

CHARTRE QUALITÉ DES PRESTATAIRES

Plateforme **WakaServices**

1. Objectif de la charte

La présente charte a pour objectif de garantir aux clients de WakaServices des services :

- Fiables,
- Professionnels,
- Transparents,
- Respectueux des normes de qualité.

Tout Prestataire inscrit sur la Plateforme s'engage à respecter les principes ci-dessous :

2. Professionnalisme et comportement

Le Prestataire s'engage à :

- Se présenter correctement et poliment chez le client,
- Respecter le client, son domicile et ses biens,
- Adopter un langage respectueux (aucune insulte, menace ou abus),
- Ne pas consommer d'alcool ou de substances illicites avant ou pendant une intervention.

3. Ponctualité et disponibilité

Le Prestataire s'engage à :

- Respecter l'heure et la date convenues avec le client,
- Prévenir le client au moins 1 heure à l'avance en cas de retard ou d'empêchement,
- Ne pas accepter une mission s'il n'est pas réellement disponible.

4. Qualité technique des prestations

Le Prestataire s'engage à :

- Exécuter les travaux conformément aux règles de l'art,
- Utiliser des outils adaptés et en bon état,
- Signaler toute difficulté technique avant intervention,
- Ne pas improviser sur des travaux hors de ses compétences.

5. Transparence des prix

Le Prestataire s'engage à :

- Respecter le prix validé sur la Plateforme,
- Ne pas exiger de paiement supplémentaire non validé par le client,
- Expliquer clairement toute modification de prix avant intervention,
- Ne jamais faire pression sur le client pour un paiement.

6. Sécurité et responsabilité

Le Prestataire s'engage à :

- Travailler dans des conditions sécurisées,
- Protéger le domicile du client contre les dommages,
- Signaler immédiatement tout incident ou dommage,
- Assumer sa responsabilité en cas de faute avérée.

7. Interdiction de contournement

Il est strictement interdit au Prestataire :

- De proposer au client de travailler en dehors de la Plateforme,
- D'échanger des coordonnées personnelles dans le but d'éviter la commission,
- De détourner un client obtenu via Wakaservices.

NB : Tout contournement entraîne une suspension ou exclusion définitive.

8. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à :

- Respecter la vie privée du client,
- Ne pas divulguer les informations personnelles ou professionnelles,
- Ne pas utiliser les informations du client à d'autres fins.

9. Système d'évaluation et sanctions

Le Prestataire accepte :

- D'être évalué par les clients après chaque mission,
- Que ces évaluations impactent sa visibilité sur la plateforme.



En cas de manquement :

- Avertissement écrit,
- Suspension temporaire,
- Résiliation du contrat en cas de récidive grave.

10. Engagement du Prestataire

En acceptant cette charte, le Prestataire reconnaît que :

- La qualité de service est un élément clé de la réputation de Wakaservices,
- Le respect de cette charte conditionne son maintien sur la Plateforme.

Acceptation

J'ai lu et j'accepte la Charte Qualité Prestataire de WakaServices.

Nom & Prénom : _____

Service : _____

Fait à : _____

Date : _____

Signature précédée de la mention "**LU ET APPROUVE**" :
