

CHARTRE DE QUALITÉ REIVILO

Chez Reivilo, nous croyons que l'excellence d'une porte ne se limite pas à sa conception. Une pose professionnelle, soignée et respectueuse des normes est essentielle pour garantir la durabilité, la fonctionnalité et l'esthétique de nos produits.

Cette charte définit les **engagements qualité** que chaque installateur partenaire s'engage à respecter. Elle vise à :

- ✓ Garantir une **expérience client exceptionnelle**.
- ✓ Assurer des **finitions impeccables** et durables.
- ✓ Respecter les **normes techniques et réglementaires**.
- ✓ Protéger la **réputation de Reivilo** et de ses partenaires.

En signant cette charte, l'installateur partenaire s'engage à respecter l'ensemble des règles et bonnes pratiques décrites ci-dessous.



1. ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Professionnalisme et éthique

- L'installateur s'engage à exercer son métier avec intégrité, honnêteté et transparence.
- Il doit respecter les délais convenus et informer Reivilo en cas d'imprévu (retard, problème technique, etc.).
- Il s'interdit toute pratique commerciale trompeuse ou abusive envers les clients.

1.2 Respect des valeurs Reivilo

- L'installateur adhère aux valeurs de Reivilo : **excellence, innovation, respect et satisfaction client**.

1.3 Confidentialité

- L'installateur s'engage à ne pas divulguer d'informations confidentielles sur les clients, les chantiers ou les processus internes de Reivilo.

2. EXIGENCES TECHNIQUES

2.1 Respect des normes

L'installateur s'engage à respecter les normes en vigueur pour la pose de portes intérieures, notamment :

- **Norme NF DTU 36.1** : Règles de l'art pour la pose de menuiseries intérieures.
- **Norme RE2020** : Exigences thermiques et acoustiques pour les bâtiments neufs.
- **Règles de sécurité** : Respect des consignes de sécurité sur les chantiers (EPI, signalisation, etc.).

2.2 Préparation du chantier

- **État des supports** : Il doit contrôler l'état des cloisons, sols et plafonds pour garantir une pose optimale (absence d'humidité, planéité, solidité).
- **Préparation des outils** : L'installateur doit disposer de tous les outils nécessaires (niveau laser, défonceuse, gabarits de pose, cales de réglage, etc.).

2.3 Pose de la porte

- **Pose du bâti** :
 - Le dormant doit être parfaitement calé et fixé (chevilles adaptées au support).
 - Respect des jeux suivant normes (10 mm de jeu sous la porte)
 - Vérification de l'aplomb et de l'équerrage avec un niveau laser.
- **Montage de l'ouvrant** :
 - Les charnières doivent être correctement alignées et fixées sans forcer.
 - L'ouvrant doit s'ouvrir et se fermer sans frottement ni résistance.
 - Les poignées et les serrures doivent être parfaitement ajustées (pas de jeu, fonctionnement fluide).
- **Finitions** :
 - Les joints doivent être parfaitement étanches (pas de jour de lumière visible).
 - Les traces de silicone ou de mastic doivent être invisibles (nettoyage soigneux).
 - Les cales de réglage doivent être retirées après fixation définitive.

2.4 Contrôle qualité

- L'installateur doit effectuer un contrôle systématique avant de quitter le chantier :
 - Vérification de l'ouverture/fermeture de la porte.
 - Contrôle des finitions (absence de rayures, traces, défauts).
 - Test des poignées et des serrures.
 - Il doit remettre au client un document de validation (PV de réception) signé par les deux parties.
-

3. PROCESSUS D'INTERVENTION

3.1 Avant le chantier

- **Pré-visite (pour la rénovation) :**
 - L'installateur doit contacter le client sous 48h après la demande faite par Reivilo afin de planifier un RDV avec le client.
 - L'installateur doit se rendre sur place pour évaluer les contraintes techniques (état des cloisons, niveau du sol, etc.).
 - Expliquer les étapes de la pose au client.
 - Il doit fournir un devis détaillé à Reivilo qui l'enverra au client avant toute intervention. Puis, le client validera ou non le devis par retour de mail auprès de Reivilo.
 - Une fois le devis accepté, il doit reprendre contact avec le client sous 48h pour convenir de l'heure et de la date d'intervention.
 - L'installateur doit re-confirmer la date et l'heure du chantier avec le client au moins 48h avant la date prévue
 - L'installateur doit respecter le créneau horaire convenu
 - Faire des photos avant installation
- **Pose en neuf :**
 - L'installateur doit contacter le client sous 48h après la demande faite par Reivilo afin de planifier la date et l'heure d'intervention pour effectuer la pose.
 - L'installateur doit re-confirmer la date et l'heure du chantier avec le client au moins 48h avant la date prévue
 - L'installateur doit respecter le créneau horaire convenu
 - Faire des photos avant installation

3.2 Pendant le chantier

- **Propreté du chantier :**
 - L'installateur doit protéger les sols et les murs (bâches, ruban de masquage).

- Il doit nettoyer le chantier avant de partir (évacuation des déchets, dépoussiérage).
- Il doit partir du chantier avec les déchets et emballages.
-
- **Communication avec le client :**
 - Répondre à ses questions avec courtoisie et pédagogie.
 - Informer le client en cas de problème technique (ex : cloison fragile, sol irrégulier).

3.3 Après le chantier

- **Envoyer les photos à Reivilo après la pose**
- **Remise des documents :**
 - Fournir au client :
 - Le PV de réception signé.
 - Les conseils d'entretien et de fonctionnement de la porte.
 - Préconisations du stylo retouche et du produit d'entretien Reivilo
 - Envoyer une copie de ces documents à Reivilo sous 48h ainsi que des photos des portes posées qui permettront de déclencher le paiement du solde de la prestation.
- **Suivi qualité :**
 - L'installateur doit être joignable après la pose pour répondre à d'éventuelles questions du client.
 - En cas de réclamation client, il doit en informer Reivilo sous 24h et proposer une solution. Toute demande de SAV doit passer par Reivilo.



4. AMÉLIORATION CONTINUE

- L'installateur s'engage à participer aux formations Reivilo (produits, normes, techniques de pose).
 - Il doit se tenir informé des évolutions techniques et réglementaires.
-