

## Charte de la communauté Cleanted

Chez Cleanted, nous souhaitons bâtir une communauté professionnelle, sûre et agréable pour tous, que ce soit pour nos intervenants ou nos clients. La charte de la communauté Cleanted a été pensée pour garantir une expérience de qualité et de confiance à chaque mission de ménage et repassage. Nos intervenants, qu'ils soient micro-entrepreneurs ou salariés du particulier employeur, doivent respecter ces règles pour assurer le bon fonctionnement de notre plateforme.

### **Les 7 règles d'or des intervenants Cleanted :**

Ces règles couvrent les aspects de qualité, sécurité, respect, confidentialité, et intégrité. En cas de non-respect, une suspension temporaire ou une désactivation définitive du compte peut être envisagée. Cette charte vient en complément des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme Cleanted.

---

#### **1. Offrir une prestation de qualité**

- Respecter les demandes et instructions spécifiées par le client lors de la réservation.
- Une fois la mission commencée, la réaliser jusqu'au bout avec soin pour garantir une satisfaction optimale.

#### **2. Maintenir un comportement professionnel en toutes circonstances**

- Rester calme, courtois et respectueux envers chaque client.
- Préserver la confidentialité du client en ne partageant ni adresse ni photos ou vidéos de son domicile.

#### **3. Assurer la confidentialité et l'intégrité de la relation client**

- Ne jamais recontacter un client une fois la mission terminée, sauf en cas d'urgence ou à la demande de Cleanted.

#### **4. Utiliser son compte de manière responsable**

- Ne jamais autoriser une autre personne à utiliser son compte Cleanted ou se faire remplacer par un tiers pour une mission acceptée.

#### **5. Respecter les biens du client**

- Tout acte de vol, de dégradation ou de vandalisme est strictement interdit et entraînera des sanctions immédiates.

#### **6. Respect des horaires et des engagements**

- Il est essentiel d'arriver et de terminer les missions à l'heure. En cas d'imprévu, prévenir le client et Cleanted dès que possible. Une ponctualité constante aide à bâtir la confiance et à garantir la satisfaction des clients.

#### **7. Engagement pour l'amélioration continue**

- Participer, lorsque possible, aux formations offertes par Cleanted pour perfectionner les compétences et suivre les évolutions des bonnes pratiques du secteur. Cet engagement démontre un souci de la qualité et de la satisfaction des clients.

### **Gestion des incidents signalés par le client**

Si un client signale une violation de l'une de ces règles d'or, Cleanted se réserve le droit de suspendre temporairement le compte de l'intervenant le temps d'investiguer. Après examen des informations fournies par le client et l'intervenant, la décision finale peut aboutir soit à la réactivation, soit à la désactivation définitive du compte de l'intervenant Cleanted.

**Déclaration d'incidents par l'intervenant**

En cas d'incident rencontré sur place (à l'arrivée, durant la mission ou au départ), l'intervenant est tenu de le signaler immédiatement via l'application, en joignant des photos à titre de preuve. Cette démarche est cruciale pour assurer un suivi rapide et efficace de l'incident.

Si vous avez des questions ou rencontrez une difficulté, l'équipe Cleanted est disponible à tout moment via [contact@cleanted.com](mailto:contact@cleanted.com).