



# 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](mailto:info@itineris-building.fr) - Internet : [www.itineris-building.fr](http://www.itineris-building.fr)

## **\* ENQUETE DE SATISFACTION \***

Octobre 2017

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

Nom : .....

Prénom : ..et... .....

Propriétaire dans la résidence : Studio n° ..... Les Cézeaux.....  
Bâtiment B

Date de remise des clés de votre appartement : ..15/06/2017...

Tél : .....Port. : 06.....

Adresse mail : ..@.yahoo.....fr

**- Comment avez-vous connu ITINERIS BUILDING :**

- Par notre publicité dans la presse ... dans *Logica-IMMO*  OUI / NON
- Par notre site Internet ..... *magazine*  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'Itinériss 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 ..... *10 / 10*
- Sur le financement de l'opération ..... *9 / 10*
- Sur les mécanismes de défiscalisation (Pour les investisseurs) ..... *10 / 10*
- Sur la gestion locative (Pour les investisseurs) ..... *9 / 10*
- Qui a été votre interlocuteur principal ? .....
- Est-ce votre première acquisition en VEFA  OUI / NON
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

*Très bonnes qualités relationnelles de Mme Grivillers, au téléphone (pour nous, 1<sup>er</sup> contact) ou dans son bureau. Explications claires et précises nous ont été transmises -*

**- 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 M<sup>me</sup> Grivillers*  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 : ..... *10 / 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 : ..... 10 / 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) vu par hasard à l'accueil-

- 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 ..... 10 / 10
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier ..... 10 / 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 ..... 9 / 10
  - Pour votre appartement ..... 7 / 10
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donnés satisfaction ..... 8 / 10
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée ..... 7 / 10
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée ..... 8 / 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 : ..... 7 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

Ces notes correspondent aux remarques relatives aux travaux et n'ont pas pour Mme Devien : personne très compétente, à l'écoute, qui agit de façon très sérieuse et l'avancement des travaux.

Parce - douche reçue ne correspondait pas exactement à celle commandée -  
chauffe-eau + lumière au dessus de l'évier ne fonctionnaient pas.

**- Après la remise des clefs :**

- Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement ..... **OUI/ NON**
  - Si oui, lesquelles ?  
*store occultant intérieur non posé - aménagement intérieur du placard dans la chambre à compléter*
  - 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 : ..... **6 / 10**
  - Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? ..... **OUI / NON**
    - Si **OUI**, lesquelles ?  
*Il est regrettable d'avoir positionné l'aménagement intérieur du placard de la chambre sans avoir réfléchi avant à l'ouverture des portes coulissantes -*
  - L'équipe d'Itineris 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 ?

*Nous avons trouvé très long le délai d'intervention du menuisier = 3 mois 1/2 pour rajouter 1 étagère dans le placard de la chambre + store occultant intérieur + fixation au mur des 2 Hlé commandes =*

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

- Avez-vous confié cette mission à ITINERIS BUILDING Transaction
  - Si **OUI**, pourquoi ?  
*Pour des questions d'ordre pratique (peu de disponibilités pour faire visiter l'appartement) + tarif préférentiel de gestion pour des logements construits par Itineris Building*
  - 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 : ..... **9 / 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 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

*Remarque globale concernant le studio n° =  
c'est dommage qu'un volet extérieur n'ait pas été prévu sur les plans pour la porte fenêtre donnant sur l'extérieur =*

**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 de bien à vendre*
  
- 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 : ..... *9* / 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 ?

**Expression libre :**

○ (Donnez libre cours à vos sentiments)

*Nous sommes globalement satisfaits des prestations effectuées par Itinériss Building - D'ailleurs, notre fils s'est positionné sur 1 studio dans la résidence Campus III.*

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

Philippe Vigneron