

Directive sur le traitement des réclamations

L'Association suisse des fournisseurs de systèmes de protection contre le soleil et les intempéries VSR met les maîtres d'ouvrage ou les directions des travaux en contact avec des experts pour clarifier la situation. Ces experts évaluent les travaux contestés en se référant au cahier des charges, aux normes correspondantes et au catalogue des articles normalisés. Une distinction est faite entre les évaluations sommaires et les expertises plus complètes.

Directives VSR

Les experts recommandés travaillent selon les directives de la VSR, ont été choisis par la commission technique de la VSR et ont été formés selon les directives de la fédération. La VSR intervient en tant qu'intermédiaire. Le mandat ainsi que la facturation de la prestation sont l'affaire de l'expert et du mandant.

La VSR attend des experts une grande compétence technique ainsi que de l'impartialité, de la neutralité et du professionnalisme. L'expert doit remplir sa mission avec soin et minutie. Les rapports doivent être rédigés de manière pertinente, objective et impartiale ; ils restent notamment exempts d'accusations.

Les experts VSR sont soumis au devoir de confidentialité. La correspondance se fait par l'intermédiaire du mandant ou de son mandataire. Les résultats d'examen et les conclusions sont transmis exclusivement au mandant ou à son mandataire. Les experts ne transmettent aucune information sur les mandats d'examen et les résultats à des tiers.

Prestations des experts VSR

Évaluation sommaire

L'expert donne soit des renseignements directement par téléphone, soit il évalue sur place les travaux effectués (sans examen plus approfondi des matériaux ni mesures). Les parties concernées peuvent attendre de l'expert un rapport oral ou un bref rapport écrit. L'évaluation sommaire peut servir de base pour décider des étapes ultérieures (coûts, demande d'expertise, voie juridique, etc.).

Expertise

Examen et évaluation plus complets d'un défaut en tenant compte des prestations, des normes et des règles de l'art de la construction convenues dans le contrat d'entreprise par l'expert désigné, y compris les examens de matériaux et les mesures nécessaires. Un rapport écrit est remis aux parties concernées. Celui-ci peut en principe également être présenté au tribunal. Nous recommandons aux parties impliquées de conclure un accord avant de faire appel à l'expert (voir pages suivantes).

Procédure

Veuillez remplir le formulaire des pages suivantes et l'envoyer à l'expert de votre choix. Merci beaucoup !

Commission technique VSR, juin 2019

Demande d'évaluation/expertise

1. Client de l'expertise (destinataire de la facture)

Nom : _____ Prénom : _____

Rue : _____ Société : _____

Code postal / Lieu : _____ Profession / branche : _____

Téléfon : _____ Personne de contact : _____

Courrier électronique : _____

Lieu, date : _____ Signature : _____

2. objet de la construction

Maître d'ouvrage / acheteur

Nom : _____ Prénom : _____

Rue : _____ Société : _____

Code postal / Lieu : _____ Profession / branche : _____

Téléfon : _____ Personne de contact : _____

Courrier électronique : _____

Lieu, date : _____ Signature : _____

Architecte

Nom : _____ Prénom : _____

Rue : _____ Société : _____

Code postal / Lieu : _____ Profession / branche : _____

Téléfon : _____ Personne de contact : _____

Courrier électronique : _____

Lieu, date : _____ Signature : _____

Entrepreneur

Nom : _____ Prénom : _____

Rue : _____ Société : _____

Code postal / Lieu : _____ Profession / branche : _____

Telefon : _____ Personne de contact : _____

Courrier électronique : _____

Lieu, date : _____ Signature : _____

(Cocher ce qui convient)

 Nouvelle construction Transformation Rénovation Construction publique Construction privée Construction industrielle Bureau _____

Désignation : _____

Rue : _____ Code postal / Lieu : _____

Personne de contact : _____ Telefon : _____

Étage : _____ Courrier électronique : _____

3. Travail contesté**Description du travail:**

Travaux éventuellement réalisés:

Travail 1: _____

Date de réception: _____

Travail 2: _____

Date de réception: _____

Travail 3: _____

Date de réception: _____

Garantie

Selon le CO: _____ Selon la SIA: _____

4. Réclamation / défauts

Brève description de la réclamation (y compris, le cas échéant, les questions déjà formulées sur le plan juridique, etc.)

Selon vous, existe-t-il un lien avec d'autres travaux ou éléments de construction sur l'objet ?

5. Type d'évaluation (cocher ce qui convient)

Vous souhaitez:

- une évaluation sommaire payante par téléphone
- une évaluation sommaire écrite payante
- une expertise écrite payante
- une expertise écrite payante avec visite de l'objet

Et en plus

- ... avec proposition de médiation
- ... avec des propositions de transaction ou d'accord
- ... avec propositions d'assainissement
- ... uniquement constat et évaluation



Verband Sonnenschutz und Storetechnik Schweiz
Association suisse du Store et de la Fermeture
Associazione svizzera delle schermature solari

Remarques / annexes (cahier des charges, contrat, expertises déjà disponibles, etc.)

Veillez envoyer ce formulaire, si possible dûment rempli, à un expert recommandé par le VSR.

Convention d'expertise

Le client confirme par la présente:

... de connaître et d'avoir compris les directives de l'Association suisse des fournisseurs de systèmes de protection contre le soleil et les intempéries VSR du 17 juin 2019.

... avoir correctement rempli la demande d'expertise.

Le mandant reconnaît (nom) _____

en tant qu'experts dans le cas présent.

Lieu, date : _____ Signature : _____

La personne mise en cause confirme par la présente:

... de connaître et d'avoir compris les directives de l'Association suisse des fournisseurs de systèmes de protection contre le soleil et les intempéries VSR du 17 juin 2019.

La personne incriminée reconnaît (nom) _____

en tant qu'experts dans le cas présent.

Lieu, date : _____ Signature : _____

L'expert confirme par la présente:

... d'effectuer son travail sur la base des directives de l'Association suisse des fournisseurs de systèmes de protection contre le soleil et les intempéries VSR du 17 juin 2019.

Lieu, date : _____ Signature : _____

Accord sur une évaluation sommaire

Le client confirme par la présente:

... de connaître et d'avoir compris les directives de l'Association suisse des fournisseurs de systèmes de protection contre le soleil et les intempéries VSR du 17 juin 2019.

... avoir correctement rempli la demande d'évaluation sommaire.

Lieu, date : _____ Signature : _____

L'expert confirme par la présente :

...d'effectuer son travail sur la base des directives de l'Association suisse des fournisseurs de systèmes de protection contre le soleil et les intempéries VSR du 17 juin 2019.

Lieu, date : _____ Signature : _____