



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

I) 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.

II) 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.

III) 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.

IV) 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.