

CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

C'EST QUOI UNE DEMANDE SAV ?

Tout défaut entrant dans le champ d'application des conditions de garantie après-vente :

- pour les produits reçus endommagés ;
- Pour les produits qui ne correspondent pas à votre commande.

Les demandes de service après-vente sont traitées selon nos critères d'urgence, en priorisant les défauts d'infiltrations, de menuiseries bloquées/fermées, et de pose impossible.

Chaque service après-vente est traité de manière spécifique afin de trouver ensemble la solution la plus adaptée, la plus rapide et la plus économique.

COMMENT NOUS ENVOYER VOTRE RÉCLAMATION ?

À votre interlocuteur commercial du secteur avec l'indication du n° de commande et de ligne concernée.

Avec tous les éléments complémentaires pour la bonne compréhension de la réclamation :

- Une demande de SAV bien établi avec des explications précise du problème
- Photos et schémas du défaut OBLIGATOIRE
- Le relevé de mesure (si nécessaire)
- Coordonnées de l'intervention et du client final (si déplacement du SAV RPI Menuiserie)
- Vérification et indication de l'accessibilité du lieu d'intervention

Les défauts apparents doivent être signalés avant la mise en œuvre du produit.

SUIVI DE LA DEMANDE SAV :

Le service après-vente envoie une réponse par mail au demandeur. 2 possibilités :

- SAV non pris en charge : le service après-vente explique la raison de la non prise en charge
- SAV pris en charge : le service après-vente prend contact avec le client afin de traiter le SAV

En cas d'intervention, le jour exact d'intervention est confirmé la semaine précédant l'intervention. En générale les jours d'intervention de notre service après-vente sont le mercredi ou le jeudi.

Attention : En cas d'intervention, notre technicien SAV aura pour mission de remédier aux dysfonctionnements validés par notre service SAV. Les opérations effectuées par notre technicien, qui ne seront pas prises en compte au titre de la garantie fournisseur (défauts de pose, d'utilisation, de réglage, etc...) vous seront facturées sur la base tarifaire suivante :

Frais de déplacement = 0.80 euros HT / km

Temps passé = 45 euros HT / heure

Pièces détachées = tarif en vigueur à la date de l'intervention.

Une fois l'intervention effectuée, le technicien SAV fait signer le PV d'intervention au client final sur les lieux de l'intervention

Le PV d'intervention est envoyé par mail ou par courrier au demandeur du SAV.

LES CONDITIONS D'EXCLUSION DE GARANTIE

- En cas de non-respect des consignes de finition et d'entretien, ou d'une pose effectuée non conformément au DTU (Documents Techniques Unifiés) des menuiseries ;
- Modification apportée par le client sur la menuiserie d'origine.
- Défauts de réglage et non-respect des consignes d'entretien.
- Exposition de la menuiserie à une humidité ambiante trop importante et pièce mal ventilée.
- Tous produits livrés impropres à leur destination (ex : utilisation intensive dans locaux communs et bâtiments publics).
- Pour les menuiseries bois, exsudation des tanins ou écoulement de résine.
- Tout dormant posé avec défaut visible est considéré accepté (refabrication possible sans prise en charge - Repose/Dépose
- Les différences de teintes, motifs et particularités du matériau bois.
- L'altération de la couleur et de la brillance.
- Les variations dimensionnelles inférieures aux tolérances d'usage
- Si l'intervention suppose des moyens exceptionnels en cas d'incessibilité au produit.
- A une mise en œuvre au-delà de 3 mois à compter de leur livraison.
- A l'usure et aux vieillissements normaux,
- A un stockage défectueux
- Aux contacts avec d'autres matériaux comme le plâtre et le ciment (matériaux alcalins pouvant endommager la surface de façon permanente),
- A toute blessure mécanique accidentelle ou intentionnelle, aux chocs mécaniques,
- Aux chocs thermiques résultant de l'une des situations présentées dans le document de référence
- « LA CASSE THERMIQUE DES VITRAGES – QU'EST-CE QUE C'EST ? COMMENT L'EVITER ? » établi par la
- Fédération Française des Professionnels du Verre (version juin 2012),
- Aux frottements d'objets contondants et aux projections et vapeurs de produits chimiques, aux poussières métalliques ou autres,
- A un changement de nature de l'environnement provoqué par l'apparition postérieure au chantier, d'un site industriel du type prévu à l'alinéa précédent,
- A la dépose des menuiseries et leur réutilisation sur un bâtiment différent,
A toute cause extérieure au système mis en œuvre et notamment incendie, guerre civile ou étrangère, explosion, réaction nucléaire, éruption volcanique, attentats, . . .

Notre garantie, lorsqu'elle s'applique, se limite au remplacement ou à la réparation de la marchandise ou partie de la marchandise litigieuse, après constat contradictoire du défaut. Aucune action en non-conformité des marchandises ne pourra être engagée plus de 3 jours après la livraison.

La garantie s'applique aux menuiseries et volets roulants installés dans les limites géographiques de la France métropolitaine.

Notre responsabilité se limite strictement à la réparation ou au remplacement pur et simple des pièces ou produits reconnus défectueux, à l'identique ou jugés comme étant l'équivalent des éléments d'origine mentionnés sur l'accusé de réception de commande, à l'exclusion de la prise en charge de tous frais de dépose, remontage, peinture, plâtrerie, vitrerie, etc, ou indemnités telles que frais d'immobilisations, dommages intérêts, pénalités de retard et autres pouvant être occasionnées lors d'un remplacement.

L'utilisateur s'engage à rendre le produit accessible (possibilité d'accéder en hauteur avec si nécessaire la location et la mise en place à sa charge d'une nacelle ou d'un échafaudage adapté, enlèvement préalable d'accessoires d'autres fabricants, etc.) pour que les réparations puissent être effectuées.

LES GARANTIES SUR LES MENUISERIES

FENÊTRE, PORTE-FENÊTRE ET BAIE VITRÉE

Les garanties légales constructeurs des menuiseries, fenêtres, portes fenêtres et baies coulissantes sont :

- De 10 ans (garantie décennale) pour le dormant, correspondant aux éléments indissociables du bâti, du mur.
- De 10 ans pour le vitrage s'il est labellisé CEKAL (sinon, la garantie est de 2 ans), sur l'étanchéité, l'imperméabilité (apparition de buée, condensation)
- De 2 ans (garantie biennale) pour l'ouvrant, la crémone, les joints et la quincaillerie, qui sont des éléments et pièces dissociables du bâti.

Pièces	Fenêtre bois	Fenêtre PVC	Fenêtre Aluminium	Fenêtre mixte
DORMANT	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans
OUVRANT	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
CRÉMONE	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
VITRAGE	10 ans*	10 ans*	10 ans*	10 ans*
QUINCAILLERIE	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans

* Si le vitrage est labellisé Cekal. Le label Cekal certifie l'étanchéité et la qualité du double vitrage isolant d'une menuiserie sur une période de dix ans. Il atteste de :

- ses performances thermiques (selon 14 classes Thermiques Renforcées) ;

- ses performances acoustiques (selon 6 classes Acoustiques Renforcées) ;

- ses performances de sécurité face aux risques de blessure, de chute et de vandalisme ;

- sa durabilité (résistance à la pénétration de l'humidité et aux UV dans les joints d'assemblages, qualité de l'assemblage pour les vitrages feuilletés).

La casse d'un vitrage, quelle qu'en soit la raison, n'est pas couverte par cette garantie décennale.

LES GARANTIES DE LA PORTE D'ENTRÉE

Les garanties légales constructeurs des menuiseries portes d'entrée sont :

- De 10 ans (garantie décennale) pour le dormant, correspondant aux éléments indissociables du bâti, du mur.
- De 10 ans pour le vitrage s'il est labellisé CEKAL (sinon, la garantie est de 2 ans)
- De 2 ans (garantie biennale) pour l'ouvrant, la crémone, les joints et la quincaillerie, qui sont des éléments et pièces dissociables du bâti.

Pièces	Porte bois	Porte PVC	Porte Aluminium et Mixte	Porte Acier
DORMANT	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans
OUVRANT	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
CRÉMONE	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
VITRAGE	10 ans*	10 ans*	10 ans*	10 ans*
QUINCAILLERIE	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans

*Si le vitrage est labellisé CEKAL.

LES GARANTIES DE LA PORTE BLINDÉE

Les garanties légales constructeurs des menuiseries, portes, blindées, palières et pavillonnaires sont :

- De 10 ans (garantie décennale) pour le dormant, correspondant aux éléments indissociables du bâti, du mur.
- De 2 ans (garantie biennale) pour les panneaux bois, aluminium et acier, les joints du dormant et de l'ouvrant, la quincaillerie, la serrure et les pièces en mouvements
- De 1 an pour le microviseur, la gâche électrique et la peinture
- De 6 mois pour les produits électroniques.

Pièces	Porte blindée bois	Porte blindée Alu	Porte blindée Acier
DORMANT	10 ans	10 ans	10 ans
PANNEAU	2 ans	2 ans	2 ans
SERRURE	2 ans	2 ans	2 ans
JOINTS	2 ans	2 ans	2 ans
QUINCAILLERIE	2 ans	2 ans	2 ans
PEINTURE	1 an	1 an	1 an
MICROVISEUR	1 an	1 an	1 an
GÂCHE ELECTRIQUE	1 an	1 an	1 an
PRODUIT ELECTRONIQUE	6 mois	6 mois	6 mois

LES GARANTIES VOLET ROULANT

Les garanties légales constructeurs des menuiseries volets sont :

- Le volet et la motorisation : jusqu'à 7 ans pour le volet roulant
- Le volet et la motorisation : jusqu'à 2 ans pour le volet battant et le volet coulissant

Pièces	Volet roulant	Volet battant et coulissant
VOLET ET MOTORISATION	Jusqu'à 7 ans*	Jusqu'à 2 ans*

**La durée varie selon le fournisseur. Pour plus de renseignements, veuillez nous consulter.*

LES GARANTIES DE LA PORTE DE GARAGE

Les garanties légales constructeurs des menuiseries portes de garage sont :

- De 10 ans (garantie décennale) pour le dormant, correspondant aux éléments indissociables du bâti, du mur.
- De 2 ans (garantie biennale) pour le panneau - tablier, la motorisation et la quincaillerie, qui sont des éléments et des pièces dissociables du bâti.

Pièces	Porte de garage bois	Porte de garage PVC	Porte de garage Aluminium	Porte de garage Acier
BÂTI	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans
PANNEAU TABLIER	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
MOTORISATION	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
QUINCAILLERIE	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans

Ce document est indissociable de nos conditions générales de vente.