

LA CHARTE MAISON ISO CONFORT

CLARTE – SECURITE – QUALITE
NOS ENGAGEMENTS

Introduction :

J'ai fondé MAISON ISO CONFORT, il y a 15 ans. Dans le monde du bâtiment où habituellement ce sont les hommes qui règnent j'ai réussi à mettre en place une nouvelle philosophie pour la maison individuelle.

Nous comptabilisons une évolution constante du nombre de nos constructions avec plus de 1000 maisons réalisées sur l'ensemble du calvados et une moyenne de 70 livraisons par an.

Ceci nous a placés comme un acteur essentiel dans le monde de la construction, tout en gardant les mêmes valeurs, grâce justement à mon investissement de chaque instant. Ce qui m'a permis de garder une société indépendante et proche de vos attentes. Ce métier est ma passion.

En tant que constructeur de maison individuelle, j'ai mis en place un contrat régi selon la loi du 19 décembre 1990, obligatoire pour toute construction de maison individuelle .Ce contrat est sans doute le lien juridique le plus sécurisant pour le consommateur, mais cela vous suffit-il ?

Comment être certain de faire le bon choix parmi toutes les enseignes de vente de maisons individuelles ?

J'ai réalisé une charte qui définit les engagements de MAISON ISO CONFORT et permet d'officialiser par écrit ce qui parfois peut entraîner un doute en ne restant que l'oral. Cette charte devra être signée des deux parties.

Gérante,
Maryline BOURDON

Notre Société :

MAISON ISO CONFORT S'ENGAGE ...

- A être **transparente** sur sa santé financière en apportant des réponses à vos questions.
- A effectuer, à notre demande, deux fois par an, une **vérification de la qualité** de notre gestion et de nos réalisations par un cabinet spécialisé.
- A vous garantir une **réelle proximité avec la chef d'entreprise**. Là où dans les groupes nationaux votre dossier doit passer entre les mains de plusieurs chefs de services avant la prise de décision, M.BOURDON, vous assure de traiter vos demandes dans des délais convenables.

Nos équipes :

MAISON ISO CONFORT S'ENGAGE ...

- A mettre à votre disposition :
 - Une équipe de technico-commerciaux
 - Une équipe administrative : Assistants de gestion
 - Un Bureau d'étude de dessinateurs – métreurs - projeteurs
- A prendre le temps de vous **écouter**, vous comprendre et vous **conseiller** que ce soit pour la recherche de votre terrain, les dispositions des règles d'urbanismes, votre financement en vous apportant les prestations les mieux adaptées à votre budget et à votre style de vie.
- A avoir des équipes toujours plus **performantes** à votre service, nous mettons en place 4 **formations** par an pour l'ensemble du personnel pour être au fait des dernières techniques et changement juridiques pour la construction de maisons individuelles.
- A vous garantir un **interlocuteur privilégié**, qui sera à vos côtés du 1^{er} contact à la livraison de votre maison – Le technico-commercial n'est pas uniquement présent pour vendre un projet. Il mettra en place les plans en collaboration avec le bureau d'étude, vous accompagnera pour votre montage financier, rédigera les documents contractuels pour identifier avec vous l'ensemble de votre projet de construction. Et cela également durant la construction de votre maison, de l'ouverture de chantier, à la livraison, il vous accompagnera en duo avec le conducteur de travaux. De réel technicien unique à votre service.
- A vous donner un retour sous **24 heures** maximum, pour obtenir un rendez-vous après le 1^{er} contact, selon vos disponibilités à notre agence ou à votre domicile du lundi au samedi.
- A vous proposer un rendez-vous sous 7 jours maximum, après le premier rendez-vous pour découvrir votre projet avec des plans uniques et un chiffrage.
- A vous faire découvrir **la qualité** de nos réalisations lors d'une visite de chantier au différent stade de construction.
- A mettre en place des pièces contractuelles obligatoires dans le contrat de construction de maison individuelle pour effectuer le montage du financement et du permis de construire sous maximum 7 jours.
- A concevoir votre maison qui sera étudiée et conçue spécialement pour vous. Nous ne personnalisons pas, nous **créer les plans** de votre maison, **elle sera unique**.

Le contrat :

MAISON ISO CONFORT VOUS INFORME QUE ...

- Votre contrat sera rédigé **selon la loi n°90-1129 du 19/12/1990** relative au contrat de construction d'une maison individuelle avec fourniture de plan par arrêté du 28 novembre 1991. L'ensemble des conditions générales et particulières sont régies par le code de la construction, fixées et déterminées dans votre contrat.
- Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de **14 jours** après la signature des pièces contractuelles.
- Nous déposons sous compte séquestre votre chèque d'acompte qui ne dépassera pas la somme de 1 500 €.
- Nous mettons en place **une échelle ralentie** pour vos appels de fonds bancaires (voir exemples deux échelles)
- Nous pouvons mettre en place un **délai de construction à la carte** selon un avenant annexé à votre contrat : Le contrat prévoit deux mois pour l'ouverture de chantier et neuf mois de réalisation pour un modèle de 125 000 €. Nous pouvons le mettre à 7 mois de réalisation.
- Votre contrat prévoit un délai maximum de réalisation sans contrainte d'indemnités de retard en cas de retard sur votre livraison nous nous engageons à **vous rembourser vos intérêts intercalaires** au delà de la date contractuelle.

Notre savoir-faire :

MAISON ISO CONFORT S'EST

- 90% de constructions en briques alvéolaires pour une meilleure performance globale.
- Une large gamme de porte d'entrée en acier laquée avec différent coloris
- Des gouttières et descentes en aluminium avec des couleurs au choix
- Une Finition des sols de l'étage par un ragréage
- La possibilité de modifier jusqu'à la mise en chantier la distribution de votre intérieur
- Spécialisé dans la réalisation de bâtiment basse consommation, nous avons réalisé plus de 400 maisons avec le label BBC, ce qui a permis d'être encore plus performant pour la réglementation thermique RT2012.
- 100 % de test d'infiltrométrie réussie, avec une moyenne de 0.40 de déperdition par m³/heure/m², des tests réalisés sur chaque construction. Ce qui permet d'obtenir le meilleur rendement pour votre maison (économique et confort)

Notre service travaux :

VOTRE CONDUCTEUR DE TRAVAUX MAISON ISO CONFORT S'ENGAGE ...

- A vous garantir 5 réunions durant votre construction qui correspondent à chaque appel de fond, et 2 réunions après votre aménagement. Car au delà d'une maison, vous nous avez acheté un service : **vosre sérénité et vosre confort.**

- A vous garantir une **relation de qualité** en accompagnement de votre technico-commercial, en :

- Privilégiant votre moyen de communication favoris (SMS, courriels, courriers, échanges téléphoniques, rendez-vous physiques)
- Apportant des réponses à toutes vos questions posées dans un délai approprié (8 jours pour les courriers, 48H jour ouvré pour les autres modes de communication)
- Vous remettant dès le premier contact « le cahier de vie de sa construction » où seront conservés tous les événements de la vie de la construction (procès-verbaux, photos, plans, remarques...)
- Proposant de vous adresser 2 à 3 photos de votre construction entre chaque rendez-vous

- A donner de la visibilité sur **les étapes clés** de la construction en :

- Réalisant avant l'implantation un rendez-vous appelé « MISE AU POINT TECHNIQUE » avec votre technico-commercial au cours duquel vous sera remis le « Dossier travaux de votre construction », il expliquera son rôle de conducteur de travaux et le déroulement de votre construction
- Assurant, a minima, un rendez-vous sur le lieu de votre construction pour les phases suivantes : implantation, élévations terminées, hors d'eau/hors d'air, plâtrerie terminée, équipements terminés, réunion de concertation préalable à la réception

- A livrer la maison selon nos engagements et le niveau de **qualité attendu** en :

- Soignant la qualité de la réunion de concertation préalable à la réception imposant un niveau de finitions techniques et esthétiques comme pour sa propre maison
- Remettant à la livraison les informations nécessaires au bon fonctionnement de votre maison, les conseils pratiques et tous les documents
- Vous informant des garanties applicables à sa maison (biennales et décennales), des conditions de pérennité des performances et de validité des labels obtenus
- Fixant avec vous un rendez-vous un mois après la réception

- Assurer une **prestation de qualité** en :

- Apportant une attention particulière aux finitions comme s'il s'agissait de sa propre maison
- Garantissant la conformité à l'ensemble des réglementations applicables
- Prenant en considération vos remarques ou réclamations et en y apportant une réponse dans un délai approprié (8 jours par courrier, 48 h jour ouvré pour les autres modes de communication)
- Choissant des artisans respectueux de votre chantier, impliqués dans notre démarche qualité, dont les compétences et la qualité d'exécution sont adaptées à votre construction.