



Standardul Mastero

Angajamentele
membrilor noștri

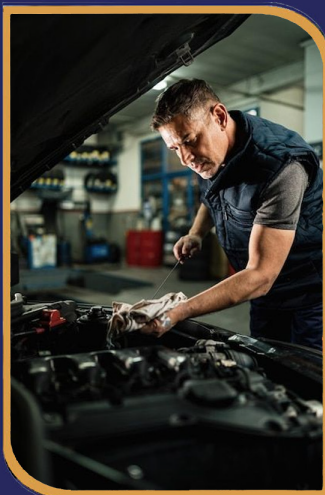
Mastero

Ne mândrim cu meseriașii noștri verificați fac diferența prin calitate și seriozitate.



Înainte să le acordăm sigiliul de aprobare, fiecare meseriaș trebuie să treacă prin până la 8 verificări și să se angajeze să respecte Standardul Mastero.

Acest ghid prezintă angajamentele pe care meseriașii verificați trebuie să le respecte pentru a deveni și a rămâne membri Mastero.



Standardul Mastero



Șase angajamente stau la baza Standardului Mastero.

Meseriașii noștri sunt de acord să:

-  **Oferă lucrări de calitate, de care se pot mândri.**
-  **Mențină un comportament personal respectuos și profesionist.**
-  **Lucreze în siguranță, etic și în domeniul lor de competență.**
-  **Comunice clar și sincer cu clienții.**
-  **Stabilească de la început costurile și termenii colaborării.**
-  **Încurajeze și să accepte cu deschidere recenziile din partea clienților**

Aceste angajamente se aplică tuturor celor din cadrul prestatorilor
Fie că ești director, proprietar, angajat sau colaborator.

Fiecare are un rol important în menținerea standardelor noastre ridicate.

Nerespectarea celor 6 angajamente poate duce la suspendarea sau pierderea calității de membru Mastero.

Standardele noastre

Ce înseamnă pentru tine



Lucrări de calitate

- Fiecare lucrare trebuie să respecte specificațiile agreate în prealabil și să fie executată la un standard înalt, conform normelor și așteptărilor din domeniu.
- Materialele folosite trebuie să reziste conform așteptărilor clientului.
- Se vor folosi doar materiale potrivite, conforme cu cerințele lucrării și sigure pentru utilizare.

Comportament personal

- Profesionalismul și respectul trebuie menținute în orice moment.
- Locuința clientului și bunurile acestuia trebuie tratate cu grijă și respect.
- Intimitatea este importantă: fotografiile sau informațiile despre locuința clientului ori despre meseriaș pot fi distribuite doar cu acordul acestora.
- Regulile privind protecția datelor trebuie respectate întotdeauna. Vânzările din ușă în ușă nu sunt permise.
- Nimeni – client, meseriaș sau trecător – nu trebuie să se simtă intimidat, amenințat sau agresat în niciun fel.

Comunicare

- Comunicarea trebuie să fie clară, și profesionistă.
- Se oferă informații oneste și realiste despre data de începere, durata lucrării și costuri.
- Dacă o programare trebuie reprogramată, clientul trebuie informat cât mai repede posibil.

Lucru în siguranță

- Vizitele trebuie stabilite în avans, cu acordul clientului.
- Lucrările trebuie realizate doar în limita competențelor și calificărilor meseriașului.
- Locuința clientului trebuie să fie menținută în siguranță pe toată durata lucrării.
- Trebuie respectate cele mai recente reglementări privind sănătatea și securitatea în muncă.
- Se lucrează responsabil, fără a provoca daune inutile mediului înconjurător.
- Angajații și colaboratorii trebuie plătiți corect și conform legislației în vigoare.

Standardele noastre

Ce înseamnă pentru tine



Oferte, plăți și contracte

- Costul lucrării trebuie comunicat întotdeauna de la început, inclusiv eventualele taxe de deplasare.
- Costurile trebuie agreeate în scris și, dacă apar modificări, acestea trebuie aprobate tot în scris înainte sau pe parcursul lucrării.
- Facturile trebuie să includă termenii de plată, care trebuie stabiliți înainte de începerea lucrării.
- Plata finală se face doar după terminarea lucrării.
- Termenii și condițiile trebuie furnizate conform Legii Drepturilor Consumatorului 2015, inclusiv dreptul de retragere în 14 zile, acolo unde este cazul.

Recenziile clienților

- Recenziile ajută alți consumatori să aleagă meseriașul potrivit pentru lucrarea lor și ne ajută să verificăm respectarea Standardului Mastero.
- Există reguli clare privind ce poate fi inclus în recenzii. În cazuri rare, dacă recenziile nu respectă aceste reguli, ele pot să fie neafișate.
- Dacă apar probleme, meseriașii trebuie să fie deschiși să participe la procesul de soluționare, inclusiv să remedieze eventualele neînțelegeri.



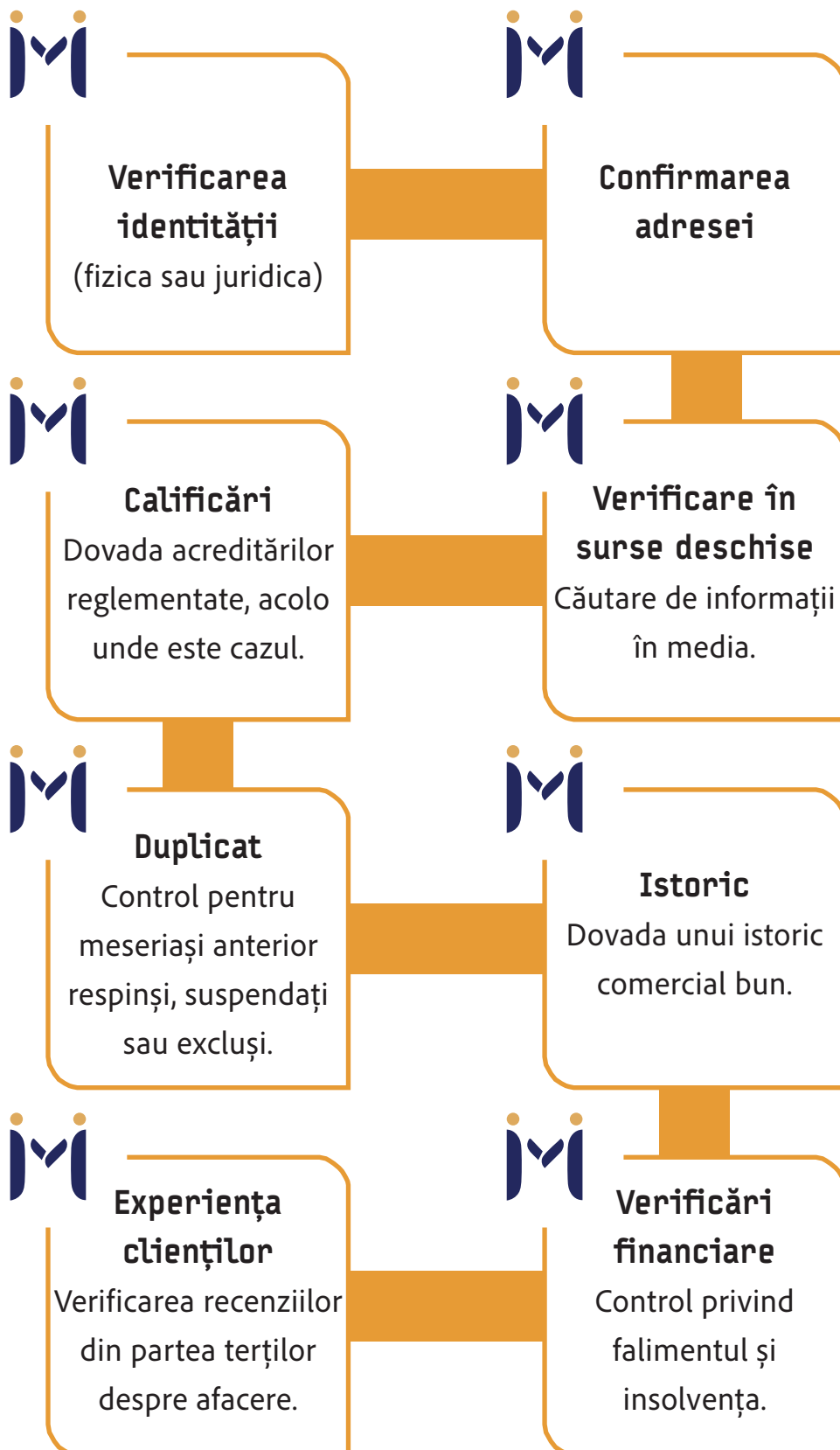
Știi că?

Mastero tratează recenziile cu maximă seriozitate. Pentru fiecare opinie primită, efectuăm mai multe verificări - de la confirmarea prin SMS până la controale informatice menite să depisteze și să elimine recenziile false.

Falsificarea feedback-ului este strict interzisă și poate duce la

Verificarile Mastero

Mastero efectuează până la 8 verificări pe care meseriașii trebuie să le treacă înainte să primească sigiliul nostru de aprobare.



Știi că?

Realizăm verificări și monitorizări continue pentru a ne asigura că meseriașii noștri aprobați respectă constant standardele noastre

Verificarea meseriașilor este esențială pentru a construi încrederea clienților în prestatori. Astfel, clienții pot alege cu siguranță și liniște meseriașii potriviți pentru proiectele lor, iar prestatorii își pot dezvolta o reputație solidă și transparentă.

Rezolvarea problemelor



Ne mândrim cu **standardele înalte** pe care meseriașii de pe Mastero se angajează să le mențină și îi evaluăm periodic, pentru ca clienții să aibă acces la **cei mai de încredere profesioniști**.

Totuși, înțelegem că uneori lucrurile nu merg conform planului. Când se întâmplă asta, așteptăm ca meseriașii de pe platforma noastră să depună toate eforturile pentru a înțelege nemulțumirile și să rezolve rapid orice problemă. Dacă un meseriaș nu respectă Standardul Mastero, calitatea sa de membru poate fi suspendată sau anulată conform politicii noastre de sancțiuni.

Reclamații

Meseriașii de pe Mastero sunt așteptați să gestioneze reclamațiile profesional și responsabil. Recomandăm clienților să îi contacteze direct pentru a încerca să rezolve problema pe cale amiabilă. Ghidul nostru „Cum să rezolvi o problemă cu un meseriaș” te poate ajuta în acest proces. Nu putem obliga un meseriaș să acționeze, dar putem investiga situația și decide dacă acesta respectă în continuare standardele Mastero.

Reclamații

Poate fi stresant să lași pe cineva să intre în casa ta, mai ales dacă locuiești singur. Verificările Mastero asupra membrilor sunt riguroase și includ și o verificare în surse deschise pentru activități penale. Totuși, există și alte măsuri pe care le poți lua pentru a te proteja atunci când permiți cuiva acces în locuința ta:

- **Cere act de identitate:** Îți recomandăm să soliciți în prealabil un act de identitate cu fotografie.
- **Spune unui prieten sau vecin:** Informează pe cineva de încredere că faci lucrări în casă și roagă-l să ia legătura cu tine la o oră stabilită.
- **Controlează cheile:** Nu recomandăm să predai cheia locuinței sau să lași meseriașul singur în casă.

Mastero are toleranță zero față de meseriașii care intimidează clienții fizic sau verbal. Dacă ai o astfel de experiență, recomandăm să o raportezi poliției și ne poți contacta direct prin email la contact@mastero.ro



Când oamenii din întreaga României au nevoie de un meseriaș, Mastero este prima alegere. Fiecare membru trebuie să treacă până la 8 verificări pentru a se înscrie, iar Mastero monitorizează recenziile pentru a se asigura că sunt scrise de persoane reale, despre lucrări reale.

Pentru mai multe detalii,
vizitează www.mastero.ro

