

Charte du cuisiniste

En vue de permettre aux consommateurs le choix d'un professionnel compétent et, ainsi, d'aboutir à plus de sécurité dans les transactions, les membres de l'UPEC, s'engagent à offrir aux consommateurs les prestations suivantes :

1. Information

Disposer d'un show-room représentatif de la cuisine équipée, conseiller le client dans la conception, l'implantation et le choix du mobilier, des appareils et des accessoires.

2. Consultation de prix

Fournir par écrit un devis détaillé, T.V.A comprise, du mobilier et des appareils choisis, préciser si la pose est comprise ou en sus, dans ce cas, en indiquer le montant. A ce stade, aucun acompte n'est perçu et les plans éventuels demeurent la propriété du cuisiniste.

3. Remises

Ne pas pratiquer de remises abusives.

4. Plans

Etablir un plan précis à partir de mesures relevées chez le client ; si nécessaire, effectuer un dessin en perspective de l'ensemble de l'installation. Après signature du bon de commande, fournir un plan technique destiné aux divers corps de métier.

5. Bon de commande

Présenter un bon de commande accompagné d'un plan précisant le mobilier, les appareils et les accessoires proposés, indiquant si la pose et les taxes sont comprises, mentionnant les délais, y compris les délais de paiement, les garanties et les travaux annexes.

6. Coordination des travaux

Si c'est compris dans la commande, coordonner les travaux des différents corps de métier (plomberie, électricité, carrelage, etc.) sans substituer leur responsabilité à celle des intervenants.

7. Pose

Assurer la livraison des éléments vendus et en effectuer la pose selon les règles de l'art et dans les délais convenus sur le bon de commande. Faire signer au client un certificat de fin de travaux et lui remettre.

8. Mise en service

Assurer la mise en service de l'installation et donner les explications sur son fonctionnement, remettre les certificats de garantie s'ils s'avèrent nécessaires, ainsi que la facture.

9. Service après-vente

Assurer le service après-vente, tant pour le mobilier que pour les appareils fournis, soit directement, soit par l'intermédiaire de sociétés spécialisées.

10. Litige

En cas de litige entre un signataire de la présente charte (membre UPEC) et un consommateur, la Commission des litiges établira les responsabilités et s'efforcera d'aboutir à une conciliation.