



# 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 \***

Avril 2017

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

Nom : .....

Prénom : .....

Propriétaire dans la résidence : ..LES HANTS GEZEUX.....

Date de remise des clés de votre appartement : ..01...Avr...2016.....

Tél : .....Port. : ..06.....

Adresse mail : .....@...SFR...FR.....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 ..... **6 / 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 Gruvillers**.....
- Est-ce votre première acquisition en VEFA ..... **OUI / NON**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  - Il ne m'a pas été précisé que de nombreux logements seraient occupés par des étudiants - que le local probable était situé sous une chambre de mon appartement**

**- 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 : ..... **6 / 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** (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 ?

**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 ?

Cette possibilité n'est pas proposée

- 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 ..... / 10
- Etes-vous satisfait de son service commercial ..... / 10
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier ..... / 10
- Etes-vous satisfait de son service technique ..... / 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 : ..... 6 / 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 ..... 6 / 10
  - Pour votre appartement ..... 6 / 10
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donné satisfaction ..... 6 / 10
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée ..... 6 / 10
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée ..... 6 / 10
- Par rapport au planning des travaux, l'appartement vous a-t-il été livré :
  - Comme prévu *Beaucoup d'incohérence pour définir* ..... **OUI / NON**
  - En avance De combien ? *une date*
  - 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 : ..... 6 / 10

Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?  
La pré-réception trop précoce - travaux non terminés  
LA PRESSION EST mise sur les entreprises qui doivent travailler vite et bien, ce qui n'est pas forcément compatible

- **Après la remise des clefs :**

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

▪ Si oui, lesquelles ?

Fenêtres problème de fermeture  
Entreprises Richer : travail peu soigné laissant  
une impression de travail bâclé

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 ?

○ 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 ?

▪ Un nettoyage avant la réception plus approfondi permettrait de voir les anomalies

- **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 ?
  
- 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 ?

**Expression libre :**

(Donnez libre cours à vos sentiments)

- Appartement agréable à vivre
- En ce qui concerne le choix et la qualité des matériaux je ne suis pas apte à juger, mais je ne comprends pas le manque d'isolation sonore entre les étages !!!
  - Au niveau des finitions internes, certaines petites imperfections apparaissent au fil du temps.

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

Philippe Vigneron