



## CHARTE DE QUALITE

La charte de qualité Marine & Blanc Piscines est une démarche professionnelle adaptée à la clientèle axée sur l'accueil, le conseil et le service.

### Marine & blanc piscine s'engage pour :

#### La responsabilité de gestion.

- Gérer ses activités selon un plan d'action à long terme qui intègre le respect de toutes les obligations légales et les règles de cette charte de qualité.
- Accueil personnalisé.
- Etude préalable adaptée.
- Faire appliquer sa politique de qualité par l'ensemble de ses collaborateurs et sous traitants.
- Mettre en place les procédures adéquates pour assurer le contrôle permanent de l'excellence des opérations dans chaque phase, de la vente à l'installation.
- Offrir aux clients les services d'un personnel qualifié.
- Consigner et analyser méthodiquement les indices (incidents, réclamations, et suggestions) permettant de conclure à un défaut du matériel, des produits, des opérations ou des services et à développer les actions pour y remédier efficacement.
- Fourniture et installation d'un matériel de qualité sélectionné.

#### La qualité et le prix des produits et des accessoires.

- Fourniture exclusivement des produits qui répondent aux besoins et aux attentes des clients et dont la qualité est conforme aux spécifications annoncées.
- Contrôle et vérification à l'usine des piscines et du matériel (service contrôle qualité).
- Contrôle et vérification chez le client avant et après la pose.
- Informer le client sur les caractéristiques et le juste prix des produits en spécifiant tous les frais dans la globalité, le délai de livraison, les conditions de paiement et les services annexes.
- Indiquer ces données sur le bon de commande ou la facture.

#### La garantie et le service après-vente.

- Garantie décennale.
- Préciser à la clientèle les bonnes explications de fonctionnement.
- Conseiller les clients pour une utilisation économique, éco-citoyenne et pour l'entretien technique et pratique de la piscine.
- L'informer des prescriptions légales et des règles d'usage en la matière.
- Compte rendu permanent lors de l'installation de la piscine.
- Suivi de chantier.
- Réception de chantier et justificatif de garanties.
- Nous gardons une relation privilégiée avec nos clients après l'installation pour une meilleure utilisation.