

CHARTRE QUALITE

Mise à jour le 02 février 2024

A- PREAMBULE

Face à l'inexistence des normes règlementaires officielles en matière de création, de gestion, de location et de mise en conformité des établissements à usage événementiel, il nous a fallu mettre en place la présente charte qui définit les règles d'usage et les bonnes pratiques que LeDomen.com et ses Partenaires s'engagent à respecter.

C'est donc un code de bonne conduite qui s'applique à tous nos Partenaires soucieux de garantir la qualité des services offerts aux clients/usagers de la Plateforme.

Les termes « clients » et « usagers » désignent tout utilisateur ayant accès à la Plateforme pour rechercher, privatiser ou louer un lieu et/ou un prestataire de service qu'il soit une personne ou une entreprise.

B- ENGAGEMENTS A RESPECTER

▪ Pour les lieux (salles, lieu en plein air, bars, restaurants, etc.)

- Remplir avec sincérité la fiche détaillée d'identification de votre établissement ;
- Fournir les photos/images réelles de votre établissement ;
- Accepter d'accueillir l'équipe de LeDomen.com pour les contrôles d'usage ;
- Répondre aux sollicitations des clients/usagers promptement et dans les délais requis ;
- Transmettre les devis et les factures dans les formats indiqués conformément aux délais ;
- Permettre au client de visiter le lieu avant l'organisation de l'évènement ;
- Prendre les réservations en fonction de vos disponibilités calendaires ;
- Equiper le lieu avec du matériel indiqué qui soit fonctionnel ;
- Mettre à la disposition du client la salle louée selon les dates convenues et dans un état de propreté ;
- Respecter les délais de paiement du lieu réservé ;
- Informer les clients 72 heures avant l'évènement de tout motif d'indisponibilité du lieu réservé.

▪ Pour les prestataires de services

- Remplir avec sincérité la fiche détaillée de votre prestation ;
- Fournir les photos/images réelles de vos services ;
- Accepter d'accueillir l'équipe de LeDomen.com pour les contrôles d'usage ;
- Répondre promptement et dans les délais requis aux sollicitations des clients/usagers ;
- Transmettre les devis et les factures dans les formats indiqués suivant les délais prescrits ;
- Montrer et tester les équipements concourant à la réalisation des prestations lors de la visite des clients/usagers ;
- Réaliser les prestations selon les standards du métier ;
- Fournir à temps et dans les meilleures conditions de service le matériel sollicité ;
- Prendre des dispositions pour assurer la continuité du service en cas d'imprévu ;
- Respecter les délais de paiement de la prestation ;
- Informer les clients 72 heures avant l'évènement de tout motif d'indisponibilité du service.



C- ATTITUDES A PROSCRIRE

- Donner des informations erronées sur les établissements et les prestations ;
- Mettre à disposition des clients des équipements en mauvais état de fonctionnement ;
- Refuser de recevoir les équipes de LeDomen.com affectées aux contrôles d'inspection ;
- Être discourtois et désobligeant envers les clients ;
- Ne pas presser les clients à libérer le lieu avant l'heure indiquée ;
- Ne pas remplacer les prestataires convenus et retenus avec le client par d'autres ;
- Ne pas garantir les services offerts aux clients avec professionnalisme et diligence ;
- Augmenter les prix de location des lieux ou de réservation des services sous prétexte du paiement de la commission due à LeDomen.com.

D- REGLES GENERALES

▪ Sanctions

Toute violation de la présente charte expose le Partenaire concerné à des poursuites judiciaires de la part des clients mécontents. Lesquelles poursuites pourraient donner lieu à des sanctions pénales prévues par le code pénal ou le retrait pur et simple de la plateforme LeDomen.com conformément aux dispositions prévues dans les conditions générales d'utilisation et les conditions générales de vente.

▪ Modification de la charte

Cette charte est susceptible d'être modifiée au gré de l'usage au quotidien de la plateforme, des évolutions technologiques et des réformes futures du cadre juridique et normatif de notre pays l'imposeront.

E- ENGAGEMENT ET ACCEPTATION

Tout Partenaire doit attester avoir pris connaissance de la présente charte qualité avant tout référencement et s'engage donc en toute conscience à l'appliquer pour la satisfaction totale des clients.

Tout contrevenant aux dispositions de la présente charte sera exposé aux dispositions prévues ci-dessous.