très mécontent |
| 6. La réception de votre cuisine une fois réalisée | Vous êtes : <input type="checkbox"/> très satisfait <input type="checkbox"/> plutôt satisfait <input type="checkbox"/> plutôt mécontent <input type="checkbox"/> très mécontent |

Remarques complémentaires :

.....
.....
.....
.....
.....

Votre avis général

7. La prise en compte de votre insatisfaction et le traitement d'une éventuelle réclamation

Vous êtes :

- très satisfait
- plutôt satisfait
- plutôt mécontent
- très mécontent

8. Recommanderiez-vous notre magasin à une de vos relations ?

- OUI
- NON

Pour quelle raison ?

.....
.....
.....
.....
.....