



La Charte des prestataires



Sommaire

GESTION DU BACK OFFICE :	2
PRISE DE COMMANDE	3
PREPARATION	4
INSTALLATION.....	5
OPTIONS.....	7
REPLI DU SPA.....	8
ENTRETIEN DU SPA.....	9

Vous êtes propriétaires de spas gonflables et êtes sur le point de rejoindre le premier réseau français de location de spa à domicile : SPLOUF.fr

SPLOUF – anciennement JACUZZI LAND - est devenu la plateforme incontournable mettant en relation les loueurs de spas gonflables et les consommateurs.

Forts de notre succès, nous développons aujourd’hui notre réseau de partenaires.

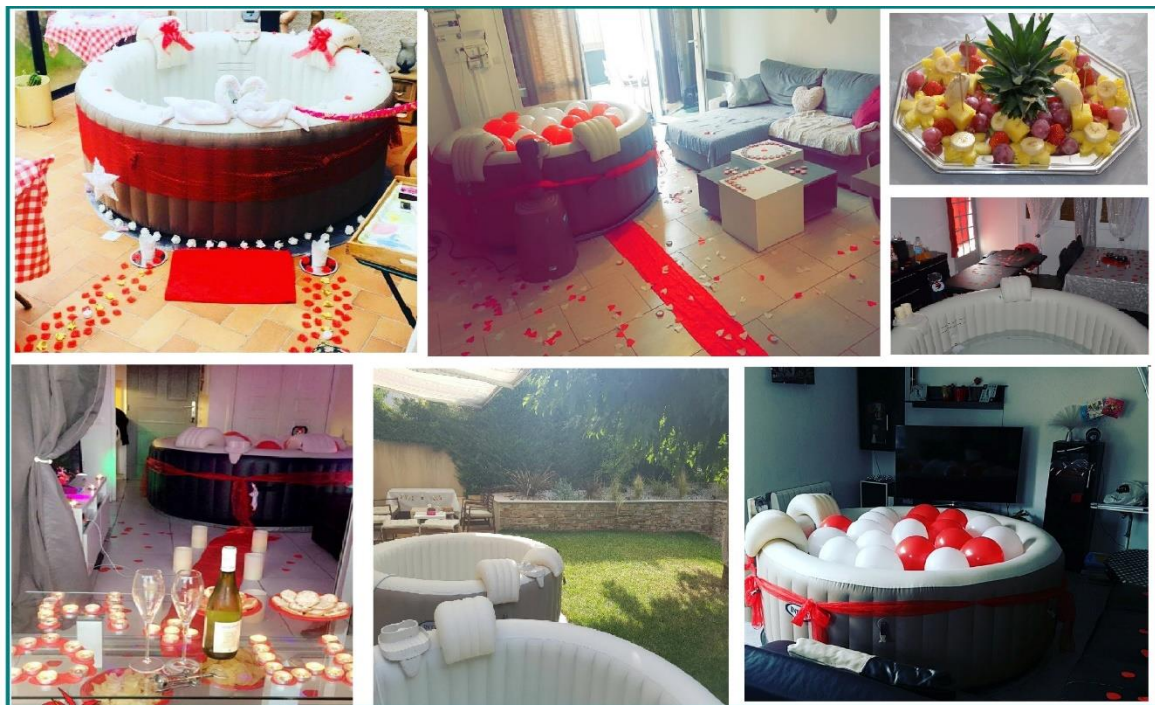
Afin de garantir une qualité de service optimale à nos clients et une activité professionnelle pérenne et lucrative à nos partenaires, nous avons élaboré une charte de travail.

Nous avons à cœur que chaque client bénéficie du même niveau de prestation quel que soit le prestataire l’ayant réalisée.

Pour cela, nous avons mis au point des processus à respecter de la réception de la commande jusqu’au repli du spa.

La charte vous permettra également d’apprécier la facilité des outils mis en place pour la gestion de votre activité.

Nous restons à votre disposition pour toute demande de renseignements complémentaires.





GESTION DU BACK OFFICE :

Le site SPOULF.fr met à votre disposition un Back Office, que vous devez gérer et garder à jour au quotidien.

Cet espace vous permet :

- 💧 De prendre connaissance des avis et des éventuels pourboires laissés par les clients.
- 💧 De surveiller l'évolution de votre cagnotte – des commandes réalisées grâce à votre code promo.
- 💧 De gérer votre planning en indiquant vos disponibilités, vos congés ... afin de garantir aux clients une liste de partenaires disponibles constamment à jour.
- 💧 De gérer la zone géographique que vous pouvez desservir : ajouter/modifier/supprimer des départements. Le choix des départements est illimité.
Exemple : prestataire domicilié dans le 75 peut également couvrir la demande des départements 91,92,93 ...
- 💧 De fixer vos frais de déplacement.
Attention les frais de déplacement que vous indiquez seront valables sur **l'ensemble** du département sélectionné (quelle que soit la distance avec votre domicile). Aucun supplément ne pourra être réclamé auprès du client.
Il est important de bien calculer ces frais de déplacement car des frais trop élevés freineraient automatiquement vos commandes.
En effet, d'autres prestataires desservant la même zone géographique pourraient aisément récupérer vos prospects en proposant des frais de déplacement plus avantageux.
- 💧 De gérer les options supplémentaires que vous proposez : ajouter/modifier/supprimer – sous réserve de l'acceptation de l'équipe SPOULF.fr.
Actuellement, tous nos prestataires doivent être en mesure de fournir obligatoirement les cinq options suivantes :

○ Ambiance romantique/anniversaire	20,00 €
○ Mise en place d'une table de massage	20,00 €
○ Mise à disposition d'une fontaine à chocolat	20,00 €
○ Mise à disposition d'un plateau de fruits frais	20,00 €
○ Mise en place d'un bain de pieds	20,00 €

Nous vous rappelons que certaines options sont strictement interdites :

- **Vente d'alcool**
- **Vente de tabac**

- 💧 De gérer les commandes qui vous ont été attribuées.
Attention, si vous refusez une commande qui vient d'être passée par le client sans raison valable, bien que le planning vous mentionne comme disponible, une pénalité de 5,00 € (cinq euros) vous sera appliquée sur votre prochaine commande.
De la même manière, si vous acceptez une commande et que vous l'annulez par la suite sans raison valable, une pénalité de 10,00 € (dix euros) vous sera appliquée sur votre prochaine commande.
D'où l'importance de mettre à jour votre espace personnel quotidiennement afin d'éviter ce type de désagrément, pour le client comme pour vous.



PRISE DE COMMANDE

Une fois la commande acceptée vous devez **IMMEDITAMENT** et **IMPERATIVEMENT** appeler le client pour une première prise de contact afin de préparer l'installation du spa (renseignements techniques, désirs concernant la décoration, etc...).

Après acceptation de la commande, si vous n'avez pas contacté le client dans l'heure qui suit, une pénalité de 5,00 € (cinq euros) vous sera appliquée lors de votre prochaine commande.

Chez le client, nous exigeons une tenue de travail adéquate et propre comprenant :

- 💧 Pantalon noir
- 💧 T-shirt SPLOUF

Nous vous rappelons qu'il vous est formellement interdit de promouvoir votre activité personnelle auprès des clients SPLOUF, de garder leurs coordonnées dans le but de les recontacter directement.

Si de telles pratiques venaient à être découvertes, le partenariat prendrait fin sans délais de préavis, et le compte du prestataire serait supprimé immédiatement et définitivement.



PREPARATION

L'installation du spa chez le client nécessite de suivre un protocole de préparation précis :

- 💧 Dès votre arrivée chez le client vous devez indiquer sur l'application mobile que vous démarrez l'installation du spa en cliquant simplement sur « Installation commencée ». Attention, il vous appartient de vérifier que le bouton « Commande en cours » est bien affiché.
- 💧 Nous accordons une attention toute particulière à la politesse et à la bonne humeur envers nos clients. Il s'agit là de la première étape de l'expérience SPLOUF qui ne doit pas être négligée.
- 💧 Vous débuterez par demander au client l'emplacement exact souhaité du spa – sous réserve que l'emplacement choisi soit adéquat.
- 💧 Il est important de garder en mémoire le poids total du spa une fois rempli, ainsi, nous vous déconseillons d'installer le produit au centre de la pièce. Privilégiez de le positionner à proximité d'un mur (résistance du sol plus importante). Nous vous recommandons d'évoquer cette mise en place dès la première prise de contact par téléphone.
- 💧 Lorsque le spa doit être installé sur une terrasse commune ou dans l'enceinte d'un hôtel, l'autorisation du syndic ou d'un responsable d'établissement est exigé. Cela doit également être évoqué lors de la prise de contact par téléphone afin de ne pas empêcher la mise en place du spa, une fois sur place.
- 💧 Vous devez vérifier la présence d'un branchement électrique, à distance, et la longueur du câble d'alimentation. Prévoir une rallonge si besoin. Une nouvelle fois, ces détails auront dû être évoqués lors de la première prise de contact par téléphone.
- 💧 Vous vérifierez ensuite que la distance entre le spa et le point d'eau de raccordement concorde avec la longueur de votre tuyau de remplissage. A voir avec le client lors de la première prise de contact par téléphone.
- 💧 De la même manière, vous serez en charge de vérifier que la distance entre le spa et le point de vidange (WC) concorde avec la longueur de votre tuyau de vidange. A voir avec le client lors de la première prise de contact par téléphone.
- 💧 Vous devez également vous assurer que vos embouts de tuyaux sont compatibles avec le point de raccordement.
- 💧 Vous aurez également la charge de la vérification de l'état des joints d'étanchéité.
- 💧 Attention, si le client dispose d'un cumulus (ballon d'eau chaude), vous vérifierez qu'il soit en mode « Marché Forcé » pour garantir un volume d'eau chaude suffisant.



INSTALLATION

Une fois que vous aurez réalisé l'ensemble de ces vérifications, vous pourrez démarrer l'installation du spa selon le processus suivant :

- 💧 Enfiler des gants d'hygiène en latex.
- 💧 Déballer le spa en positionnant la bâche de protection au sol.
- 💧 Positionner le moteur et le brancher.
- 💧 Positionner le spa sur la bâche et le gonfler.
- 💧 Pendant qu'il gonfle, raccorder vos embouts de tuyaux au robinet du client.
- 💧 Dévisser le filtre du robinet, visser l'embout et y fixer les tuyaux en le déroulant jusqu'au spa. De préférence, utiliser deux tuyaux pour deux robinets : eau chaude, eau froide.
- 💧 Une fois le spa gonflé, l'essayer pour éliminer toutes traces éventuelles d'eau résultant du lavage.
ATTENTION : le spa doit être entièrement nettoyé et désinfecté avant chaque prestation – se référer à la partie « ENTRETIEN DU SPA »
- 💧 Valider une dernière fois l'emplacement du spa avec le client, puis raccorder le moteur au spa, en s'assurant d'avoir bien placé les joints d'étanchéité pour éviter tout risque de fuite.
- 💧 Commencer à ouvrir le robinet d'eau froide, puis celui d'eau chaude en vérifiant que la pression de l'eau ne fasse pas bouger le tuyau.
- 💧 Vérifier régulièrement qu'il n'y ait pas de fuite d'eau.
- 💧 Installer un filtre neuf dans la cartouche de filtration et la fixer au spa. Le filtre doit être changé par un neuf pour chaque utilisation.
Le client doit être présent pendant l'installation du filtre. En effet, si la location dure 48h il sera peut-être nécessaire de nettoyer le filtre. Si la location dure 72h, prévoir un filtre de rechange que le client pourra remplacer lui-même.
- 💧 Mettre une pastille de Brome dans le diffuseur et le placer dans le spa.
- 💧 Une fois que l'eau a atteint la cartouche de filtration, activer la chauffe de l'eau en appuyant sur le bouton de la flamme.
- 💧 Remplir le spa entre les traits minimum et maximum (selon le nombre d'utilisateurs du spa).



- 💧 Une fois le spa rempli entre les traits « min » et « max », couper les robinets et retirer délicatement les tuyaux en évitant toute éclaboussure.
- 💧 Enlever vos gants.
- 💧 Dévisser vos embouts et remettre les filtres du robinet du client en place.
- 💧 Faire signer un état des lieux du spa en vérifiant son état et son bon fonctionnement, qu'il n'y ait pas de fuites ou qu'il ne se dégonfle pas.
- 💧 Demander au client s'il est satisfait de l'installation puis lui expliquer le fonctionnement du spa en s'assurant qu'il ait bien tout compris et lui laisser le « Guide de fonctionnement du spa SPOUF ».
- 💧 Une fois que tout votre matériel est rangé, indiquer sur l'application que vous avez fini l'installation en cliquant sur "Installation Terminée".
- 💧 L'application vous demandera de prendre une photo et une vidéo de la prestation.
- 💧 Le client recevra automatiquement un message pour noter votre installation sur les critères suivant :
 - Ponctualité : respect de l'heure convenue avec le client
 - Respect d'hygiène : port des gants et de la tenue vestimentaire
 - Propreté du matériel : spa et options
 - Qualité de prestation : respect des procédures, comportement du prestataire

VOUS DEVEZ IMPERATIVEMENT RESTER PRESENTS JUSQU'A LA FIN DE L'INSTALLATION



OPTIONS

Si le client a sélectionné des options lors de sa commande, vous devez les préparer durant le temps de remplissage du spa. C'est également l'occasion de développer le relationnel avec le client, pour s'assurer que les décorations correspondent à ses attentes.

Attention, seule la pièce dans laquelle est installé le spa doit être décorée, sauf demandes particulières.

Voici le cahier des charges relatif aux options, à respecter :

- 💧 **Ambiance romantique :**
 - Pétales de rose
 - Bougies
 - Lumière tamisée

- 💧 **Ambiance anniversaire :**
 - Ballons
 - Confettis
 - Lumière tamisée

- 💧 **Table de massage :**
 - Installation à l'emplacement souhaité
 - Matériel propre et en bon état

- 💧 **Plateau de fruits frais :**
 - Préparé au préalable
 - Coupe des fruits frais en petits morceaux – selon goûts du client
 - Disposition des fruits de manière élégante sur un plateau
 - Emballage du plateau dans du Cellophane et placer le plateau au réfrigérateur pour conserver sa forme et sa fraîcheur

- 💧 **Bain de pied :**
 - Appareil propre et en bon état
 - Le remplir d'eau
 - Le brancher
 - Expliquer le fonctionnement de l'appareil au client

- 💧 **Chicha – Narguilé :**
 - Appareil propre, complet et en bon état (Narguilé, tuyaux, pince)
 - Le remplir d'eau
 - Fournir deux feuilles d'Aluminium.
 - Fournir un paquet de charbon
 - Fournir un briquet
 - Le tabac reste à la charge du client
 - Impératif : placer l'appareil à distance du spa

Si le client n'a pas sélectionné d'options supplémentaires, vous patientez et discutez avec le client jusqu'à que le spa soit plein.



REPLI DU SPA

Comme lors de l'installation, vous devez vous présenter avec la tenue vestimentaire réglementaire : pantalon noir, t-shirt SPLOUF.

Dès votre arrivée pour la désinstallation, vous devez vous connecter à l'application mobile pour mentionner « Désinstallation commencée ».

Une nouvelle fois, il vous appartient de vous assurer que le bouton « Commande en cours » est affiché.

La première étape consiste à écouter le retour du client vis-à-vis de l'expérience qui a vécu :

- 💧 Est-il satisfait ? Tout s'est-il bien passé ?
- 💧 Ont-ils su utiliser les fonctionnalités correctement ?
- 💧 Relever les éventuels problèmes survenus pendant la location et en identifier les causes

Ensuite, suivez la procédure suivante :

- 💧 Enfiler des gants d'hygiène en latex.

- 💧 Placer directement la pompe de vidange et positionner le tuyau de vidange dans les WC, de préférence.

- 💧 Vérifier que le tuyau est bien raccordé à la pompe et est bien maintenu dans les WC pour éviter tout risque de fuite.

- 💧 Démarrer la vidange en branchant la pompe.

- 💧 Ranger les éventuelles options en vérifiant leur état.

- 💧 Vérifier que le spa est en bon état et qu'il fonctionne.

- 💧 Effectuer un mini nettoyage du spa pendant que l'eau de vide.

- 💧 Une fois le spa vidé, ranger délicatement la pompe et le tuyau (sans éclaboussures).

- 💧 Terminer le nettoyage du spa en dix minutes avec les produits adéquats et sécher le complètement à l'aide de serviettes.

- 💧 Dégonfler et ranger le spa.

- 💧 Indiquer sur l'application mobile la fin de la désinstallation en cliquant sur « Désinstallation terminée ».

- 💧 Le client recevra automatiquement une notification pour noter votre prestation selon les critères suivants :
 - Ponctualité : respect de l'heure convenue avec le client
 - Respect de l'hygiène : port des gants, tenue vestimentaire réglementaire
 - Propreté du matériel : spa et options
 - Qualité de prestation : respect des procédures, comportement du prestataire
- 💧 Le client aura la possibilité de vous laisser un pourboire suite à l'évaluation réalisée.



ENTRETIEN DU SPA

L'entretien régulier du spa est indispensable pour assurer une hygiène irréprochable lors des réservations chez les clients.

Le spa doit arriver propre et en bon état chez chaque client.

Pour cela, nous avons identifié trois types de nettoyage à réaliser à différentes fréquences :

- 💧 Petit nettoyage : une fois la vidange du spa terminée, nettoyage et désinfection en surface, avec les produits adéquats, de l'appareil directement chez le client.

- 💧 Nettoyage moyen : une fois le spa rapatrié dans vos locaux, nettoyage et désinfection profonde de l'appareil après chaque utilisation, en utilisant les produits adéquats. Séchage complet du spa à l'aide de serviettes et séchoirs. Il est impératif qu'il ne reste plus une seule goutte d'eau.

- 💧 Gros nettoyage : réaliser toutes les semaines un nettoyage total du spa (y compris les tuyaux du moteur) avec de la Javel, du vinaigre blanc et les produits adéquats.

Nous vous rappelons que l'achat des produits d'entretien sont à la charge des prestataires.

A _____, le _____
Le prestataire
(mention manuscrite « lu et approuvé »)