



ITINERIS BUILDING

PROMOTEUR IMMOBILIER

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette
63000 CLERMONT-FERRAND

Tél : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15

E-mail : info@itineris-building.fr – Internet : www.itineris-building.fr

*** ENQUETE DE SATISFACTION ***

Octobre 2017

(A retourner à Itinériss Building, par voie électronique ou postale, si possible avant la fin du mois de novembre 2017)

Nom : /

Prénom : /

Propriétaire dans la résidence : Les Hauts Cézeaux - Bât B

Date de remise des clés de votre appartement : 20 Avril 2017

Tél : 04 Port. : 06

Adresse mail : @ free fr

- Comment avez-vous connu ITINERIS BUILDING :

- Par notre publicité dans la presse **OUI / NON**
- Par notre site Internet **OUI / NON**
- Par les panneaux au Stade Marcel Michelin **OUI / NON**
- Par une recommandation..... **OUI / NON**
 - D'un ami..... **OUI / NON**
 - D'un ancien client d'Itinérís Building..... **OUI / NON**
- Par votre conseiller financier partenaire **OUI / NON**
- Autre (Préciser)
 -
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- Estimez-vous avoir été bien conseillé avant de prendre votre décision d'achat :

- Sur la nature du produit immobilier **9 / 10**
- Sur le financement de l'opération **+10**
- Sur les mécanismes de défiscalisation (Pour les investisseurs)..... **+10**
- Sur la gestion locative (Pour les investisseurs)..... **+10**
- Qui a été votre interlocuteur principal ? **Mme Grivillers**
- Est-ce votre première acquisition en VEFA **OUI / NON**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- Avant de vous engager définitivement ou avant la signature devant le notaire :

- Avez-vous visité le lieu de la construction **OUI / NON**
 - Seul **OUI / NON**
 - A votre demande et accompagné **OUI / NON**
 - Sur la proposition de votre conseiller..... **OUI / NON**
- Avez-vous visité des appartements / des résidences comparables..... **OUI / NON**
- Avez-vous fait confiance à votre interlocuteur sans rien visiter **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **8 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- Quels ont été, pour vous, les critères déterminant au moment de prendre votre décision d'investir :

- L'avantage fiscal escompté..... **OUI / NON**
- Le revenu complémentaire escompté au terme **OUI / NON**
- La plus-value escomptée en cas de revente **OUI / NON**
- La constitution de votre patrimoine immobilier personnel
et/ou transmissible **OUI / NON**
- Loger un membre de votre famille identifié avant l'achat **OUI / NON**
- Un placement d'argent **OUI / NON**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- **En ce qui concerne la partie financière :**

- L'étude financière s'est-elle avérée conforme à la réalité ~~OUI / NON~~
- Avez-vous rencontré des difficultés pour financer votre acquisition ~~OUI / NON~~
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **9 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- **En ce qui concerne votre promoteur :** (Note de 1 à 10)

- Avez-vous pu rencontrer M. Vigneron lorsque vous le souhaitiez ? ~~OUI / NON~~
- Auriez-vous souhaité le rencontrer plus souvent ? ~~OUI / NON~~
 - Plus particulièrement pour évoquer quel sujet ?

- Etait-il présent le jour de la signature de la vente chez le notaire ? ~~OUI / NON~~
- Etait-il présent le jour de la remise des clefs de votre appartement ? ~~OUI / NON~~
 - Votre point de vue ?

- Etes-vous satisfait de sa démarche commerciale globale **9 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service commercial **9 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier **9 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service technique **9 / 10**
- Si vous aviez à donner une note globale pour qualifier l'ensemble de vos relations avec Itinériss Building pendant la durée de votre projet : **9 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- **En ce qui concerne la réalisation des travaux :** (Note de 1 à 10)

- Etes-vous satisfait du travail des entreprises et des fournisseurs qui sont intervenus :
 - Pour la résidence **7 / 10**
 - Pour votre appartement **6 / 10**
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donnés satisfaction **6 / 10**
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée **8 / 10**
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée **7 / 10**
- Par rapport au planning des travaux, l'appartement vous a-t-il été livré :
 - Comme prévu ~~OUI / NON~~
 - En avance De combien ?
 - En retard De combien ?
- Avez-vous signalé des réserves à la remise des clefs ~~OUI / NON~~
 - Selon vous, étaient-elles importantes ~~OUI / NON~~
 - Ont-elles été levées rapidement ~~OUI / NON~~
 - Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **5 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 - Des artisans surchargés, qui travaillent peut-être trop vite.
Une fois le travail repris, on peut considérer que c'est acceptable.

- **Après la remise des clefs :**

- Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement **OUI / NON**
 - Si oui, lesquelles ?
Papiers peints à reprendre, joints carrelage à reprendre, portes à régler, dalles de terrasses mal calées ou à changer, joint wc désolidarisée, aérateur fenestres à régler, joint porte fenestres à repositionner, vitre porte fenetre à changer, évacuation eau lavabo SDB mal serré, garde corps terrasse, pergola à reprendre au niveau peinture....etc...etc...
 - Ont-elles été levées rapidement par les entreprises **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **4 / 10**
 - Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? **OUI / NON**
 - Si **OUI**, lesquelles ?
Il faut les relancer les artisans et se montrer patient. Tout finit par rentrer dans l'ordre mais c'est un suivi permanent et chronophage.
 - L'équipe d'Itinériss Building a-t-elle bien remplie ses obligations pendant cette phase-là **OUI / NON**
 - Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 - Heureusement qu'on peut compter sur Gaelle Derrien qui réalise un travail remarquable.

- ~~**En ce qui concerne la location de votre appartement :** (Pour les investisseurs)~~

- Avez-vous confié cette mission à ITINERIS BUILDING Transaction
 - Si **OUI**, pourquoi ?
 - Si **NON**, pourquoi ?
- Si **OUI** :
- La mise en place du premier locataire s'est-elle bien passée ? **OUI / NON**
- Dans des délais conformes à vos attentes **OUI / NON**
- Le montant prévisionnel du loyer escompté a-t-il été confirmé lors de la première location **OUI / NON**
- Si non, dans quelle proportion ? %
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **/ 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- ~~**En ce qui concerne la gestion locative de votre appartement :**~~

- Etes-vous satisfait du travail de l'agence ? **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : **/ 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- **Service transaction de l'agence immobilière Itinériss Building Transaction :**

- Avez-vous fait appel à l'agence pour la vente d'un bien avant l'achat de votre appartement neuf ? **OUI / NON**
 - Si **OUI**, pourquoi ?

- Si **NON**, pourquoi ?

Pas concerné.

- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... / **10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- **En ce qui concerne l'administration et la gestion de votre copropriété :**

- Etes-vous satisfait du travail effectué par le syndic et son équipe **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... **8 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
 -

- **Recommandations :**

- Seriez-vous prêt à recommander Itinériss Building à un ami qui aurait un projet d'achat immobilier sur plan ? **OUI / NON**
- Si vous aviez vous-même un autre achat immobilier à effectuer, le feriez-vous avec Itinériss Building ? **OUI / NON**
 - Si **OUI**, votre expérience passée avec notre entreprise, vous amènerait elle à travailler différemment avec nous ? ... **OUI / NON**
 - Si **OUI**, sur quels points particuliers de votre projet ?

Domotique : C'est un point à améliorer. Thermostat connecté, volets roulants connectés, éclairage connecté....

- **Expression libre :**

- (Donnez libre cours à vos sentiments)

Globalement satisfait malgré quelques déconvenues ,qui, nous espérons, seront bientôt toutes réglées (au 25/11/2017)

Merci encore de votre contribution à l'amélioration permanente de notre mission auprès de nos clients.

Philippe Vigneron