

# CHARTRE DU COOPÉRATEUR



- 1 **HONNÊTÉTÉ** : Je m'engage à garantir l'**exactitude** des prestations mentionnées dans le devis. Si les prestations indiquées dans le devis se révèlent incorrectes dans le but de dissimuler des prestations non éligibles, cela entraînera mon exclusion immédiate de la Coopérative.
- 2 **PRÉCISION** : Je ne regroupe pas plusieurs interventions si elles ne sont pas consécutives. Il n'est pas possible de regrouper, par exemple, quatre tontes et de les payer en une seule fois. Les dates d'intervention doivent être **exactes** et indiquées avec précision. Si j'interviens sur une période de plus de 3 jours, je spécifie la date de début et de fin des travaux.
- 3 **DÉTAILS** : Je m'engage à fournir une **description détaillée** des prestations effectuées (surface du terrain, le nombre de végétaux taillés, nombre d'heures passées ou de personnes impliquées...). Je m'efforce au maximum de fournir autant de détails que possible.
- 4 **CONSEILS** : Je communique systématiquement à mes clients que l'inscription au service «avance immédiate» doit être finalisée avant toute intervention. Je renseigne mes clients sur les plafonds en vigueur et les **prestations éligibles** dans le cadre des services à la personne avant la réalisation de l'intervention. Je prends le temps de **conseiller les clients** en fonction de leurs attentes et de leurs possibilités et y accorde la plus grande attention.
- 5 **RESPONSABILITÉ** : Je suis seul **responsable de mes prestations** et garantis à la Coopérative la bonne exécution des prestations de Services à la Personne que je serai amené à réaliser. Je m'engage à renouveler chaque année mon assurance de **responsabilité civile professionnelle** et à le justifier auprès de la Coopérative.
- 6 **RÉACTIVITÉ** : Je m'engage à **transmettre le devis papier rapidement** après l'achèvement des travaux ou à indiquer rapidement la date d'intervention sur l'extranet. Dans l'idéal, dans un délai maximal de trois jours après la fin des travaux.
- 7 **RÈGLEMENT** : J'accepte les **règlements par chèque** à l'ordre de la coopérative, ainsi que les **tickets CESU préfinancés ou E-CESU** pour ordre de la coopérative. Je transmets également aux clients les coordonnées bancaires de la Coopérative dans le cas de virements ou prélèvements bancaires. Je propose le service d'avance immédiate aux clients qui le souhaitent. J'interviens toujours **APRÈS** que leur inscription est finalisée.
- 8 **DEVIS / FACTURE** : Je m'engage à utiliser les **devis/factures d'intervention** et contrats fournis par la Coopérative et à établir un devis détaillé avant chaque intervention. Je suis assujetti à la TVA, je m'engage à appliquer un coefficient multiplicateur de 1,08 au montant HT que je souhaite percevoir, puis j'applique à ce montant la TVA de 20%. Je ne suis pas assujetti à la TVA, je m'engage à appliquer un coefficient multiplicateur de 1,20 (ou 1,10 pour les prestation TVA 10%) x 1,08 (le taux) au montant que je souhaite percevoir.  
En cas de démarchage à domicile, je ne commence mes interventions qu'après le délai légal de 14 jours, afin de respecter le droit de rétractation du client (sauf demande expresse du consommateur). J'envoie les devis par mail, extranet ou papier une seule fois pour éviter toute erreur de saisie.
- 9 **PROFESSIONNALISME** : Je respecte à la lettre l'esprit et les règles propres à la Coopérative, de même que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux « Services à la Personne ». Je suis informé et conscient du fait qu'en cas de manquement à ces dernières, je serai seul responsable sur le plan juridique devant toute entité, administrative, juridictionnelle ou autre, et que je devrai garantir et relever indemne la SAS Coopérative Professionnels à Domicile de toute éventuelle condamnation de toute nature qui pourrait être prononcée à son encontre. Je n'interviens que dans le cadre et les limites des activités déclarées pour la Coopérative et m'engage à en respecter les consignes. J'adopte une **démarche écoresponsable** dans la réalisation de mes prestations.
- 10 **PARTENARIATS** : Tous les partenariats sont exclusivement négociés pour nos coopérateurs. Toute diffusion à une tierce personne ou utilisation des tarifs négociés après avoir quitté la Coopérative est strictement interdite et sera considérée comme une fraude. Les avantages obtenus grâce à ces partenariats, y compris le montant des remises, sont destinés uniquement aux membres actifs de la Coopérative. Les sommes des remises perçues à tort peuvent, dans ce cas, être réclamées.

NOM : ..... PRÉNOM : .....

LU ET APPROUVÉ À : ....., LE / /

SIGNATURE