

# **CHARTRE D'ADHESION PROGRAMME DE GESTION DES DEMANDES DE PROSPECTS SAUNIER DUVAL EAU CHAUDE CHAUFFAGE**

## **Préambule**

SAUNIER DUVAL EAU CHAUDE CHAUFFAGE SAS (« SDECC ») fabrique et commercialise des appareils de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire sous les marques Vaillant et Saunier Duval.

Afin de promouvoir ses Produits et services, SDECC dispose de plusieurs sites internet destinés notamment aux particuliers et qui ont pour objet de présenter ses Produits et services. SDECC y a développé une interface spécifique de gestion des demandes des consommateurs (« Prospects ») souhaitant faire réaliser une installation de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire avec des produits Vaillant ou Saunier Duval, ou souhaitant faire réaliser l'entretien de leurs équipements.

Ce « Programme » a pour finalité d'identifier et de définir les besoins des Prospects en matière d'installation et/ou de maintenance, et de confier leurs demandes de devis à des partenaires professionnels de l'installation et/ou du service-après vente ayant adhéré au Programme, afin que ces derniers entrent en contact avec les Prospects pour leur proposer des devis.

La présente « Charte » a pour objet de définir les conditions d'adhésion et de participation au Programme des installateurs partenaires de Vaillant ou Saunier Duval ayant souhaité y participer et bénéficier de la qualité d'« Adhérents ».

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation et le respect des dispositions de la présente Charte qui ne constitue pas un engagement de SDECC.

## **1. Utilisation de l'outil de gestion du Programme**

Dans le cadre du Programme, SDECC met à disposition des Adhérents un outil en ligne de gestion des demandes de devis dénommé [www.mesdevis.saunierduval.fr](http://www.mesdevis.saunierduval.fr) pour la marque Saunier Duval et [www.mesdevis.vaillant.fr](http://www.mesdevis.vaillant.fr) pour la marque Vaillant. Cet outil permet la gestion et le suivi par l'Adhérent des demandes de devis qui lui sont adressées par les Prospects.

SDECC fournit à chaque Adhérent une documentation et un accès personnel et sécurisé à l'outil en ligne.

Chaque Adhérent peut consulter à tout moment son profil dans « l'Espace Pro » qui lui est dédié dans l'outil en ligne. Il est ainsi à même de modifier et mettre à jour les informations le concernant et figurant en annexe de la Charte, de manière exacte et exhaustive : adresse postale, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique, zone de chalandise (par département, par définition d'un périmètre kilométrique autour de son agence ou encore par établissement d'une liste de codes postaux ou d'une liste de communes), liste des équipements de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire qu'il est apte à installer et/ou à entretenir, qualifications dont il dispose, liste des équipements dont il assure l'installation et/ou la maintenance, etc..

## **2. Attribution des Contacts Qualifiés aux Adhérents**

Toute demande de Prospect jugée suffisamment complète et sérieuse est transformée en « Contact Qualifié » et attribuée automatiquement aux Adhérents, selon les règles suivantes :

- Les Contacts Qualifiés sont attribués et répartis selon l'adresse indiquée pour la réalisation des travaux demandés en relation avec la zone de chalandise de l'Adhérent (cf. annexe), les domaines de compétence de l'Adhérent (cf. annexe), les disponibilités de l'Adhérent, le tout sous réserve que la distance entre l'adresse du projet de travaux (« Projet ») et l'adresse de l'Installateur ne dépasse pas le périmètre proposé par le professionnel.
- Un Contact Qualifié peut être attribué à un ou plusieurs Adhérents dès lors que le Projet se situe dans la zone d'intervention de plusieurs d'entre eux (cf. zone déclarée en annexe). Dans tous les cas, le Contact Qualifié ne peut pas être transmis à plus de 3 Adhérents.
- Enfin, après application des critères précédents et si le nombre d'Adhérents sélectionné est supérieur à 3, un compteur permettra la répartition à tour de rôle des Contacts Qualifiés entre les Adhérents éligibles.

### **3. Prise en charge des Prospects par les Adhérents**

Tout Contact Qualifié attribué provoque la création d'une « Fiche Contact ». Cette Fiche permettra à l'Adhérent de disposer des éléments factuels disponibles, lui permettant d'assurer le rendez-vous avec les Prospects dans les meilleures conditions tant sur un plan commercial que sur un plan technique.

L'Adhérent est averti qu'une Fiche Contact lui a été attribuée par l'envoi d'un courrier électronique automatique et/ou d'un SMS. Pour connaître le détail de la Fiche Contact, le courrier électronique invite l'Adhérent à cliquer sur un lien. Ce lien lui permet d'accéder via son navigateur internet à son Espace Pro et à la Fiche Contact.

Une fois le Contact Qualifié visualisé, l'Adhérent doit indiquer, par un clic, son acceptation ou son refus du projet de travaux :

- S'il accepte la prise en charge, le Contact Qualifié reste dans son Espace Pro et il pourra renseigner par la suite l'évolution de sa prise en charge
- S'il refuse la prise en charge, le Contact Qualifié disparaît de son Espace Pro et est redirigé vers un autre Adhérent dans les conditions prévues à l'article 2.

L'Adhérent s'engage à prendre connaissance des Contacts Qualifiés qui lui sont transmis par email et/ou SMS dans les **2 jours ouvrés** de leur envoi pour signifier **son acceptation ou son refus du projet** de travaux associé (« Projet »). Si au bout de ces 48 heures (jours ouvrés), il n'a pas signifié son acceptation ou son refus, le Contact Qualifié disparaît de son Espace réservé et est automatiquement redirigé vers d'autres Adhérents dans les conditions prévues à l'article 2.

Un email est envoyé aux Prospects pour les tenir informés du suivi de leur demande en donnant notamment les coordonnées des Adhérents qui ont accepté de les traiter.

L'Adhérent s'engage à prendre contact avec le Prospect dont il a accepté la demande de Contact Qualifié dans les **5 jours ouvrés** suivant son acceptation pour fixer un rendez-vous avec ce dernier.

### **4. Suivi de la mise en relation avec le Prospect**

Cette phase a pour objectif de vérifier si le Prospect a effectivement donné suite au devis qui lui a été proposé par l'Adhérent et si l'opération a permis la conclusion d'une affaire.

A cette fin, l'Adhérent renseigne obligatoirement pour chaque Fiche Contact les champs suivants :

- Acceptation du Contact Qualifié Oui / Non
- Rendez-vous fixé avec le Prospect et devis proposé Oui / Non (date du rendez-vous)
- RDV réalisé et devis envoyé au Prospect Oui / Non (date de l'envoi / Montant)
- Obtention du Projet Oui / Non (Montant facultatif) et nature du Projet
- Si oui, Projet réalisé avec produit Vaillant & Saunier Duval (Oui / Non et pourquoi si Non)
- Nom du distributeur et produit mis en place

L'Adhérent s'engage à renseigner l'évolution du statut des Contacts Qualifiés et assure une mise à jour hebdomadaire via l'interface de l'outil en ligne.

### **5. Engagements des Adhérents**

L'Adhérent s'engage à traiter les demandes de Contacts Qualifiés qui lui sont adressées par SDECC et la réalisation des Projets qui en découle dans les meilleurs délais, les devis émis aux Prospects dans ce cadre devant rester gratuit. **Il s'engage également à assurer un suivi et une traçabilité** des Contacts Qualifiés acceptés et des Projets mis en œuvre.

Pour les Projets sur lesquels il intervient à l'issue de l'acceptation d'un Contact Qualifié, **l'Adhérent s'engage à installer prioritairement des produits de marque Saunier Duval ou Vaillant**, dans la mesure où cela s'avère techniquement possible, sauf refus du Prospect.

A cet égard, l'Adhérent s'engage à ce que son offre de produits Vaillant et Saunier Duval soit représentative des gammes de produits de SDECC en ayant le souci de renouveler lesdites gammes de façon permanente. Il s'engage également à mettre en avant lesdits produits ainsi que les supports de communication mis à sa disposition par SDECC.

Les Adhérents ayant installé des produits Vaillant ou Saunier Duval et qui n'intègrent pas de prestation de mise en service ou de maintenance doivent recommander systématiquement des intervenants agréés par lesdites marques pour la réalisation de ces prestations.

Dans le cadre de la réalisation des Projets, l'Adhérent s'engage à réaliser ses prestations dans le respect de la réglementation en vigueur et des règles de l'art

Il s'engage enfin à participer au Programme en toute bonne foi, tant vis-à-vis des Prospects que de SDECC.

SDECC et l'Adhérent réaliseront un point annuel au cours du dernier trimestre de chaque année écoulée pour évaluer l'application de la présente Charte et faire un bilan des succès ou échecs et du taux de transformation des Contacts qualifiés.

## **6. Durée - Résiliation**

La signature de la présente Charte engage l'Adhérent et SDECC pour une durée indéterminée.

Au-delà d'une durée d'un an, l'adhésion pourra être résiliée à tout moment par l'Adhérent ou SDECC à l'issue d'un préavis de 3 mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception informant l'autre partie de cette résiliation, sans que cette résiliation ne puisse donner lieu à indemnité pour quelque raison que ce soit.

Par ailleurs, dans le cas où l'Adhérent ne remplirait pas les obligations mises à sa charge au titre de la Charte, SDECC pourra résilier son adhésion au Programme 15 jours après envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sans autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception et sans que cela ne puisse donner lieu à indemnité au profit de l'Adhérent.

## **7. Indépendance et responsabilité**

Dans le cadre de sa participation au Programme et de l'exécution de la Charte, l'Adhérent reconnaît agir de façon totalement indépendante de SDECC et ne peut en aucun cas être considéré comme son représentant. Il agit en son nom propre et sous sa seule responsabilité, notamment vis-à-vis des Prospects.

Une fois le Contact Qualifié accepté par l'Adhérent, SDECC n'intervient en aucune façon dans la relation établie entre ce dernier et le Prospect et ne peut voir sa responsabilité engagée sur ce fondement. De même, SDECC n'est pas responsable des informations communiquées par le Prospect et communiquées à l'Adhérent qui choisit seul de donner suite ou non à la demande de Contact Qualifié et à l'exécution du Projet.

## **8. Données collectées**

Les données à caractère personnel demandées dans le cadre du Programme et dans la présente Charte sont obligatoires pour assurer le fonctionnement du Programme. Elles font l'objet d'un traitement informatique à cet effet ainsi qu'en vue d'une éventuelle utilisation à des fins commerciales. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données le concernant, qu'il peut exercer sur simple demande faite à SDECC par courrier à l'adresse suivante : SAUNIER DUVAL EAU CHAUDE CHAUFFAGE, Service Marketing, 8 avenue Pablo Picasso, 94120 Fontenay-sous-Bois.

## **9. Dispositions générales**

La présente Charte est soumise à la Loi Française et peut être modifiée librement et à tout moment par SDECC, sous réserve d'information préalable des Adhérents. Elle n'engage pas SDECC à son encontre et ne constitue pas une garantie d'obtention d'un quelconque volume de Projets de contacts qualifiés pour l'Adhérent.

En cas de litige en l'Adhérent et SDECC fondé sur la participation au Programme ou l'exécution de la Charte et qui ne pourrait être résolu de façon amiable, le Tribunal de Commerce de Créteil sera exclusivement compétent.

Fait à ....., le .....

En deux exemplaires originaux, dont **un exemplaire à retourner à SDECC à l'adresse suivante** : SAUNIER DUVAL EAU CHAUDE CHAUFFAGE, à l'attention de Vincent NICKELSEN - Service Marketing, 8 avenue Pablo Picasso, 94132 FONTENAY SOUS BOIS Cedex

### **L'ADHERENT**

Nom du signataire et fonction :

.....

Cachet + Signature :

### **L'ATC Saunier Duval**

Nom du signataire :

.....

### **L'ATC Vaillant**

Nom du signataire :

.....

## ANNEXE - Fiche d'identification

### 1. Coordonnées professionnelles :

Numéro de compte client SDECCR (10 chiffres) : 00 \_ \_ \_ \_ \_

Numéro de Siret (14 chiffres) : \_ \_ \_ \_ \_

Raison sociale :

Type de société et montant du capital social :

Adresse :

Code postal : Ville :

Site internet :

Nom du responsable de l'entreprise :

Tél :

Email :

Taille de l'entreprise :

Nombre de salariés :

Salle d'exposition : oui / non

Jours et horaires d'ouverture de l'entreprise :

Lundi de à h

Mardi de à h

Mercredi de à h

Judi de à h

Vendredi de à h

Samedi de à h

Dimanche de à h

Fermetures, congés :

5. Qualifications professionnelles : (Merci de cocher les cases suivantes / plusieurs choix possibles)

- |   |                 |                       |
|---|-----------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> PG                       | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> RGE                      | Année(s) :..... | Spécialisation :..... |
| <input type="checkbox"/> QUALIFIOUL               | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALISOL                 | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALIPV BAT              | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALIPV ELEC             | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALIPAC                 | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALIBOIS                | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALISAV                 | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALIBAT                 | Année(s) :..... | Spécialisation :..... |
| <input type="checkbox"/> QUALIFELEC               | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> QUALICLIMA               | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> PARTENAIRE DOLCEVITA     | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> PARTENAIRE BLEU CIEL EDF | Année(s) :..... |                       |
| <input type="checkbox"/> Autres :                 | Année(s) :..... | A préciser : .....    |

**2. Coordonnées du contact dédié à la gestion des Prospects fournis par SDECC (Champs obligatoires) :**

Nom\* : Prénom\* :  
Fonction\* :  
E-mail\* :  
Téléphone mobile\* :  
Téléphone fixe\* : Fax :

**3. Couverture géographique d'intervention (Merci de ne choisir qu'une seule possibilité) :**

Kilométrage :  
Départements :  
Communes :  
Arrondissements :  
Codes postaux :

**4. Prestations :** (Merci de cocher les cases suivantes / plusieurs choix possibles)

Je travaille avec :  
 Saunier Duval       Vaillant

Je fais :  
 Installation de chaudières gaz  
 Installation de chaudières fioul  
 Installation de chaudières condensation  
 Installation de chauffe-bains gaz  
 Installation de pompes à chaleur Air/Eau (aérothermie)  
 Installation de pompes à chaleur Eau/Eau (géothermie)  
 Installation de chauffe-eau solaires  
 Installation de chauffe-eau thermodynamiques  
 Installation de systèmes hybrides

Mise en service et entretien de chaudières  
 Mise en service et entretien de pompes à chaleur  
 Mise en service et entretien de chauffe-eau solaires  
 Mise en service et entretien de chauffe-eau thermodynamiques

Neuf  
 Remplacement  
  
 Marché particulier  
 Marché professionnel  
 Marché collectif  
 Autre : .....

En deux exemplaires originaux, **dont un exemplaire à retourner à SDECC à l'adresse suivante** :

**Saunier Duval Eau Chaude Chauffage, à l'attention de Vincent NICKELSEN  
Service Marketing, 8 avenue Pablo Picasso, 94132 FONTENAY SOUS BOIS Cedex  
Fax : 01 48 76 78 04 – Email : vincent.nickelsen@vaillant-group.com**

**L'ADHERENT**

Nom du signataire et fonction :  
.....

Cachet + Signature :

**L'ATC Saunier Duval**

Nom du signataire :  
.....

**L'ATC Vaillant**

Nom du signataire:  
.....