



# 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 \*

Avril 2017

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

Nom : .....

Prénom : .....

Propriétaire dans la résidence : *Les Hauts Cézaux Bat. C* .....

Date de remise des clés de votre appartement : *19.12.2016* .....

Tél : *04.* ..... Port. : *06.* .....

Adresse mail : ..... @ *orange.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 ? ..... GRIVILLERE
- 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 : ..... 9 / 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 : ..... 7 / 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 souhaitez ? ..... 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 ..... 7 / 10
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier ..... 7 / 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 Itinérès Building pendant la durée de votre projet : ..... 8 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

*Le service de revente de notre bien précédent n'étant pas assez performant, nous avons dû passer par une agence pour la revente de notre maison.*

- **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 ..... 8 / 10
  - Pour votre appartement ..... 9 / 10
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donnés satisfaction ..... 9 / 10
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée ..... 9 / 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 ? *de 4 mois.*
  - 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 : ..... 9 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

*L'investissement de Gaëlle YERRIEN pour cette partie de l'acquisition de notre appartement a été à la hauteur de notre attente.*

- **Après la remise des clefs :**

- Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement ..... ~~OUI / NON~~

- Si oui, lesquelles ?

*Pannes répétées de la Chaudière*

- 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 : ..... 8 / 10

- Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? ..... ~~OUI / NON~~

- Si **OUI**, lesquelles ?

- L'équipe d'Inéris 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 ?

*La remise des clefs avant la finalisation des travaux des parties communes a été pénible.*

- **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 ?

*L'achat de l'appartement se passant dans de bonnes conditions, nous espérons un service équivalent pour la vente de notre maison.*

- Si NON, pourquoi ?

- 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 ?

- *Le service transaction ne semble pas la priorité de l'agence, le nombre de visites de notre bien étant élevé nous avons dû faire appel à une autre agence.*

### 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 ?

- *Un panneau d'affichage dans le Hall serait nécessaire pour les informations émanant du Syndic.*

### 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 ?

- *N'acceptez la remise des clofs qu'après la fin des travaux des parties communes.*

### Expression libre :

- (Donnez libre cours à vos sentiments)

*Pour l'achat de notre appartement, nous avons fait confiance à la bonne réputation de Itinériss sur la région et nous n'avons pas été déçu. Nous avons rencontré peu de problèmes (erreur sur la couleur des murs de la cuisine) et ceux-ci se sont réglés de façon rapide et efficace.*

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

Philippe Vigneron