



Charte de déontologie

La charte de déontologie du site internet **Le Bon Réparateur** s'appuie sur le respect des règles de la profession de réparateur automobile et le respect des bonnes marches à suivre.

Le CNPA, **Conseil National des Professions de l'Automobile**, est aujourd'hui un repère essentiel pour tout professionnel de la réparation.

Le Bon Réparateur veut mettre l'accent sur le respect de ces règles afin que chaque utilisateur du site, autant client que réparateur, soit le plus possible à l'abri de litige.

Le Bon Réparateur est une société de service qui transmet à l'internaute des estimations réalisées par des professionnels à distance et sans démontage.

Il n'y a aucune difficulté de proposer des tarifs de prestations alléchantes, la difficulté par la suite est de réaliser le travail dans de bonnes conditions compte tenu du peu de marge de manœuvre que l'on s'est laissé.

L'organisation de votre atelier, votre disponibilité, l'accueil du client et l'efficacité des réparations seront 4 points essentiels du Bon Réparateur.

Seule la qualité de vos prestations et la fiabilité de vos offres vous permettront d'être attractifs et compétitifs notamment vis-à-vis des offres moins chères.

Règle 1

Un professionnel voulant souscrire un abonnement au site Le Bon Réparateur doit :

- A. Justifier de son assurance en responsabilité civile professionnelle
- B. Justifier de son enregistrement au registre du commerce ou de l'artisanat
- C. Travailler de manière solidaire en contribuant à l'essor du groupe professionnel du département par ses idées et ses efforts dans la progression de fonctionnement du site avec un esprit de camaraderie
- D. Respecter ses confrères et sa profession en proposant des tarifs de réparation acceptables dans un contexte de concurrence et en mesure de garantir la longévité des travaux
- E. Pouvoir justifier de l'utilisation de pièces homologuées par les constructeurs automobiles
- F. Participer de manière hebdomadaire à la consultation des offres sous réserve de fermeture de l'établissement pour congé
- G. Justifier par photos ses écarts de chiffrage supérieur à 30 % du prix annoncé en estimation
- H. Posséder un accueil client séparé de l'atelier respectant des conditions d'hygiène et d'esthétique optimales pour une bonne réception du client
- I. Préciser sur sa facture l'usage de pièce de réemploi et le lieu de provenance des pièces

J. Fournir 6 photos de son établissement :

1. Façade
2. Accueil
3. Atelier
4. Panneau des Agréments si possède des Agréments
5. Cabine de peinture
6. Véhicules de courtoisie

K. Fournir une photo de son ou de ses dirigeants

L. Afficher ses tarifs horaires et frais de gardiennage à l'entrée de l'atelier

M. S'être acquitté des frais d'abonnement au site Le Bon Réparateur avant consultation des demandes

Règle 2

L'ouverture d'un ordre de réparation est obligatoire. Ce dernier doit reprendre l'identification du véhicule, son kilométrage, les coordonnées du client et un état extérieur intérieur du véhicule.

Règle 3

Après rédaction de l'ordre de réparation, le professionnel se doit de transformer son estimation en devis.

Règle 4

Après acceptation du devis, l'ordre de réparation peut être signé. Le professionnel signataire s'engage à réaliser les travaux demandés. Le client signataire s'engage à régler les sommes dues.

Règle 5

Pas d'agrément, pas de taux imposés, pas de remise sur facture.

La devise de Le Bon Réparateur est de laisser la liberté d'expression de chaque réparateur en matière de qualité.

La définition du mot qualité est associée au respect des règles de l'art et celles des constructeurs automobiles.

Le professionnel peut proposer des services complémentaires aux évaluations comme véhicules de courtoisie, facilités de paiement, fiches de contrôle,...

La multiplication de services de mauvaise qualité entraînera l'exclusion du réparateur du site.