



CHARTRE HOP-ASSIST

Préambule :

Les intervenants d'HOP-ASSIST représentent notre image auprès de nos clients et auprès des entreprises de nos partenaires.

Il est donc essentiel d'adopter un comportement exemplaire pour ne pas nuire à la réputation du client qui vous a missionné.

Pour rappel,

HOP-Assist fournit 2 applications distinctes : Hop-Assist Technicien et HOP-Assist User

- ✓ L'une pour des « Clients » souhaitant obtenir une intervention chez eux ou pour un tiers.
- ✓ L'autre pour des « Intervenants » amenés à se déplacer pour effectuer une prestation informatique.

Cette charte concerne l'application Hop-Assist User.

Le code de civilité de Hop-Assist est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Tous les employés de Hop-Assist, toutes catégories d'emploi confondues, doivent respecter ce code dans leurs activités internes et externes liées au travail.

Inscription :

L'intervenant s'engage lors de son inscription à valider ses domaines de compétences dans les catégories d'intervention décrites dans l'application.

Il s'engage dans l'exactitude des informations transmises à Hop-Assist.

Tout manquement de ce dernier point entrainera une radiation automatique de notre plateforme.

Tenue vestimentaire et comportement :

L'intervenant s'engagera à respecter certaines règles de présentation.

- ✓ Une tenue correcte est exigée, tenue décontractée mais présentable.
- ✓ L'intervenant s'engage à être en état d'effectuer la mission et s'engage à ne pas être sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants ou de médicaments psychotropes ou toutes autres substances illicites durant toute la durée de l'intervention.
- ✓ Adopter un respect envers le client qui vous reçoit.
La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie.
- ✓ Le port de signes ou tenues par lesquelles les techniciens manifestent ostensiblement une appartenance religieuse est interdit.



Horaires :

L'intervenant s'engagera à respecter certaines règles de ponctualité.

- ✓ Ne pas accepter une mission si l'on est pas en mesure de respecter le délai des 45 minutes imposé par la plateforme.
- ✓ Pour une demande d'intervention ultérieure [jour(s) suivant(s)], le technicien s'engage à être présent sur le site à l'heure imposée par le client.
- ✓ Lors de votre arrivée sur le lieu de l'intervention, mettre la mission en mode « Pause » le temps de vous installer, de faire connaissance avec le client et de valider le problème rencontré.

Ce mode « Pause » doit également vous permettre de faire une « Estimation » de temps et de coût annexe, si la mission vous semble devoir dépasser la ½ heure forfaitaire ou si elle nécessite l'acquisition de matériel ou de logiciel pour réaliser la mission qui vous a été confiée.

- ✓ L'estimation de temps donnée puis acceptée par le client, est toujours à son avantage.
 - *Si le temps d'intervention est supérieur à celui pour lequel vous vous êtes engagé, la facturation ne tiendra compte que du temps estimé*
 - *Si le temps d'intervention est inférieur à celui pour lequel vous vous êtes engagé, la facturation sera établie sur la durée réelle (au temps passé)*

Il est donc impératif de rassurer le client en ce sens, lors de votre estimation.

Tarification :

L'intervenant peut choisir librement la tarification qu'il souhaite appliquer au-delà de la 1^{ère} demi-heure forfaitaire.

Ce tarif peut être différent pour chacune des catégories de compétence pour lesquelles il s'est inscrit.

Attention : Un tarif trop élevé sera de nature à ne pas vous faire sélectionner par le client.

A chaque fin de période, définie en fonction de votre type de contrat, l'intervenant recevra un récapitulatif de ses interventions et le montant qu'il devra facturer à Hop-Assist.

Obligations :

L'intervenant s'engage à émettre des factures dans la plus stricte légalité.

Soit en tant que société, soit en micro-entreprise ou bien en tant qu'auto-entrepreneur.

Il devra aussi s'acquitter de toutes ses obligations sociales et fiscales et nous remettre son attestation s'y référant.

Responsabilité :

L'intervenant doit être en mesure de présenter son attestation de responsabilité civile.

Il doit pouvoir être assuré pour tous dégâts qu'il pourrait occasionner chez le client.

La société Hop-Assist ne pourra être tenue pour responsable des dégâts occasionnés par le technicien lors de son intervention.

Hop-Assist
15 rue d'Oslo – 75018 Paris
www.hop-assist.com



Informations personnelles :

Les intervenant, conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, pourront disposer d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant.

Hop-Assist mettra tout en œuvre pour satisfaire les demandes de ses intervenants.

Date :

Nom prénom :

Signature :

Hop-Assist
15 rue d'Oslo – 75018 Paris
www.hop-assist.com – contact@hop-assist.com