

## Réclamations & Litiges

Chez **devisgratuits.ch**, notre mission est de faciliter la mise en relation.  
Les prestations sont réalisées par les partenaires, qui restent responsables de leurs travaux.  
Cependant, nous offrons un canal de réclamation pour améliorer la qualité du réseau.

### 1. Quand déposer une réclamation ?

Vous pouvez nous contacter si vous rencontrez par exemple :

- absence de réponse après contact
- comportement inapproprié
- non-respect grave d'un engagement
- litige sérieux (malfaçon, abandon du chantier, etc.)

**⚠️ Les réclamations ne remplacent pas vos démarches légales (avocat, assurance, tribunal).**

### 2. Comment déposer une réclamation ?

Envoyez un e-mail à : [info@devisgratuits.ch](mailto:info@devisgratuits.ch)

Merci d'indiquer :

- nom + coordonnées
- date de la demande sur le site
- nom du partenaire concerné
- description détaillée du problème
- photos / documents utiles (facultatif)

### 3. Traitement de la demande

Après réception :

1. Accusé de réception sous délai raisonnable
2. Analyse du dossier
3. Demande d'explications au partenaire (si nécessaire)
4. Classement en :
  - simple remarque
  - incident
  - incident grave

### 4. Médiation (si possible)

La Plateforme peut proposer une médiation amiable sans obligation de résultat, notamment pour :

- clarifier un malentendu
- faciliter un accord
- améliorer la communication

**⚠️ La Plateforme n'est pas responsable des accords finaux.**

### 5. Mesures possibles

Selon la gravité :

- avertissement au partenaire
- suspension temporaire
- exclusion définitive du réseau

### 6. Limites de responsabilité

devisgratuits.ch n'est pas responsable :

- de l'exécution des travaux,
- des tarifs, délais et garanties du partenaire,
- des dommages résultant d'un chantier.

Le contrat de prestation est conclu uniquement entre le client et le partenaire.

### 7. Contact

 [info@devisgratuits.ch](mailto:info@devisgratuits.ch)

 +41 78 601 91 12