



Charte d'Engagements Qualité

1 vous INFORMER

VIVÉO Accession® s'engage à vous informer dès la réservation de votre logement.

A la signature de votre contrat de réservation, votre conseiller commercial :

- Vous remet un document d'information sur les différentes étapes de l'achat de votre logement,
- Vous présente les engagements qualité de VIVÉO Accession®,
- Vous conseille et vous accompagne dans toutes vos démarches.

2 vous ACCOMPAGNER

VIVÉO Accession® s'engage à vous accompagner à chaque étape.

Un référent identifié vous informe, à chaque étape, de l'avancée de votre projet immobilier :

- De la signature de l'acte de vente au planning de construction, en passant par le choix des options...
- Des photos de l'avancement du chantier sont disponibles sur notre site internet.

3 vous ÉCOUTER

VIVÉO Accession® s'engage à vous écouter pendant l'élaboration de votre projet.

Votre référent s'attache à répondre à vos attentes.

Il s'engage en particulier à :

- Faire étudier toutes les envies de personnalisation de votre logement,
- Vous présenter les différentes options proposées,
- Traiter vos demandes dans un délai maximum de 20 jours.

4 vous ASSISTER

VIVÉO Accession® s'engage à vous assister lors de la remise des clés de votre logement. Pour que la livraison de votre logement et votre emménagement se passent au mieux votre interlocuteur VIVÉO Accession® :

- Vous informe 3 mois à l'avance de la date de remise des clés, pour que vous puissiez préparer votre installation,
- Procède avec vous aux contrôles nécessaires pour que votre logement soit conforme à vos exigences,
- Vous remet le livret « Entretenir mon logement au quotidien » qui contient des conseils et des informations sur les équipements, les garanties...

5 SUIVRE votre dossier

VIVÉO Accession® s'engage à suivre votre dossier après la livraison de votre logement.

Notre Service Après-Vente gère la garantie de parfait achèvement et de bon fonctionnement pendant les deux premières années qui suivent votre emménagement. Il s'engage à faire intervenir les entreprises dans les meilleurs délais.

Votre interlocuteur VIVÉO Accession® répond à l'ensemble de vos questions relatives au fonctionnement de votre résidence et de ses équipements.

6 RECUEILLIR vos avis

VIVÉO Accession® s'engage à recueillir vos avis et suggestions pour mieux vous satisfaire.

VIVÉO Accession® recueille le degré de satisfaction de ses clients, pour chaque programme et cela à 3 étapes importantes de votre projet :

- A la visite en cours de chantier,
- A la remise des clés,
- A la fin de l'année de parfait achèvement.



LA QUALITÉ,
NOTRE PRIORITÉ

