



## Charte qualité pour les installateurs bois - énergie

*Les installateurs Qualibois ont signé et se sont engagés à respecter les 10 points de cette charte.*

- 1' Posséder au sein de son entreprise les **compétences professionnelles** nécessaires, acquises par la formation initiale ou continue, et par une pratique confirmée. Etre à jour de ses obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement l'ensemble des activités et travaux qu'elle réalise.
- 2' Préconiser des équipements performants de chauffage domestique au bois, conformes à la réglementation en vigueur (norme, avis technique ou marquage CE) et être le **relais des informations**, brochures ou documents de l'Association Qualit'EnR et des organismes publics sont susceptibles de diffuser sur ce domaine.
- 3' En amont, assurer auprès du client un **rôle de conseil**, l'assister dans le choix des solutions les mieux adaptées à ses besoins (suivant les règles de dimensionnement des installations de chauffage au bois), compte tenu du gisement et des modalités d'approvisionnement en bois, des contraintes du site, de la configuration du logement, et des autres énergies disponibles.
- 4' Après visite sur site, soumettre au client un **devis descriptif écrit, détaillé et complet** de l'installation bois proposée, en fixant un délai de réalisation, des termes de paiement et des conditions de garantie légale.
- 5' **Informé le client** sur les démarches nécessaires, relatives en particulier aux déclarations préalables de travaux, aux conditions d'octroi des aides publiques et des incitations fiscales en vigueur.
- 6' Une fois l'accord du client obtenu (devis co-signé), réaliser l'installation commandée dans le **respect des règles** professionnelles, normes et textes réglementaires applicables et/ou selon les prescriptions de l'Avis Technique du matériel prévu et les spécifications particulières des constructeurs.
- 7' **Régler et mettre en service l'installation**, puis procéder à la réception des travaux en présence du client. Lui remettre les notices techniques d'installation et d'utilisation en langue française et tous documents relatifs aux conditions de garantie et d'entretien/maintenance de l'appareil. S'engager par ailleurs à informer le client de l'opportunité d'un service de maintenance de l'installation : intervention de nettoyage, ramonage, maintenance complète au démarrage de la saison de chauffe, intervention durant la saison, et une ou deux interventions forfaitaires de dépannage hors garantie sur appel de l'utilisateur.
- 8' Remettre au client une **facture descriptive détaillée** (qui distingue a minima le poste «fourniture des équipements» et le poste «main d'oeuvre») et complète de la prestation, conforme au devis (avec désignation précise des matériels installés et références exactes de leur certification). Lui fournir en outre toute attestation signée dont celui-ci aurait besoin pour faire valoir ses droits aux aides publiques.
- 9' En cas d'anomalie ou d'incident de fonctionnement de l'installation signalé par le client, **s'engager à intervenir** sur le site dans des délais rapides, et procéder aux vérifications et remises en état nécessaires, dans le cadre des obligations d'intervention attachées à la garantie de bon fonctionnement.
- 10' Favoriser toute **opération de contrôle** que l'Association Qualit'EnR ou son mandataire souhaiterait effectuer sur ses réalisations, aux fins d'examiner les conditions de mise en oeuvre et de réalisation des prestations.