

LA CHARTE ENGAGEMENTS

Répondre à des fondamentaux communs



1 LA NÉCESSITÉ DE L'ÉTHIQUE

Afin de conserver la confiance de nos clients, nous sommes convaincus du nécessaire respect des règles éthiques et déontologiques, vous offrant des garanties de service et de moralités élevées.

2 L'OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

Parce que nous vous devons la protection des informations personnelles que nos clients nous confient, nous appliquons une stricte obligation de confidentialité et de discrétion.

3 L'IMPLICATION DES COLLABORATEURS

Parce que nos équipes sont au service de nos clients et que nous avons un devoir de conseil, l'ensemble de nos collaborateurs est impliqué dans l'application de notre code d'éthique.

4 L'EXIGENCE DE COMPÉTENCE ET DE FORMATION

Parce que l'immobilier est un domaine de plus en plus complexe, nous mobilisons nos compétences pour répondre aux besoins des clients en toute sécurité et transparence. Chaque collaborateur suit un cycle de formation annuelle.

5 LA TRANSPARENCE DANS L'AFFICHAGE DES PRIX PROPOSÉS

Pour recourir à nos services en pleine connaissance de cause, nous donnons une information fidèle et complète de l'ensemble des services que nous proposons et des honoraires y afférant. Nous ne percevons aucune rémunération non prévue au mandat, document contractuel, préalable et écrit, stipulant les conditions de notre mission.

6 LA PRISE EN CHARGE DE L'INTÉRÊT DU CLIENT

Dans un souci permanent de l'intérêt de nos clients, nous respectons les obligations strictement contrôlées en matière de responsabilité civile et de garantie financière.

7 DES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ

Les caractéristiques majeures de nos engagements de qualité sont : clarté et respect du mandat de vente, de location ou de gestion, transparence et qualité de la gestion financière, qualité et loyauté de l'information aux propriétaires et aux locataires, qualité dans la gestion des sinistres.

8 UN TRAITEMENT FORMALISÉ DES RÉCLAMATIONS

Nous appliquons les règles du Code d'Éthique et de Déontologie des agents immobiliers prévu par le décret 2015-1090 du 28 août 2015.

Dans ce cadre, nous nous efforçons de résoudre à l'amiable les litiges qui surviennent avec nos mandants. En cas de différend, vous avez la possibilité de saisir notre département qualité à l'adresse suivante : qualite@agences-reunies.com. Toute réclamation fera l'objet d'une réponse dans un délai maximum de quinze jours ouvrés.