



## FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

### QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR NOS CLIENTS



DÉCOUVRIR KROQY



LES FORMULES PROPOSÉES



DÉROULEMENT D'UNE COMMANDE



APRÈS RÉCEPTION DE VOTRE COMMANDE



SUPPORT & RÉCLAMATION

### QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES PROS



TRAVAILLER AVEC KROQY



FONCTIONNEMENT DE NOS OFFRES



DÉTAILS DES PAIEMENTS



SUPPORT & RÉCLAMATION



DÉCOUVRIR KROQY



Retour

- [QUE PROPOSE KROQY ?](#)

KROQY vous permet de repenser votre aménagement d'intérieur grâce à des professionnels (décorateurs & architectes d'intérieur) minutieusement sélectionnés. Que vous ayez comme projet de décorer l'une de vos pièces ou de rénover l'ensemble de votre maison / appartement, nos professionnels vous accompagnent dans la réalisation de votre projet.

- [COMMENT LES PROS SONT-ILS SÉLECTIONNÉS ?](#)

Avant de travailler avec vous, chaque professionnel s'inscrit sur notre site [www.kroqy.com](http://www.kroqy.com). Pour chacun d'entre eux, nous vérifions la validité juridique de leur entreprise ainsi que leurs assurances professionnelles (Responsabilité Civile Professionnelle, Garantie Décennale,...). Enfin, nous nous assurons que les dernières réalisations des professionnels correspondent aux potentiels projets de nos clients.

- [KROQY EST-IL DISPONIBLE DANS LA FRANCE ENTIÈRE ?](#)

Non, mais bientôt ! Pour le moment, nous proposons nos services dans les régions des principales agglomérations (Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux & Nantes). Nous accompagnons ponctuellement des clients dans leur projet de décoration / rénovation même si ils sont en dehors de ces régions. Cela nous demande un petit délai supplémentaire pour vous assurer une prestation de qualité. Alors si vous n'êtes pas dans ces villes, faites-nous signe nous pourrons à coup sûr vous aider !



- [QUELLES SONT LES FORMULES PROPOSÉES](#)

KROQY propose trois formules distinctes : le coaching déco ; le Book Déco ; le Projet Réno. Chacune de nos formules ont été pensées pour répondre à vos attentes, tout au long de votre projet de décoration / rénovation d'intérieur.

- [QU'EST-CE-QUE LE COACHING DÉCO ?](#)

Vous voulez changer votre déco d'intérieur mais vous manquez d'inspiration ? Vous hésitez entre plusieurs couleurs pour repeindre les murs de votre salon ?

Le coaching déco vous permet de rencontrer un décorateur d'intérieur et de bénéficier de son expérience et de ses conseils pour aménager votre intérieur. Vous recevrez conseils et solutions d'aménagement ainsi que des astuces pour libérer vos espaces. Suite à votre rendez-vous, vous recevez le compte-rendu détaillé de votre décorateur d'intérieur.

- [QU'EST-CE-QUE LE BOOK DÉCO ?](#)

Le Book Déco est la solution idéale pour repenser votre intérieur et créer pas à pas votre nouvel univers. A partir de votre budget, des caractéristiques de votre projet et de vos préférences en matière de couleurs & d'ambiance, votre décorateur / architecte d'intérieur vous accompagne tout au long de votre projet.

Après avoir rencontré votre professionnel et définit ensemble les contours de votre nouvel intérieur, vous recevez l'étude complète de votre projet comprenant : *plan d'aménagement en 2D, planches d'ambiance et de styles présentant la mariage des couleurs/textures/matières, des projections 3D ou des croquis de votre futur intérieur, la Shopping List de votre nouveau mobilier & accessoires ainsi que les détails et explications de votre décorateur / architecte d'intérieur.*

- [QU'EST-CE-QUE LE PROJET RÉNO ?](#)

Vous devez réaliser des travaux de rénovation ? Le Projet Réno est la solution pour les réaliser en toute sérénité. Dans un premier temps, vous définissez directement sur notre

site les caractéristiques de votre projet. A partir de la superficie de celui-ci, vous recevrez un devis détaillé de la prestation réalisée. Dès validation de votre commande, vous rencontrez une première fois votre architecte d'intérieur pour définir ensemble les détails de votre projet et concevoir votre futur intérieur.

A partir de tous ces éléments, votre professionnel prépare l'étude complète de votre projet comprenant les éléments du Déco Book mais également les plans côtés d'avant-travaux, la liste des travaux à réaliser, le devis de ces mêmes travaux à réaliser, la proposition de votre professionnel pour la gestion et le suivi de votre chantier ainsi que ces explications.

C'est la solution la plus complète pour préparer sereinement vos travaux et bénéficiez du réseau d'artisans de votre professionnel pour les réaliser.

- [QUELLES SONT LES GARANTIES DE SERVICE KROQY ?](#)

Quelque soit votre projet et la formule que vous choisissiez, nous vous garantissons les points suivants :

- Sélection de professionnels qualifiés (garantie)

Parce que notre préoccupation est la qualité des prestations que nous proposons et la satisfaction de nos clients, nous sélectionnons rigoureusement chaque professionnel intégrant notre réseau et travaillant sur vos projets de décoration / rénovation.

- Respect des conditions tarifaires (garantie)

Nous affichons clairement nos tarifs pour vous permettre de budgéter sereinement votre projet selon vos ressources et vos besoins.

- Respect des délais (garantie)

Que ce soit pour les formules que nous proposons ou nos relations & échanges avec vous, nous vous garantissons le respect des délais annoncés.

- Accompagnement complet (garantie)

Tout au long de votre projet, nous sommes à vos côtés pour vous épauler dans vos décisions, vous apporter des conseils ou des réponses à vos interrogations. Vous trouverez toujours un oreille attentive chez KROQY pour vous aider dans votre réflexion.



- [A QUOI CORRESPOND VOTRE TARIFICATION ?](#)

Les prix que nous vous proposons sont indiqués en toute transparence sur notre site. Selon la formule que vous choisissez, un tarif différent sera appliqué :

- Vous choisissez la formule Coaching Déco : la prestation coûte 99€ TTC par heure de coaching.
- Vous choisissez la formule Book Déco : la prestation coûte 399€ TTC par pièce à usage unique (salon, cuisine, chambre, salle de bain,...). Si votre projet concerne deux pièces ou une pièce multi-usage (salon et cuisine ouverte par exemple), cela vous coûtera 798€ TTC.
- Vous choisissez la formule Projet Réno : le prix dépend de la superficie de votre projet. Si celui-ci est d'une superficie maximum de 15 m<sup>2</sup>, vous payez 499€ TTC. A partir de 16 m<sup>2</sup> inclus, vous payez 40€ par m<sup>2</sup> supplémentaire.

- [QUAND & COMMENT SONT RÉALISÉS LES PAIEMENTS](#)

Pour chaque formule, vous devez remplir un formulaire de préférences nous permettant d'en savoir plus sur votre projet. Après avoir réceptionné les détails de votre projet, nous préparons votre devis personnalisé dans lequel figure la description de la prestation (formule choisie) ainsi que le prix.

Pour chacune des formules, la validation de votre commande sera effective dès réception d'un acompte correspondant à un pourcentage du montant total TTC de votre devis (se référer à la question « Quel est le montant de l'acompte à verser »). Cet acompte nous permet de bloquer votre rendez-vous avec votre décorateur / architecte d'intérieur.

Concernant le solde restant, vous le versez directement à votre professionnel à la réception de votre commande. L'intégralité de vos paiements sont sécurisés et vous recevrez une facture détaillée pour chacun de vos paiements.

- [QUEL EST LE MONTANT DE L'ACOMPTE A VERSER ?](#)

Le montant de l'acompte à régler pour valider votre commande dépend directement de la formule que vous choisissez :

- Vous choisissez la formule Coaching Déco : l'acompte à régler pour valider votre commande sera de 30€.
- Vous choisissez la formule Book Déco : l'acompte à régler pour valider votre commande correspond à 20% du montant total TTC de votre devis
- Vous choisissez la formule Projet Réno : l'acompte à régler pour valider votre commande correspond à 20% du montant total TTC de votre devis



## APRÈS RÉCEPTION DE VOTRE COMMANDE



Retour

- [QUAND PUIS-JE RÉALISER MES TRAVAUX ?](#)

Dès que vous le souhaitez après réception de votre commande. Quelle que soit la formule choisie, vous pouvez choisir de réaliser vos travaux d'aménagement / rénovation par vos propres moyens, grâce à des artisans que vous connaissez ou grâce à votre professionnel.

Nous vous conseillons de faire confiance à votre décorateur / architecte d'intérieur pour réaliser vos travaux car il connaîtra parfaitement votre projet et vous bénéficierez de son réseau d'artisans qualifiés & expérimentés.

- [QUEL EST LE RÔLE DE KROQY PENDANT LES TRAVAUX ?](#)

Nous n'interférons pas pendant la réalisation de vos travaux. Ceux-ci dépendent directement de la prestation contractuelle que vous aurez signés avec votre professionnel.

Cependant, nos services restent à votre écoute pour vous aider et vous apporter les réponses à vos interrogations. Si vous décidez de faire confiance à un professionnel partenaire de KROQY, nous restons en contact avec lui pour connaître l'avancement des travaux et les informations de livraison du chantier.

- TRAVAUX : QUELLES SONT LES GARANTIES ?

Avant de vous engager dans vos travaux et quel que soit le professionnel que vous choisissiez, prenez quelques minutes pour vérifier les assurances et garanties professionnelles de celui-ci.

- Garantie de parfait achèvement (1 an),

“La garantie de parfait achèvement impose au professionnel de réparer tous les désordres (vices cachés et défaut de conformité) signalés au cours de l’année qui suit la réception des travaux, quelles que soient leur importance et leur nature.” Source : service-public.fr

En d’autres termes, si vous constatez des défauts après la signature du bon de livraison du chantier, vous devez envoyer dès que possible une mise en demeure par courrier recommandé avec avis de réception au professionnel concerné en exigeant la réparation des dommages ou dégâts repérés.

- Garantie biennale (2 ans)

Selon l’article 1792-3 du Code Civil, la garantie biennale couvre l’ensemble des éléments d’équipements dissociables de l’ouvrage. Lorsque ces éléments sont indissociables de l’ouvrage et ne peuvent donc pas être réparés sans endommager ou modifier la structure du bâtiment, la garantie décennale entre en jeu.

Plus précisément, la garantie biennale vous couvre des menus ouvrages tels que les fenêtres, les portes, radiateurs, volets et même parquet, plafond suspendu, chauffe-eau, cloisons mobiles, plaques électriques de cuisson,...

Cependant cette garantie n’étant pas obligatoire, les garanties sont à vérifier directement auprès du professionnel pour être sur de bien être couvert en cas de dommages ou litiges.

- Garantie décennale (10 ans)

Tout professionnel du bâtiment se doit d’avoir une responsabilité décennale à jour lorsqu’il réalise des travaux. Celle-ci a pour effet de couvrir et de garantir la réparation des dommages ayant lieu après la réception du chantier dans un délai de 10 ans.

Sont ainsi concernés tous les professionnels pouvant intervenir dans la construction d’un bien neuf ou existant, ou tout prestataire lié au maître d’ouvrage.

Cette garantie couvre ainsi tous les “vices ou dommages pouvant affecter la solidité de l’ouvrage et de ses équipements indissociables” mais également les dommages rendant la construction inhabitable ou impropre à l’usage.

## - Responsabilité Civile Professionnelle

La responsabilité civile professionnelle permet à l'architecte d'intérieur de se protéger dans l'exercice de ses fonctions. Étant destiné à réaliser des missions complètes de maîtrise d'oeuvre telles que l'étude, l'analyse, la conception de projets d'architecture ou encore la conception de plans, cela le couvre d'éventuels dommages matériels, immatériels et corporels à des tiers.

### • [QU'EST-CE-QUE L'ASSURANCE « DOMMAGE-OUVRAGE » ?](#)

En cas de sinistre, l'assurance dommage-ouvrage permet à toute personne faisant construire ou faisant réaliser des travaux de percevoir le remboursement ou la réparation des éléments faisant l'objet de la garantie décennale, sans attendre la décision de justice.

Cette assurance couvre donc l'ensemble des éléments de la garantie décennale, à savoir les vices et malfaçons qui menacent la solidité de la construction et de tout élément étant indissociable de la structure du bâtiment.

Cette assurance expire en même temps que la garantie décennale, soit 10 ans après la signature du bon de livraison du chantier. Elle doit cependant être souscrite avant le début du chantier.



[SUPPORT & RÉCLAMATION](#)



Retour

### • [COMMENT CONTACTER KROQY ?](#)

Nos équipes restent entièrement disponibles pour répondre à vos interrogations ou vous apporter des solutions en cas de problèmes. Vous pouvez nous contacter via :

- Téléphone au 06 50 51 34 44
- Email à l'adresse suivante : [bonjour@kroqy.com](mailto:bonjour@kroqy.com)
- Notre site internet en discutant avec nous sur le chat





- POURQUOI TRAVAILLER AVEC KROQY ?

1. Vous travaillez sur des projets sérieux et vérifiés

Nous vous permettons de travailler tout au long de l'année sur des projets déjà renseignés avec des clients sérieux. Pour chaque projet, vous recevez l'ensemble des caractéristiques et des détails du projet de votre client. Ainsi, vous pouvez accepter de travailler dessus en parfaite connaissance de celui-ci. Vous avez également la possibilité de refuser les projets que nous vous proposons, dans une limite acceptable.

2. Vous vous concentrez sur la réalisation des projets de vos clients

Vous faites avant tout ce métier pour repenser et concevoir les espaces de vie de vos clients. En travaillant avec KROQY, vous économisez le temps que vous passez à chercher des clients, relancer d'éventuels contacts et formaliser des propositions tarifaires.

Vous économisez également de l'argent sur la publicité que vous pouvez faire via les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Google,...) ou encore les rendez-vous non-concluants avec vos nouveaux contacts.

3. Vous développez votre activité & augmentez votre chiffre d'affaires

Vous recevez des projets sans limite de nombre ou de budget et vous augmentez régulièrement votre activité. En travaillant sur de nouveaux projets, vous améliorez votre notoriété et augmentez votre chiffre d'affaires.

- QUELS SONT MES ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DE KROQY ?

- Mise en relation avec votre client

Dans le descriptif de votre projet, vous recevez **2 propositions de dates** de rendez-vous avec votre client. Vous devez accepter une des deux dates proposées ou proposer une alternative si cela ne vous convient pas.

- Mission de conseil auprès de votre client

Vous rencontrez votre client chez lui et concevez avec lui son nouvel intérieur. La prestation que vous effectuerez dépendra de la formule choisie par le client.

- Accompagnement personnalisé du client

Vous confirmez à votre client les délais de réception de sa commande (dépendant de la formule choisie) et précisez vos modalités de paiement pour le solde restant.



## FONCTIONNEMENT DE NOS OFFRES



Retour

- QUELS SONT LES DÉLAIS DE LIVRAISON DES RENDUS ?

### 1. Coaching Déco

Vous disposez de 5 jours ouvrés pour envoyer le compte-rendu détaillé de votre coaching.

### 2. Déco Book

Vous disposez de 10 jours ouvrés pour envoyer le Déco Book complet à votre client.

### 3. Projet Réno

Vous disposez de 15 jours ouvrés pour envoyer l'étude complète du projet de votre client.

- POURQUOI AVOIR DÉFINI CES DÉLAIS

Nous sommes conscients du temps que prend la réalisation des différentes prestations que nous proposons. Les délais ont ainsi été fixés pour vous permettre de réaliser sereinement vos rendus.

Ces délais permettent également au client de connaître les échéances de sa commande et de pouvoir prévoir sereinement l'aménagement de son intérieur.



## DÉTAILS DES PAIEMENTS



Retour

- QUELLE EST LA RÉPARTITION DES PAIEMENTS ?

En tant qu'apporteur d'affaires, nous prélevons une commission sur chaque commande que nous vous apportons. Pour le Coaching Déco, nous prélevons 30€ TTC sur le montant total de la commande. Notre commission s'élève à 20% du montant total TTC pour les formules Déco Book et Projet Réno.

- QUAND LES PAIEMENTS ONT-ILS LIEU ?

Le client règle en deux fois le montant total de sa commande. Le premier versement correspond à l'acompte versé pour valider la commande. Celui-ci dépend de la formule choisie et correspond à la commission que nous touchons.

Le solde restant vous est versé directement par votre client lors de la remise de votre travail.

- QUELLES TRANSACTIONS ONT LIEU ENTRE VOUS ET KROQY ?

Aucune ! Lorsque vous percevez votre rémunération, nous avons déjà prélevé notre commission. Nous simplifions notre relation en n'ajoutant aucune transaction financière entre nos deux parties.



## SUPPORT & RÉCLAMATION



Retour

- COMMENT CONTACTER KROQY ?

Vous avez une question ou vous rencontrez un imprévu sur une commande ? Contactez-nous directement via :

- Téléphone au 06 50 51 34 44
- Email à l'adresse suivante : [pro@kroqy.com](mailto:pro@kroqy.com)
- Notre site internet en discutant avec nous par Chat