



# MANUEL QUALITÉ

2025

# TABLE DES MATIÈRES

<b>02</b>	TABLE DES MATIÈRES
<b>03</b>	DIFFUSION ET GESTION DU MANUEL
	ET DOMAINES D'APPLICATION
<b>04</b>	PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE
	Histoire
<b>04</b>	Descriptif
<b>05</b>	Les moyens
<b>06</b>	Organigramme
<b>07-08-09-10-II</b>	Rôles, autorités et responsabilités
<b>12</b>	Les Ressources Humaines
<hr/>	
<b>13</b>	L'ACCUEIL CLIENT
<b>14</b>	La fiche contact
<hr/>	
<b>15</b>	NOTRE SHOWROOM
<b>16-17</b>	NOTRE GAMME DE PRODUITS
<b>18</b>	LE DÉPLIANT
<b>19</b>	LE PROJET DES CLIENTS
	Les premiers rendez-vous
<b>20</b>	Créations de dossiers
<b>21</b>	Gestion des commandes/Métreur
<b>22</b>	Planification/Approvisionnement
<b>23</b>	Le planning
<b>24</b>	Dossier de pose et départ de chantier
<b>25</b>	Le projet en 7 étapes
<hr/>	
<b>26</b>	CONTRÔLE
<b>27</b>	LA GESTION
<b>28</b>	LA FACTURATION
<b>29-30</b>	LES DOCUMENTS APPLICABLES
<b>31</b>	NOS ENGAGEMENTS
<b>32</b>	LA CHARTRE POSEUR
<b>33</b>	ENTRETIEN DES MENUISERIES
<b>34</b>	ENTRETIEN DES VOLETS ROULANTS
<b>35</b>	CONSIGNES D'ENTRETIEN ITE/PEINTURE DE FAÇADE
<b>36</b>	LES GARANTIES
<b>37</b>	NOS PARTENAIRES
<b>38</b>	LES ANNEXES



*Le manuel qualité est un document qui décrit entièrement le système de gestion de la qualité de notre organisation. Il est la clef du processus, servant de guide pour tout le système. Il expose les lignes de conduite et décrit la structure de façon synthétique le système de management de la qualité de Déclic Habitat.*

# LE MANUEL QUALITÉ



## Diffusion et gestion du manuel

### DIFFUSION INTERNE

- Responsable technique secteur menuiserie : Driss FIHMI
- Commercial : Jérémy FINEL
- Responsable pose secteur menuiserie : Maxime NEGRIER
- Responsable administrative : Davi KHIM
- Responsable manuel qualité : Jérôme ANGER & Davi KHIM

### DIFFUSION EXTERNE

- Responsable auditeur : Julien GILLES

## Domaine d'application

Ce manuel a pour objectif de définir le système qualité et l'organisation mise en place au sein de l'entreprise, le choix de la menuiserie, afin de maîtriser et garantir la qualité de pose des menuiseries en aluminium, conformément aux exigences du réseau K-Line Expert Rénovateur.

Les menuiseries concernées par ce domaine d'application sont les menuiseries en aluminium mis en œuvre sur les chantiers, le choix de la menuiserie, dans le respect du devis de pose contractualisé avec le client et conforme au domaine d'application NF DTU 36.5.



*Votre spécialiste énergétique vous accompagne pour  
Tous vos projets*

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## HISTOIRE

Implantée près de Caen, Déclic Habitat est votre spécialiste de la menuiserie extérieure et de l'isolation de votre domicile.

L'entreprise a été créée en mars 2011 par Monsieur Jérôme ANGER.

Depuis la création de l'entreprise, le nombre de salarié s'est vu augmenté, la demande de travaux est en constante évolution.



## DESCRIPTIF

Raison sociale : Déclic Habitat

Forme juridique : SARL unipersonnelle

Gérant : Jérôme ANGER

Adresse : 5 Impasse du Noroît 14790 Verson

Téléphone : 02 31 28 06 67

Courriel : declichabitat@gmail.com

SIRET : 53109864800045

Assurance : April - 35303 Fougères

Responsabilité civile/décennale :

N° de contrat : 24105587189

Banque : Crédit Agricole

### SURFACE DES LOCAUX

Bureaux : 80 m<sup>2</sup>

Showroom : 150 m<sup>2</sup>

Dépôt : 300 m<sup>2</sup>



## EFFECTIF

Gérant : 1

Administratif et commercial : 2

Responsable technique secteur menuiserie : 1

Poseur menuiserie, itéïste, peintre ravaleur : 10

Agent de nettoyage : 1

## CERTIFICATION

Qualibat n° E-E98174

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## LES MOYENS



### BUREAUTIQUE

- 3 Ordinateurs fixes
- 3 Ordinateurs portables
- 4 Licences Prodevis
- 2 tablettes
- Téléphone portable pour la direction



### VÉHICULES

- 1 Ford Transit
- 5 Fourgons
- 1 véhicule BMW
- 2 véhicules Peugeot

Tous les camions utilisés par nos poseurs sont floqués à la charte graphique et au logo de l'entreprise.

Sur le flocage figure les coordonnées de l'entreprise ainsi qu'une liste de nos métiers.

Chaque poseur disposant d'un camion est chargé de maintenir la propreté de l'extérieur et de l'intérieur du véhicule.



### MATÉRIEL

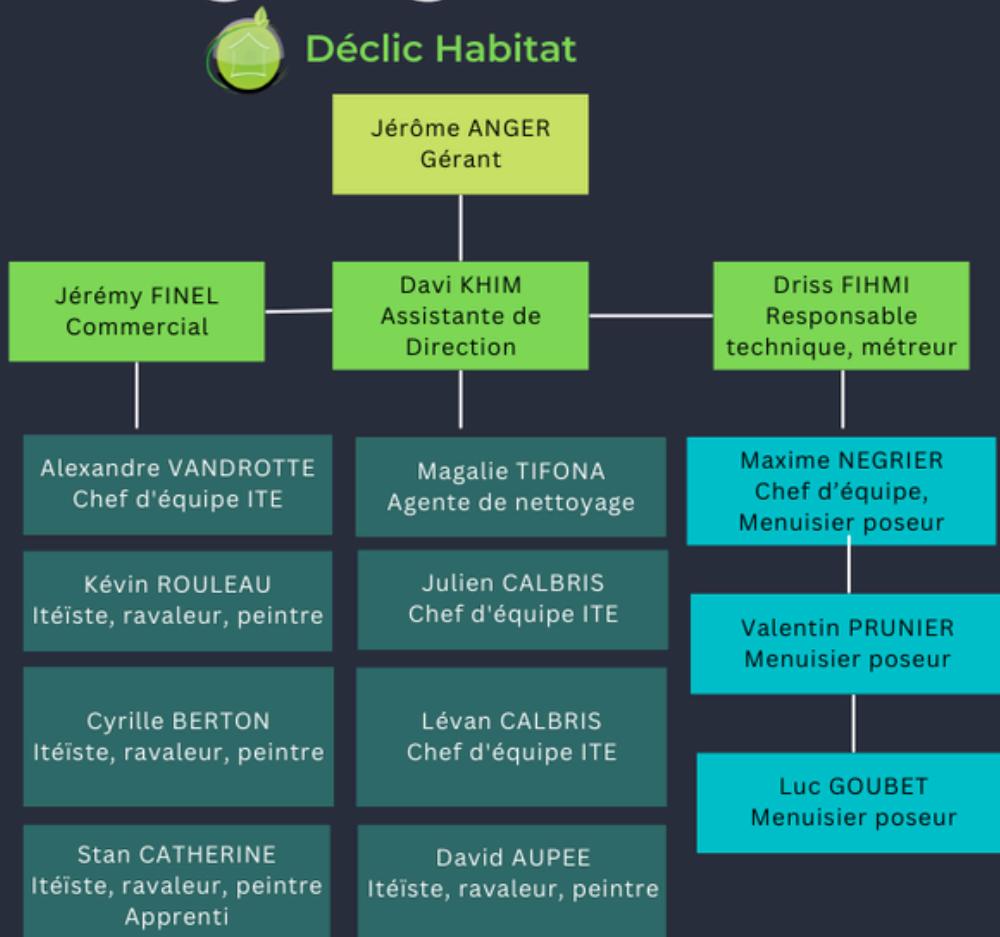
- Combiné dégauchisseuse
- Raboteuse
- Toupie
- Visseuse
- Perforateur
- Meuleuse
- Scie sauteuse, scie circulaire
- scie radiale
- Ponceuse
- Aspirateur
- Niveau laser
- Visserie
- Silicone...

### MOYEN DE LEVAGE & MANUTENTION

- Transpalette
- Porte panneau
- Equipement sécurité
- Lève plaque
- Echafaudage roulant
- Plateaux à roulettes
- Chariot roule pratic
- Chariot élévateur
- Echelles
- Escabeaux

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## Organigramme



# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## RÔLES, AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS



### Jérôme ANGER - Gérant

- Responsable technique, commercial
- Responsable qualité
- Réception des livraisons et vérification de la conformité des produits
- Réalisation des devis et factures
- Passage des commandes auprès des fournisseurs
- Suivi des réclamations clients après travaux SAV
- Approvisionnement du matériel e stock
- Gestion de la trésorerie
- Gestion du personnel



### Davi KHIM - Assistante de Direction

- Responsable administrative
- Responsable qualité
- Maîtrise des outils de communication : téléphone, PC, mails
- Gestion administrative courante
- Gestions des agendas
- Gestion des formations obligatoires
- Gestion de la communication : Page Facebook, Instagram, avis Google et Pages Jaunes.
- Accueil téléphonique et physique
- Réception des livraisons et vérification de la conformité des produits achetés.
- Création des dossiers clients
- Recueil des réclamations et appel clients après travaux
- Réalisations des factures d'acompte et factures

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## RÔLES, AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS



Jérémie FINEL - Commercial

- Commercial
- Réalisation des devis
- Négocie les contrats et propose de nouveaux produits aux clients
- Est en charge de la fidélisation de la clientèle
- Passage des commandes auprès des fournisseurs
- Réception de chantier + récupération de règlement chez le client



Driss FIHMI - Responsable technique, métreur

- Responsable technique, commercial, technicien métreur
- Réception des livraisons et vérification de la conformité des produits
- Réalisation des devis/SAV/dépannage
- Passage des commandes auprès des fournisseurs
- Métrage
- Contrôle et validation des accusés de réception des commandes
- Planification de la pose en menuiserie



Magalie TIFONA - Agente de nettoyage

- Entretien général des locaux de l'agence : cuisine, sanitaires, bureaux, et showroom d'exposition.
- Dépoussiérage des surfaces (mobiliers, étagères, etc.).
- Nettoyage des appareils électroménagers.
- Nettoyage des vitres et miroirs.
- Nettoyage des sols (aspiration, lavage).
- Vidage des poubelles et gestion du tri sélectif.
- Réapprovisionnement des consommables (papier toilette, savon, etc.).
- Toutes autres tâches relevant de l'entretien et de la propreté des locaux.

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## RÔLES, AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS



Maxime NEGRIER : Responsable de pose, menuisier

- Prise en charge du dossier
- Récupération de la marchandise
- Installation/protection du chantier
- Pose de menuiseries
- Rangement du matériel
- Nettoyage du chantier
- Contrôle check-list d'auto-contrôle
- Réception de chantier



Valentin PRUNIER : Poseur, menuisier

- Prise en charge du dossier
- Récupération de la marchandise
- Installation/protection du chantier
- Pose de menuiseries
- Rangement du matériel
- Nettoyage du chantier
- Contrôle check-list d'auto-contrôle
- Réception de chantier



Luc GOUBET : Poseur, menuisier

- Prise en charge du dossier
- Récupération de la marchandise
- Installation/protection du chantier
- Pose de menuiseries
- Rangement du matériel
- Nettoyage du chantier
- Contrôle check-list d'auto-contrôle
- Réception de chantier

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## RÔLES, AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS



### Julien CALBRIS

Chef d'équipe - Peintre/Itéïte

- Mise en place de l'échafaudage
- Nettoyage et préparation des surfaces
- Pose des matériaux isolants (phonique et thermique)
- Garantir l'étanchéité du bâtiment
- Recouvrement par des enduits ou peintures appliqués manuellement ou mécaniquement
- Réaliser des joints de dilatation
- Réaliser des travaux de petite maçonnerie



### Lévan CALBRIS

Chef d'équipe - Peintre/Itéïte

- Mise en place de l'échafaudage
- Nettoyage et préparation des surfaces
- Pose des matériaux isolants (phonique et thermique)
- Garantir l'étanchéité du bâtiment
- Recouvrement par des enduits ou peintures appliqués manuellement ou mécaniquement
- Réaliser des joints de dilatation
- Réaliser des travaux de petite maçonnerie



### Cyrille BERTON

Peintre/Itéïte

- Mise en place de l'échafaudage
- Nettoyage et préparation des surfaces
- Pose des matériaux isolants (phonique et thermique)
- Garantir l'étanchéité du bâtiment
- Recouvrement par des enduits ou peintures appliqués manuellement ou mécaniquement
- Réaliser des joints de dilatation
- Réaliser des travaux de petite maçonnerie

# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## RÔLES, AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS



### Alexandre VANDROTTE

Peintre/Itéïte

- Mise en place de l'échafaudage
- Nettoyage et préparation des surfaces
- Pose des matériaux isolants (phonique et thermique)
- Garantir l'étanchéité du bâtiment
- Recouvrement par des enduits ou peintures appliqués manuellement ou mécaniquement
- Réaliser des joints de dilatation
- Réaliser des travaux de petite maçonnerie



### Kévin ROULEAU

Peintre/Itéïte

- Mise en place de l'échafaudage
- Nettoyage et préparation des surfaces
- Pose des matériaux isolants (phonique et thermique)
- Garantir l'étanchéité du bâtiment
- Recouvrement par des enduits ou peintures appliqués manuellement ou mécaniquement
- Réaliser des joints de dilatation
- Réaliser des travaux de petite maçonnerie



### Stan CATHERINE

Apprenti - Peintre/Itéïte

- Mise en place de l'échafaudage
- Nettoyage et préparation des surfaces
- Pose des matériaux isolants (phonique et thermique)
- Garantir l'étanchéité du bâtiment
- Recouvrement par des enduits ou peintures appliqués manuellement ou mécaniquement
- Réaliser des joints de dilatation

# ENTREPRISE REPRÉSENTATION DE

## *Les* RESSOURCES HUMAINES

Les personnes qui interviennent directement dans la mise en œuvre, efficace au système de maîtrise de la pose sur chantier font l'objet d'un processus d'accueil et d'intégration dans le poste afin d'assurer un transfert suffisant des exigences pour la qualité.

Cet accueil prend très souvent la forme d'une présentation du poste et des moyens associés et une mise en place accompagnée avec une période de doublon et de suivi par un intervenant plus expérimenté.

Les personnes sont affectées en fonction des exigences du poste et de leur compétence.

Cette compétence est validée sur la base de leurs connaissances initiales, de leurs expériences professionnelles et des formations continues.

La formation continue peut être interne ou externe.

Un plan de formation est établi annuellement et recense les besoins et la planification des actions de formation.

Dans certains cas les actions de formation sont enregistrées et les attestations sont conservées (formations réglementaires ou qualifiantes par exemple : CACES, Habilitations...).

Les compétences des poseurs sont identifiées et gérées :

- Un référent technique est identifié : il a une expérience minimale de 7 années dans la menuiserie et la pose de fenêtres.
- Un référent pose est identifié : il a suivi une formation à la pose sur le site de l'entreprise K-LINE et une expérience minimale de 5 ans dans la pose de fenêtres.
- Il transfère ses compétences par tutorat en interne en particulier vis-à-vis des nouveaux arrivants.
- Chaque équipe est composée à minima d'un poseur expérimenté (3 ans et une formation technique K-LINE).
- Les CV des poseurs sont conservés et complétés avec les attestations des formations continues réalisées.

# ACCUEIL CLIENT

## Nous nous engageons à :

- Vous accueillir avec amabilité et courtoisie.
- Vous recevoir dans un magasin propre, agréable et lumineux.
- Être « immédiatement » disponible et à votre écoute pour vous conseiller.
- Vous proposer une boisson.
- Vous faire visiter le showroom et vous présenter les produits exposés en situation réelle dans des environnements familiers afin de vous guider dans vos choix.
- Vous accompagner dans vos choix et décisions.
- Être présents pour vos demandes ou renseignements ultérieurs.

## Comment ?



### Accueil téléphonique

Notre standard téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 au 02.31.28.06.67.



Contactez nos équipes - Devis gratuit 02 31 28 06 67



### Notre site web

Nous avons créé notre site web :  
[www.declichabitat-isolation.fr](http://www.declichabitat-isolation.fr)

Les visiteurs web peuvent y découvrir les informations sur notre société, le descriptif des produits que nous proposons. Ils peuvent également remplir un formulaire de contact pour demande de rendez-vous. Ces demandes sont transmises instantanément sur l'adresse électronique : [declichabitat@gmail.com](mailto:declichabitat@gmail.com)



### Réseaux sociaux

Nous avons une page Facebook professionnelle et Instagram sur lesquelles nous exposons nos produits, les photos avant/après de nos réalisations, des photos de chantiers de nos clients, ainsi que des informations relatives à la vie de l'entreprise.

Nous publions entre 1 à 2 fois par semaine.

<https://fr-fr.facebook.com/declichabitatcarpiquet>

<https://www.instagram.com/declic.habitat>

*Votre spécialiste  
énergétique vous  
accompagne pour tous vos  
projets*

# ACCUEIL CLIENT

## La fiche contact



C'est le premier point d'entrée dans l'entreprise, elle répertorie différents éléments. Le client ayant un projet prend contact avec nous par le biais de l'un de nos canaux de communication (téléphone, e-mail, site Internet, réseaux sociaux, etc). L'assistante commerciale récupère la demande avec un maximum d'information et enregistre le contact dans notre logiciel.

 **DéclicHabitat**

**FICHE CONTACT : 28/09/2023**

Prise de contact : Davi KHM Date RDV :  
 Technicien Conseil :  Jérôme ANGER  Jérémie FINEL  Driss FIHMI Heure RDV :  
 Appel Entrant  Agence

**SOURCE CONTACT**

Google  Pages Jaunes  Facebook  Expert Rénovateur Kline  Vu enseigne Déclic Habitat  
 Camion de l'entreprise  Panneau de chantier. Quel est le lieu ?  
 Connaissance  Voisin  Collègue  Ami  Famille. Quel est le nom ?  
 Entreprise concurrente  Sous-traitant. Quel est le nom ?  
 Client Déclic Habitat  Nouveau client. Quel est le nom du client DH ?  
 Poseur. Quel est le nom ?

**COORDONNEES DU CLIENT : Résidence Principale**

Civilité :  Monsieur  Mademoiselle  Madame  
 NOM (Mr) :  Prénom :  
 NOM (Mme) :  Prénom :  
 Adresse 1:  
 Code Postal :  VILLE :  
 Dicicode :  Etage :  Bât :  Porte :  Interphone :  
 ☎ : 0  ☎ : 0  @ :  
*Propriétaire* :  Maison  Appartement  
*Commentaires* :

**ADRESSE POSTALE DU CLIENT : Résidence Secondaire**

Adresse 2 :  
 Code Postal :  VILLE :  
 Dicicode :  Etage :  Bât :  Porte :  Interphone :  
*Propriétaire* :  Maison  Appartement

**TRAVAUX A EFFECTUER**

**ISOLATION THERMIQUE EXTERIEURE**  
 Enduit  Bardage

**ISOLATION DES COMBLES PERDUS**  
 Aménagement

**VENTILATION**  
 VMC

**MENUISERIES**

<input type="checkbox"/> Fenêtres <input type="checkbox"/> PVC <input type="checkbox"/> ALU <input type="checkbox"/> BOIS	Qté :
<input type="checkbox"/> Porte d'entrée	Qté :
<input type="checkbox"/> Volets battants	Qté :
<input type="checkbox"/> Volets roulants	Qté :
<input type="checkbox"/> Porte de garage	Qté :
<input type="checkbox"/> Portail	Qté :
<input type="checkbox"/> Portillon	Qté :
<input type="checkbox"/> Pergola	Qté :
<input type="checkbox"/> Store banne	Qté :
<input type="checkbox"/> Velux	Qté :
<input type="checkbox"/> Autres :	Qté :

**Précisions :**  
*Observations complémentaires* : .....

# Notre SHOWROOM

Produits vendus :

- KLINE : Menuiseries aluminium (fenêtres, baies coulissantes, portes d'entrées),
- BIPA : Menuiseries PVC (fenêtres, baies coulissantes, portes d'entrées),
- Méo : Menuiseries mixtes bois-alu (fenêtres, baies coulissantes, portes d'entrées)
- VELUX : Fenêtres de toit
- FUTUROL : Volets roulants, BSO, portes de garage
- THIEBAUT : Volets battants, portes de garage
- France Fermeture : Portes de garage
- CFP : Portails, clôtures et motorisations
- CETAL : Portails, clôtures, portillons et gardes de corps
- BRUN & DOUTTE : Verrières, gardes de corps et marquises
- FRANCIAFLEX : Stores de terrasse
- SOKO : Vérandas et pergolas
- STO : Grossiste en peinture
- ZOLPAN : Grossiste en peinture



## LE PROJET DES CLIENTS

Lors de la prise de contact d'un client prospect nous créons une fiche contact. Nous y répertorions les points suivants :

- Coordonnées du prospect (adresse exacte, téléphone, adresse email)
- Origine du contact (site internet, recommandation, passage magasin, ancien client...) -
- Attribution du conseiller technico-commercial
- 1ère découverte du projet client (produits attendus, choix des matériaux, rénovation ou neuf...)
- Un premier rendez-vous est fixé directement chez le client
- La fiche de contact est imprimée et donnée au commercial concerné.

Permanence administrative et commerciale du lundi au vendredi de 09h à 12h00 et de 14h00 à 17h00.





# NOTRE GAMME DE PRODUITS



## FENÊTRE/BAIE COULISSANTE PVC-ALU-BOIS

Design contemporain  
Performances adaptées aux exigences énergétiques.

- Grandes dimensions
- Effet bilame maîtrisé
- Hautes performances thermiques

## VOLET ROULANT/BATTANT

Des volets roulants et battants optionnels de qualité

- Une protection thermique et sonore accrues
- Une occultation totale ou partielle
- Une plus grande sécurité

## PORTE D'ENTRÉE/PORTE DE SERVICE

Portes pleine ou porte vitrée

- Des portes 100 % sur mesure.
- Très grande résistance aux chocs et à la corrosion



## STORE DE TERRASSE

Toiles multicoloris

- Solide
- Fiable
- Protecteur
- Isolant
- Intuitif

## PORTE DE GARAGE

Harmonie des lignes

- Robuste, isolée et au fonctionnement silencieux
- Etanchéité à l'eau/perméabilité à l'air/résistance au vent

## VÉRANDA

Pour un confort personnalisé et modulable

- Performance thermique et confort d'utilisation
- Systèmes d'occultation de façade



## PORTAIL

Il peut être facilement équipé d'un système de motorisation

- Esthétique : un aspect identique en vues extérieure et intérieure

## CLÔTURE/PORTILLON

Ajourées, semi-ajourées ou occultantes sur-mesure

- Harmonisation avec le portail et le portillon

## GARDE DE CORPS

Esthétiques et modulables selon vos envies

- Valoriser votre pavillon
- Sécuriser vos terrasses
- Tenir à l'abri des regards indiscrets

# NOTRE GAMME DE PRODUITS



## PERGOLAS

Confort, tendance et esthétisme

- Luminosité
- Protection soleil/vent/pluie
- Toiture modulable



## CARPORT

Protection efficace de véhicules

- Solution efficace et esthétique
- Solution économique



## VERRIÈRE/PORTE D'ATELIER

Moderne, inoxydable

- Tendance, ces cloisons vitrées permettent aussi de libérer et d'organiser l'espace dans la maison, qui devient alors ouvert et lumineux.



## FENÊTRE DE TOIT

Ouverture confortable, même avec des meubles devant la fenêtre

- Vue dégagée même assis sous le bord inférieur de la fenêtre
- La fenêtre pivote simplement pour le nettoyage de la vitre extérieure



## ISOLATION PAR L'EXTÉRIEUR

Enduit/Bardage

- Economies d'énergie
- Une meilleure performance thermique/confort
- Une amélioration de l'esthétique de la façade



## RAVALEMENT

Enduit/Peinture

- Une amélioration de l'esthétique de la façade

# le DÉPLIANT

Le dépliant est un support de communication, écrit et imprimé sur papier :

- Ce dépliant permet de présenter à nos futurs clients et clients notre activité.



le

# PROJET DES CLIENTS

Lors du premier rendez-vous, le commercial va :

- Se présenter -
- Présenter l'entreprise, son expérience, son domaine de compétences, ses fournisseurs, sa politique commerciale.
- Valider avec le client son projet
- Faire le tour de l'habitation pour prise de côtes et explication du type de pose selon les possibilités, souhaits du client.
- Faire des propositions techniques et esthétiques.
- Si besoin présenter des échantillons des menuiseries, des nuanciers...



**Déclic  
Habitat**



Toutes les informations sur nos clients prospects sont enregistrées dans le logiciel de chiffrage ELCIA Pro Devis lors de la réalisation du devis. Un devis est établi rapidement, délai courant 1 à 2 jours - maximum 1 semaine puis communiqué directement par email au client prospect en l'invitant à nous recontacter si besoin de plus d'informations et en l'invitant à venir visiter notre showroom afin de découvrir nos produits.



Lors du second rendez-vous au showroom :

- Présentation de nos produits en taille réelle, ciblée sur les besoins des clients.
- Relecture précise du devis par le commercial avec les clients, pointer et valider chaque point.
- Réajustement du devis si modifications souhaitées par les clients.
- Aborder le prix, faire un point sur le budget
- Si le client est satisfait de notre proposition, signature du devis et de l'attestation simplifiée de TVA taux réduit.
- Remise du devis dans une pochette Déclic Habitat avec une carte de visite et des documentations si besoin.
- Donner un délai de pose estimatif et informer que les clients seront recontactés une quinzaine de jour avant pour fixer une date.
- Prévenir de la future prise de rendez-vous métrage avec le technicien mètreur.

le

# PROJET DES CLIENTS

## Création du dossier client :

Une fois le devis signé, un dossier client est créé par l'assistante commerciale.

Le dossier comporte :

- En couverture les informations importantes du dossier :
- Nom, prénom, date de signature du devis, numéro de facture d'acompte.
- Adresse de facturation et adresse du chantier
- Numéro de téléphone
- Montant HT et TTC du dossier, taux de TVA
- Montant de l'acompte versé (date et moyen de paiement)
- Montant du solde restant dû après installation
- Nom du commercial
- Type de produits/fournisseurs pour check de la livraison totale du dossier
- Date de pose minimum (= date de livraison + 1 semaine)



## Une pochette "administratif" comportant :

- Le devis daté et signé
- L'attestation de TVA taux réduit complétée, datée et signée

## Rendez-vous de métrage

Le technicien mètreur se déplace uniquement sur rendez-vous confirmé avec le client.

Il utilise sur place les feuilles de métrage avec la copie conforme des désignations du devis.

Le technicien reporte sur ces feuilles les côtes métrées et toutes ses notes par menuiseries (indications particulières pour la pose, finitions...)

De retour au bureau, toutes les notes sont reprises au propre et permettront de saisir les commandes d'approvisionnement auprès des différents fournisseurs.



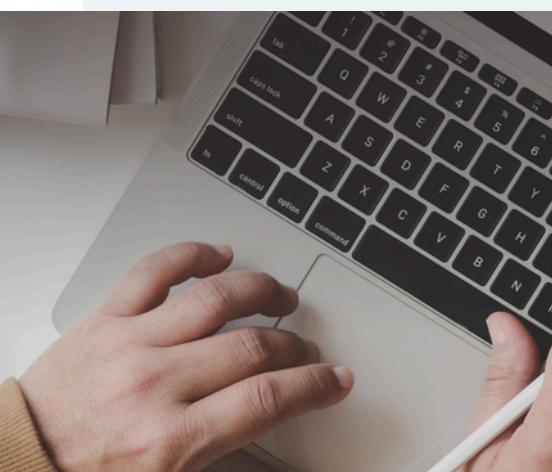
le

# PROJET DES CLIENTS

## Gestion des commandes

En fonction des fournisseurs, les commandes sont générées manuellement sur les feuilles de commandes fournies ou sur internet directement. Dès réception des ARC, le responsable vérifie point par point les produits commandés et les informations du métrage.

Une fois vérifiés, un mail de retour pour validation est envoyé systématiquement aux usines, validant ainsi définitivement l'accusé de réception de commande. Toutefois, s'il y a des modifications à apporter, un appel ou un email est fait au fournisseur afin de suspendre temporairement la commande en cours et revalider les modifications par envoi d'un nouvel ARC par le fournisseur.



Le métreur est chargé de définir et documenter les points suivants :

- Temps de pose estimé
- Consommables chantiers nécessaires
- Outils ou matériels particuliers
- Aides possibles à la manutention

Jérôme le responsable des achats va passer en revue les éléments financiers de chaque produit et détecter s'il y a des écarts possibles entre le chiffrage devis et le prix annoncé par le fournisseur afin de suivre le coût des dossiers.

Les dossiers sont ensuite organisés selon leur statut, en attente d'ARC -> en attente de livraison -> reçu à planifier -> Planifié -> posé en attente de règlement -> puis archives.

le

# PROJET DES CLIENTS

## Planification

Le planning de pose est établi hebdomadairement après concertation entre le responsable technique et Jérôme.

Sont pris en considération pour cette planification :

- La durée du chantier
- La quantité et le type de menuiseries
- Les difficultés du chantier
- Le nombre de poseurs nécessaires
- Trajet - Manutention
- Prise en compte des impératifs des clients (dates souhaitées ou imposées par le client)



Une fois le planning établi, l'assistante commerciale ou le métreur contacte chaque client par téléphone afin de valider la date de pose, donner l'heure d'arrivée des poseurs, le temps de pose prévu... Une fois ces dates validées les poses sont mises en ligne sur l'agenda partagé et le dossier de pose est préparé avec les dates, les informations particulières...



## Approvisionnement :

Dès réception des marchandises, un contrôle des produits est effectué (qualité, quantité...) L'assistante commerciale et le gérant classent les bons de livraisons dans les dossiers clients et effectuent une vérification des quantités et un suivi du statut des réception de chaque dossier.

Le planning de pose est organisé en fonction des semaines de livraisons, la marchandise reste peu de temps en stock et est posée la semaine suivant la livraison.

## Préparation des départs chantiers

- En début de semaine les poseurs reçoivent les dossiers de pose préparés en amont et préparent le chargement en fonction.
- Les informations particulières des dossiers sont transmises aux équipes par Driss.

# LE PLANNING

## AGENDA PARTAGÉ

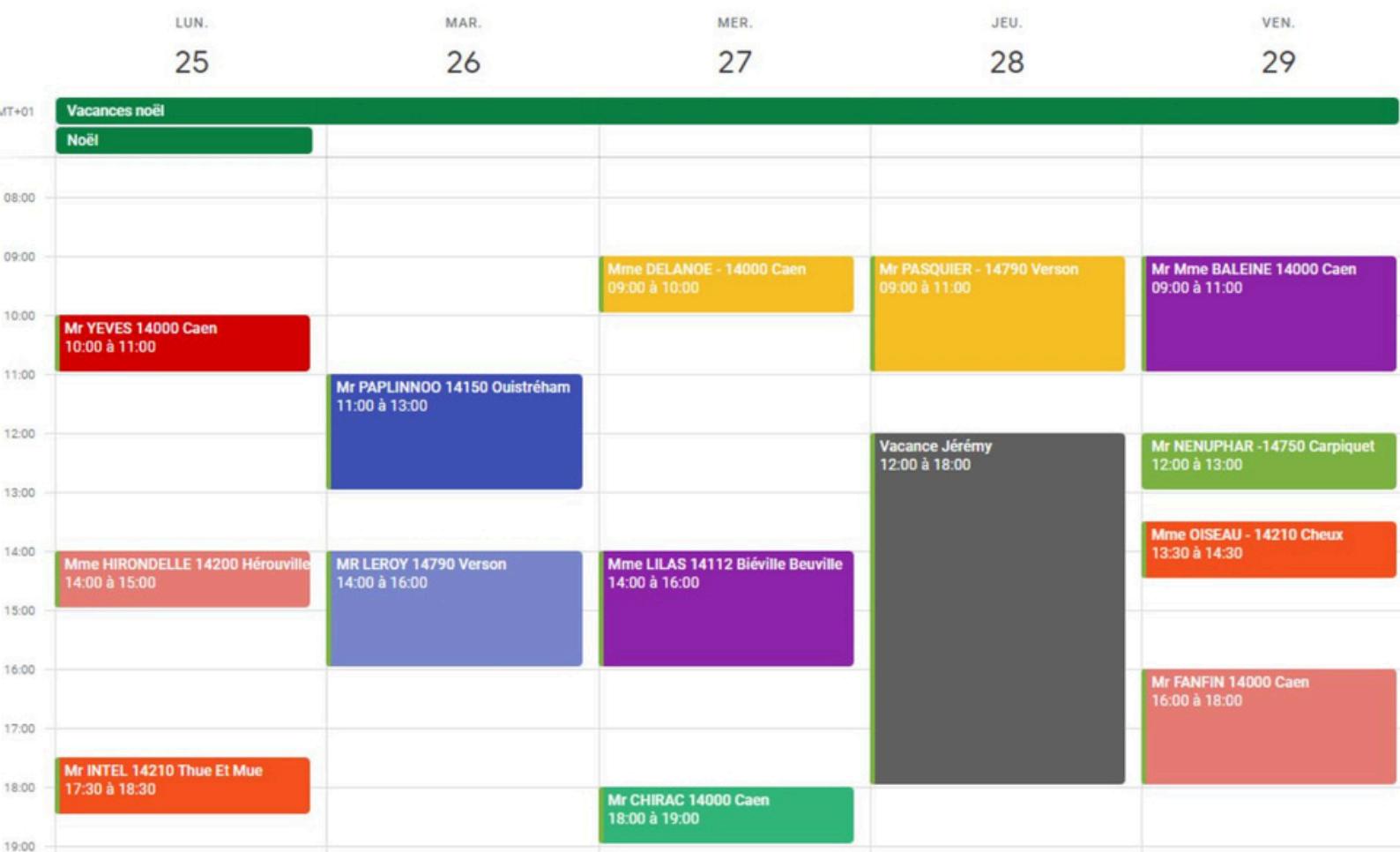
Le planning de pose et les rendez-vous clients sont planifiés dans Google Agenda .

Il est tenu à jour par l'assistante commerciale, le commercial, le gérant et le mètreur.

Nous prévoyons si possible nos poses sur 4 semaines afin d'anticiper les besoins pour chaque chantier, de notifier les évènements non prévisibles (absences pour maladie) et prévisibles (congés, formations, livraisons...).

Aujourd'hui

< > Décembre 2023



le

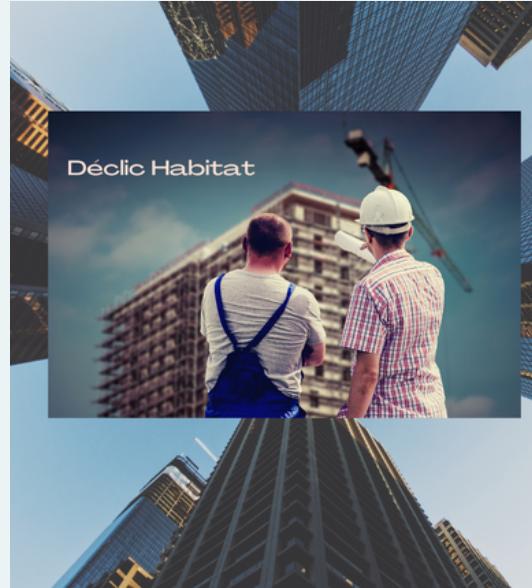
# PROJET DES CLIENTS

## Dossier de pose et départ de chantier :

Le dossier de pose et une pochette plastique remise aux poseurs en début de semaine.

Il contient :

- Les coordonnées du client : adresse – numéro de téléphone
- Les contraintes d'accès, informations sur l'étage, code parking, interphone...
- Descriptif et quantitatif des menuiseries à installer.
- Bon de commande avec annotations détaillées par menuiserie.
- PV de réception de travaux en double exemplaire à remplir par l'équipe de pose et le client.
- Notice d'entretien des produits + livret de garantie.



Les poseurs chargent leur chantier dans le camion.

Le chargement permet un ultime contrôle des produits, utilisation de protections, calages.



## La pose :

A l'arrivée sur site, l'équipe de pose se présente aux clients.

Mise en place du chantier : l'équipe vérifie que les lieux d'interventions sont

dégradés, met en place les protections nécessaires (bâches, couvertures...)

Vérification des mesures des menuiseries avant de commencer la dépose.

En accord avec le dossier de pose l'équipe va procéder au mode de pose prévu selon les règles définies par le DTU du produit.

## Nettoyage du site :

Faire le tour de chaque pièce :

- Rangement des bâches de protection
- Nettoyage
- Aspiration, balayage
- Utilisation des produits spécifiques (Type 10, Type 20, WD40, essence)
- Tout faire pour que le chantier soit laissé propre intérieur et extérieur

le

# PROJET DES CLIENTS

Quand vos envies deviennent  
un projet en 7 étapes

## 1. Le Premier rendez-vous

- Sur le site de votre projet

## 2. Validation de votre devis

- Versement de l'acompte
- Information des délais

## 3. Métrage

- Côtes définitives de fabrications
- Saisie de la commande

## 7. Visite de suivi

12 à 18 mois après votre installation, nous effectuerons une visite, cette visite est offerte

## 4. Planification

- Vous recevrez un mail ou un sms vous proposant une date de début de votre chantier

## 5. Pose chantier

- Nos poseurs interviennent le jour J pour la réalisation de vos travaux

## 6. Réception des travaux et début des garanties

- Procès-verbal de réception de chantier
- Documents de garantie
- Solde financier
- Facture finale

# Contrôle

## Auto contrôle de pose

En 2023 nous avons mis en place un auto contrôle afin d'assurer la qualité de la pose chez Déclic Habitat.



### Fiche d'autocontrôle - Pose de menuiseries

Chantier (Nom / Ville) :

Date :

Equipe : Frédéric LAGNY/Maxime NEGRIER

#### Vérification des menuiseries et accessoires

	Conforme	Non conforme	Observations / Remarques
<b>PRODUIT</b> Type, nombre de vantaux, type et sens d'ouverture, section, épaisseur dormant,			
<b>DIMENSIONS</b> Hors tout ou tableau			
<b>VITRAGE</b> Etat visuel, Rayures ...			
<b>OPTIONS / FOURNITURES</b> Quincaillerie, coffre intégré fermeture, Stores, VR...			

#### Acceptation du support

	Conforme	Non conforme	Observations / Remarques
<b>APPUI DE BAIE</b> Aligné, déporté ou reconstitué			
<b>BAIE</b> Largeur, hauteur, aplomb des tableaux et niveaux du linteau et de l'appui			
<b>FEUILLURE DANS LE GROS ŒUVRE</b>			

#### Réception de l'ouvrage

	Conforme	Non conforme	Observations / Remarques
<b>FIXATIONS PERIPHERIQUES</b> Nature, quantité, emplacement,			
<b>Fonctionnement</b>	Conforme	Non conforme	Observations / Remarques
<b>JEU ENTRE VANTAUXT, ALIGNEMENT</b> Constant (appréciation visuelle)			
<b>OUVERTURE, FERMETURE, VERRUILLAGE</b> Aisé et sans frottement, retrait des cales de transport sur les 4 côtés			
<b>VOLET ROULANT / STORE</b> Bon fonctionnement du tablier et de la manœuvre			
<b>Finitions, fournitures et options</b>	Conforme	Non conforme	Observations / Remarques
<b>MONTAGE</b> Quincaillerie, accessoires et fournitures (poignée, cache-fiche, ferme-porte, grilles, cadres rapportés, chants plats,			
<b>JOINT INT / EXT</b> Joint acrylique INT / EXT, Finition plâtre INT, Mise en place enduit de calfeutrement EXT.			
<b>PROPRETÉ DU CHANTIER</b> Déchets retirés, sol aspiré, ...			

# La GESTION

## Procès-verbal de réception de travaux :

En présence du client, le chef d'équipe fait un tour et un point complet des produits posés (notions d'autocontrôle). Il explique le mode de pose et le mode d'emploi des produits.

Si nécessaire, toutes les anomalies, défauts, remarques et potentielles réserves doivent être listés sur le PV de réception en double exemplaire.

 **DéclicHabitat**  
SOCIÉTÉ D'ÉTUDES, DÉSIGNATION ET DE MISE EN ŒUVRE DE PROJETS

**PROCES-VERBAL DE RÉCEPTION DES TRAVAUX**

Ici, soussigné(e) :  
Domicilié(e) :  
Maître d'ouvrage, après avoir procédé à la visite des travaux effectués par l'entreprise :  
Déclic Habitat  
1 Chemin Des Bissonnets  
14650 Carquefou

Au titre des travaux faisant objet de la commande N° DF000005183 d'un montant TTC de 5049.23 €

**Salde restant dû : 0 €**

En présence du représentant de l'entreprise : Mr Frédéric LAGNY/Abderhaman FIHMI que : (cochez les mentions utiles)

La réception est prononcée sans réserve, avec effet à la date du .....  
 La réception est prononcée avec réserve avec effet à la date du ..... assortie des réserves mentionnées dans l'état des réserves ci-joint. Si la réception est prononcée avec réserves, un état de ces dernières, jointes en page suivante, est dressé et précise le délai dans lequel les travaux qu'elles impliquent seront exécutés.  
 La réception est **refusée** - **déferée** pour les motifs suivants : (rayez la mention inutile)

**Garanties** : les garanties découlant des articles 1792, 1792-2 et 1792-3 du Code Civil commencent à courir à compter de la signature du présent procès-verbal.

**Appréciation de la prestation : à remplir par le client**

	Très bien	Bien	Passable	Médiocre
Qualité de la réalisation :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenue du chantier :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Post-travaux et SAV :

Les potentielles retenue de garanties et réserves faites sont communiquées au responsable et à l'assistante commerciale afin de solutionner cela rapidement. Si besoin nous déclenchons une nouvelle commande, nous programmons une nouvelle intervention pour résoudre le problème.

Un listing des SAV est mis à jour régulièrement indiquant le nom des clients, le lieu d'intervention, les choses à régler ainsi que le statut du matériel nécessaire afin de pouvoir planifier rapidement.

Une feuille de SAV est éditée, elle sera classée dans le dossier client une fois terminée.



**Déclic Habitat**  
1 Chemin Des Bissonnets  
14650 Carquefou  
Tel : 02 31 28 06 67  
Email : deckhabitat@gmail.com

**FICHE SAV**

Date :  
Tél :  
E-mail :  
  
S.A.V. selon facture n° FV022100001 du 0/0/2023  
Date d'intervention :  
Intervention assurée par :  
  
Produit concerné :  
Motif appel client :  
  
Volet roulant MONOBLOC ID+ - Lames ALU  
DP3681Haut (HB) 2100 mm x Larg (LA)  
1000 mm

# La FACTURATION



La facturation est obligatoire pour toute vente de marchandises ou de prestations de services.

Nous envoyons à nos clients la facture finale par mail, accompagnés du guide d'entretien de menuiseries ou des consignes d'entretien, imperméabilisation ITE, prévenir l'enrassement des façades et des garanties.

 **DéclicHabitat**

1 Chemin des Bissonnets  
14650 CARPIQUET  
Tél : 02.31.28.67.67  
Fax : 02.31.15.51.55  
Email : declichabitat@gmail.com



**Facture**

Monsieur

**FACTURE ACQUITTÉE**

Tél :  
Tél. portable :  
E-mail :

Numéro	Date	Code client
FA00001753	03/10/2023	0211

Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
Visite préalable le 2/11/2022				
Entreprise DECLIC HABITAT certifiée QUALIBAT "RGE" N° 98174.				
"Mention 7131 - Isolation thermique par l'extérieur. (Technicité courante).".				
Mise en place d'une isolation d'un plancher bas.				
<b>Fourniture et pose :</b>				
Fourniture : Isolation du planchers bas. Épaisseur : 100 mm. Coefficient de résistance thermique de notre solution : 3.20 K/W.	80,00	32,00	2 560,00	5,50
Dalle isolante en polystyrène modèle PRB Façade TH31 de la marque PRB.				
Panneaux de polystyrène expansé à bords droits, découpés dans des blocs de PSE (gris)				
sous ATÉ 08/082 et DTA et AT n° 7/13-1557.				
Panneaux isolants de 1200 x 600.				
Certifié Acermi : 17/201/1197.				
Conductivité thermique : 0,031 W/(m.K).				
Réaction au feu : Euroclasse E.				
Tolérance d'épaisseur : T2.				
Résistance à la traction perpendiculairement aux faces : TR120.				
Transmission à la vapeur d'eau : MU30-70.				
Matière Premières :				
Ce Produit est fabriqué avec des matières premières certifiées.				
Comme requis par l'IT 249, le LNE vérifie que le producteur de cette matière :				
· Dispose d'un rapport de classement Euroclasse D				
· A mis en place le suivi de l'ignifugation conformément au				

Siret : 53109864800037 - APE : 4332A - RCS : 53109864800037 - RM : 53109864800037 - N° TVA intracom : FR49631098648 - Capital : 5 000,00 €  
Assurances Décentrales - Groupama Centre Manche 607410390

1 sur 3

**Facture N° FA00001753**

Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
l'isolant. Le déflecteur permet d'éviter que l'isolant soit en contact avec la couverture afin de maintenir la circulation de l'air.				
A la charge de l'entreprise Mise en place de piges pour avoir la même hauteur d'isolant sur toute la surface. Soufflage de laine de roche Jetrock2				
Visite technique obligatoire pour valider la surface : 05/0				
<b>Main d'œuvre comprenant pose et déplacement.</b>	67,00	10,00	670,00	5,50
Équipe de pose : Jeffrey Léger / Dryce Hervé.				

**Récapitulatif des échéances :**

Date d'échéance	Mode de paiement	Montant de l'échéance	Solde dû
03/10/2023	Virement	4 600,00 €	0,00 €

**Récapitulatif des factures d'acompte :**

Date	Numerô	Montant HT	Montant TVA	Montant TTC
24/07/2023	FD00001176	1 809,81	99,54	1 909,35
<b>Total</b>		1 809,81	99,54	1 909,35

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible (Décret 2009-138 du 9 février 2009).  
Pour les professionnels, une indemnité minimum forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera exigible (Décret 2012-1115 du 9 octobre 2012).

Entreprise DECLIC HABITAT certifiée QUALIBAT RGE N° E-098174  
Mention 7131 - Fourniture de pose de menuiseries extérieures en maison individuelle, petit collectif et petit tertiaire.  
Mention 7131 - Isolation thermique par l'extérieur (technicité courante).

**Coordonnées bancaires sociétés :**

Banque : CRÉDIT AGRICOLE  
IBAN : FR66043120015814149456  
BIC : AGRFRFRP996  
Numéro de compte à votre disposition :

DATE : 09/10/2023	09/10/2023
COMpte : FOUCHER	FOUCHER
N°FACTURE : FA00001753	FA00001753
NET à PAYER : 4 600,00	4 600,00

Siret : 53109864800037 - APE : 4332A - RCS : 53109864800037 - RM : 53109864800037 - N° TVA intracom : FR49631098648 - Capital : 5 000,00 €  
Assurances Décentrales - Groupama Centre Manche 607410390

3 sur 3

P.28

# *Listes* **DES DOCUMENTS APPLICABLES**

## Liste des principaux enregistrements du système qualité :

<b>Titre/ nature de l'enregistrement</b>	<b>Durée de conservation recommandée</b>
Extrait Kbis	Période fiscale / 1 an
Qualification QUALIBAT et RGE	Qualification QUALIBAT et RGE
Attestation Assurance décennale	10 ans
Manuel qualité de l'entreprise/Déclaration de la direction politique et engagement	Document en vigueur
Documents définissant les rôles, autorités et responsabilités : organigramme, fiches de postes, définition de fonctions ou procédures écrites. Format au choix de l'entreprise	Documents en vigueur, les versions antérieures ne sont pas exigées.
Plan de formation annuel	Copie du plan réalisé N-1 et du plan pour l'année en cours
Compte rendu de la revue de direction	Compte rendu année antérieure N-1 et celui de l'année en cours N.

# *Listes* **DES DOCUMENTS APPLICABLES**

## Liste des principaux enregistrements du système qualité :

Titre/ nature de l'enregistrement	Durée de conservation recommandée	Autres documents support en annexe
Attestations de formation	Dossier RH / A conserver pour la durée de présence du salarié dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche contact</li> </ul>
Justificatifs des sous-traitants	Exemplaire à jour selon date de validité mentionnée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procès verbal de réception de travaux + autocontrôle</li> <li>• Fiche SAV</li> </ul>
Liste des fournisseurs (celle-ci peut se présenter sous la forme d'une liste informatique dans un logiciel dédié).	Liste tenue à jour.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page de garde dossier client</li> <li>• Fiche de non conformité</li> <li>• Qualibat RGE</li> <li>• Assurance RC + Décennale</li> </ul>
Enregistrements des contrôles à réception des achats	Dossier fournisseurs pour règlements factures / 10 ans	
Enregistrement des non-conformités sur les achats	10 ans	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de l'étude de prix, devis.</li> <li>• Dossier de pose.</li> <li>• Enregistrement des contrôles qualité.</li> <li>• Enregistrement des non-conformités.</li> <li>• Enregistrement des réclamations clients</li> </ul>	Dossiers clients / 10 ans	



DÉCLIC HABITAT

# Nos engagements

La qualité de l'accueil

1

Le meilleur conseil

2

Le devis gratuit clair et détaillé

3

4

La qualité des produits

Les garanties professionnelles

5

6

La qualité de pose

La qualité de fabrication

7

8

Le service après-vente

Le respect de l'environnement

9

10

La sécurité de son personnel sur site

# La **CHARTE POSEUR**

## 8 ENGAGEMENTS

DÉCLIC HABITAT

**6**

valider la  
bonne fin des  
travaux et la  
satisfaction du  
client

**5**

Le contrôle  
de la  
conformité  
de la pose

**7**

Le respect de  
l'environnement

**4**

Le contrôle des  
supports et  
l'état des lieux

**8**

La sécurité sur  
site

**1**  
Le respect du  
dossier de pose

**2**  
L'arrivée  
sur site,  
l'image de  
l'entreprise

**3**  
La  
découverte  
du client

Les poseurs Expert  
rénovateur K-line  
s'engagent sur

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

# ENTRETIEN DES MENUISERIES



## RÉFÉRENCE AU DTU 36.5

« *L'entretien et la maintenance des menuiseries sont une nécessité vis-à-vis de son aspect et de son comportement. L'objectif est de compenser l'inévitable usure normale des produits ainsi que leur vieillissement naturel. Une notice devra être fournie par le titulaire du marché au maître d'ouvrage précisant ces recommandations.* » (extrait des DTU 36.5)

L'entretien et la maintenance consistent à :

- nettoyer périodiquement la menuiserie,
- lubrifier 1 fois par an certaines pièces mécaniques nécessaires au bon fonctionnement (voir notices de pose des menuiseries),
- vérifier que les orifices de drainage (permettant l'écoulement des eaux) ne sont pas obstrués.

## QUELLE FRÉQUENCE MINIMUM ?

- 1 fois / an : milieu peu agressif - zone urbaine et rurale peu dense.
- 1 fois / semestre : zone urbaine dense, industrielle ou marine, ainsi que les parties sur lesquelles il ne pleut jamais. Prévoir une fréquence plus rapprochée si l'ambiance comporte des agents agressifs.

	Atmosphère	Fréquence de nettoyage
Zone rurale	Peu agressive	1 fois / an
Centre urbain peu dense	Peu agressive	1 fois / an
Centre urbain dense	Aggressive	1 fois / semestre
Littoral, zone industrielle	Très aggressive	1 fois / semestre

## QUELLE TECHNIQUE ?

Aussi simple que le nettoyage des vitres...

 Éponge non abrasive

 Eau tiède

 Rinçage à l'eau claire sans additif

 Essuyage avec chiffon doux et absorbant

### Ne jamais utiliser

de produits agressifs comme certains détergents ménagers, lessives et solvants, de produits fortement basiques ou acides, ainsi que tout abrasif en général (éponge à poncer, papier-ponce, etc.).

## EXIGEZ UN LABEL DE QUALITÉ



Utilisateur OMP-1113

Portée sur

[www.qualimarine.fr](http://www.qualimarine.fr)

Traitement pour un thermolaquage plus résistant aux environnements agressifs, notamment en bord de mer.



# ENTRETIEN DES VOLETS ROULANTS



## RÉFÉRENCE AU DTU 34.4 P1-1

« Le respect des conditions d'utilisation ainsi que l'entretien régulier de tout store ou fermeture est une nécessité pour assurer la durabilité d'aspect, son fonctionnement et sa pérennité. » (extrait des DTU 34.4 P1-1)

### QUELLE FRÉQUENCE MINIMUM ?

- 1 à 2 fois / an, voire plus selon l'agressivité de l'environnement.

	Atmosphère	Fréquence de nettoyage
Zone rurale	Peu agressive	1 fois / an
Centre urbain peu dense	Peu agressive	1 fois / an
Centre urbain dense	Aggressive	1 fois / semestre
Littoral, zone industrielle	Très agressive	1 fois / semestre

### PRÉCAUTION D'EMPLOI

- En cas de vent fort, le volet doit être complètement fermé ou complètement ouvert.
- Le mouvement du tablier ne doit jamais être géné ou bloqué (action de retenue ou présence d'objet sur le trajet).
- Ne jamais utiliser de jet d'eau ou de nettoyeur haute pression, en particulier sur les coffres et les parties motorisées.
- Les coffres PVC ne doivent pas être nettoyés avec des poudres à récurer ou du diluant.

### L'ENTRETIEN DES AUTRES PIÈCES

- Lubrifier avec une graisse sèche au silicone les pièces mécaniques.
- Déobstruer les orifices de drainage permettant l'écoulement des eaux.
- Remplacer les piles de télécommandes en cas d'usure.

### QUELLE TECHNIQUE ?

Aussi simple que le nettoyage des vitres...

 Éponge non abrasive

 Eau tiède

 Rinçage à l'eau claire sans additif

 Essuyage avec chiffon doux et absorbant

#### Attention !

Toujours couper l'alimentation électrique avant le nettoyage.

# Consignes D'ENTRETIEN

## Isolation thermique par l'extérieur et peinture en façade

Les Règles Professionnelles (DTU, CPT 3035, avis techniques...) rappellent que l'entretien des façades relève de la responsabilité du Maître d'Ouvrage, mais ce dernier doit avoir été mis au courant.

Afin d'éviter les « défauts de conseil ». Nous proposons à nos clients différentes solutions avec une performance graduelle anti verdissement en amont des travaux, et à minima un contrat d'entretien à la fin des travaux. (voir annexes P.36)



### CONSIGNES D'USAGE ET D'ENTRETIEN

**ISOLATION THERMIQUE PAR L'EXTÉRIEUR ET IMPERMÉABILISATION**

**CHANTIER**

Référence marché/ N° de facture : ..... Date de la réception : .....

Nom du maître d'ouvrage : .....

Adresse du lieu de réalisation des travaux : .....

Descriptif des travaux et de l'ouvrage réalisés : .....



Déclic Habitat

**INTÉRÊT DU RESPECT DE L'USAGE ET DE L'ENTRETIEN**

Comme tous les revêtements de façade exposés aux sollicitations climatiques, les procédés d'ITTE ou d'imperméabilisation nécessitent un entretien. La durée de vie minimum d'ouvrages entretenus et dont l'usage est conforme à leur destination est de 10 ans. Les opérations d'entretien, qui peuvent inclure si nécessaire des régénérations localisées et/ou la rénovation de la couche de finition permettent de prolonger cette durée de vie. Cet entretien est à la charge du maître d'ouvrage après la réception de l'ouvrage.

**CONSEILS D'USAGE ET D'ENTRETIEN À RÉALISER SUR L'OUVRAGE DÉS RÉCEPTION**

Entretien	Fréquence préconisée
Nettoyage sans solvant et à basse pression des micro-organismes et des dépôts (algues, champignons, mousse, autres dépôts, corps étrangers, etc.)	3 à 5 ans
Maintien en bon état de la protection haute (toiture, couverture, appui fenêtre, terrasse, etc.)	Vérification périodique tous les ans
Maintien de la bonne évacuation des eaux pluviales (vidérage, gouttière, bâche eaux, nettoyer pissette balcon, etc.)	Vérification périodique tous les ans
Maintien de l'étanchéité : solins, larmiers, bandeaux, réfection des joints souples (couverture, menuiseries, percements, traversées, etc.)	Vérification périodique tous les ans
Réfection des parties de l'ouvrage détériorées (chocs, perforation, arrachement, maintien du larmier.)	A chaque détérioration
<b>Usage</b>	
Pas de fixation et perçement en façade sans reconstitution de l'étanchéité à l'eau	
Maintien d'une bonne ventilation du logement (entretien VMC, entrées d'air fenêtres, etc.)	
Maintien de la distance minimale entre ouvrage et sol (coupe des végétaux, nettoyage, etc.)	
Éviter les piésonnements, la détérioration du revêtement (choc, frottement...)	

**Je soussigné** (nom du maître d'ouvrage) , confirme avoir pris connaissance des obligations d'entretien et d'usage susmentionnées, présentées par [nom de la personne mandatée] , mandaté par [nom de l'entreprise] , à suivre les conseils ci-dessus, à compter de la réception pour en maintenir les performances.

fait à ..... , le ..... , en ..... exemplaires

Signature de l'entreprise Signature du maître d'ouvrage





### CONSIGNES D'USAGE ET D'ENTRETIEN

**PEINTURE EN FAÇADE**

**CHANTIER**

Référence marché/ N° de facture : ..... Date de la réception : .....

Nom du maître d'ouvrage : .....

Adresse du lieu de réalisation des travaux : .....

Descriptif des travaux et de l'ouvrage réalisés : .....



Déclic Habitat

**INTÉRÊT DU RESPECT DE L'USAGE ET DE L'ENTRETIEN**

Comme tous les revêtements décoratifs de façade exposés aux sollicitations climatiques, les revêtements de peinture nécessitent un entretien. Les altérations d'aspects (perte brillance, fanage, saleté, verdissement etc.) des ouvrages peuvent être atténuées par un simple entretien régulier et des conditions d'usage conforme. Cet entretien permettra d'etendre la durée de vie de la surface et de conserver son apparence. Les opérations d'entretien, qui peuvent inclure si nécessaire des régénérations localisées et/ou la rénovation de la couche de finition permettent de prolonger cette durée de vie. Cet entretien est à la charge du maître d'ouvrage après la réception de l'ouvrage.

**CONSEILS D'USAGE ET D'ENTRETIEN À RÉALISER SUR L'OUVRAGE DÉS RÉCEPTION**

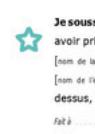
Entretien	Fréquence préconisée
Nettoyage sans solvant et à basse pression des micro-organismes et des dépôts (algues, champignons, mousse, autres dépôts, corps étrangers, etc.)	3 à 5 ans
Vérification de l'état des supports	Tous les ans
Réfection des parties de l'ouvrage détériorées	A chaque détérioration
<b>Usage</b>	
Éviter détérioration revêtement (choc, frottement...)	

**Je soussigné** (nom du maître d'ouvrage) , confirme avoir pris connaissance des obligations d'entretien et d'usage susmentionnées, présentées par [nom de la personne mandatée] , mandaté par [nom de l'entreprise] , à suivre les conseils ci-dessus, à compter de la réception pour en maintenir les performances.

fait à ..... , le ..... , en ..... exemplaires

Signature de l'entreprise Signature du maître d'ouvrage





**Je soussigné** (nom du maître d'ouvrage) , confirme avoir pris connaissance des obligations d'entretien et d'usage susmentionnées, présentées par [nom de la personne mandatée] , mandaté par [nom de l'entreprise] , à suivre les conseils ci-dessus, à compter de la réception pour en maintenir les performances.

fait à ..... , le ..... , en ..... exemplaires

Signature de l'entreprise Signature du maître d'ouvrage

# les GARANTIES

- La garantie légale de conformité
- La garantie légale des vices cachés
- La garantie commerciale ou garantie contractuelle

Nous nous basons sur les garanties fournisseurs (voir annexes P.36).



## LES GARANTIES LÉGALES

### GARANTIES LÉGALES RELATIVES AUX DÉFAUTS DE CONFORMITÉ, AUX VICES CACHÉS ET DÉCENNALE DES FABRICANTS-FOURNISSEURS

K-LINE est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Lorsqu'ilagit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur et/ou le client professionnel :

- bénéfice d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-8 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien dans vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale (la Garantie K-LINE) donnée à notre client professionnel.

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée par le consommateur et/ou le client professionnel, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Par ailleurs K-LINE est tenu de la garantie légale décennale des fabricants-fournisseurs conformément à l'article 1792-4 du Code Civil définissant une responsabilité solidaire entre le client professionnel qui a mis en œuvre la menuiserie et K-LINE au bénéfice du consommateur.

Cette garantie s'applique en cas de défaillances qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou l'affaiblissent dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendant imprudent à sa destination.

\* Le client professionnel désigne l'installateur particulier

Le client professionnel désigne le commanditaire K-LINE

La livraison désigne la mise à disposition du bien au client professionnel dans les conditions contractuelles

La délivrance du bien désigne la mise à disposition du bien au consommateur par le client professionnel

## LA GARANTIE K-LINE

### OBJET DE LA GARANTIE K-LINE :

Notre garantie comprend la réparation ou le remplacement, si nécessaire, des produits présentant des défauts, à l'exclusion des frais de transport, de déplacement et de main d'œuvre sur le site.

### CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE K-LINE :

Les clients professionnels K-LINE bénéficient de garanties commerciales, lesquelles s'appliquent aux produits géographique de la France Métropolitaine.

K-LINE s'engage sur tout défaut de fabrication des produits et sous réserve d'une mise en œuvre, par ses clients professionnels l'art du DTU 36.5 et aux préconisations de pose et d'entretien.

Cette garantie est acquise si les produits K-LINE ont été mis en œuvre dans les 3 mois suivant la livraison au client professionnel au plus tard dans les deux mois suivants la constatation du défaut par le consommateur.

Les pièces réparées ou remplacées par K-LINE pendant la période de garantie sont couvertes jusqu'à l'échéance de la garantie si elles se rapportent.

Les pièces ou accessoires sont légalement garanties pour une durée de 2 ans à compter de la livraison. La garantie K commercial, les garanties légales dans les conditions ci-dessous (voir page suivante).



### GARANTIE

Le client bénéfice d'une garantie contractuelle de cinq (5) ans pièces en ce qui concerne les volets roulants et les portes de garage et de deux (2) ans pièces en ce qui concerne les télécommandes, les batteries. Cette garantie débute le jour de la délivrance du produit au client du client de FUTUROL (date de facture faisant foi), dans la limite d'un délai de trois (3) mois à compter de la date de la délivrance du produit par FUTUROL au client. Le client est informé par écrit du fait que le produit reçue par le client sera immédiatement installé par lui chez son propre client.

Malgré le soin apporté à la fabrication et aux traitements de surfaces des produits, de légères traces de condensation peuvent exister suivant la nature des supports. Une modification de la tente peut apparaître rapidement notamment par le fait des rayons hivernaux ou ceux du soleil, sans altération de la fonctionnalité du produit. Cet événement ne relève pas des conditions de la garantie.

**Conditions d'application de la garantie :** La garantie couvre les produits dont la pose a été réalisée dans les règles de l'art par un installateur professionnel, en respectant les recommandations de pose et d'entretien de FUTUROL. Le client doit respecter les normes applicables dans les domaines d'usage de ces produits. La garantie s'applique, au sens donné par FUTUROL, à la fourniture en remplacement de tout ou partie du produit reçu visé par FUTUROL à l'exception toutefois des pièces d'usure. Le client ne pourra bénéficier de cette garantie que si le prix du produit a été payé intégralement. Si le client contracte FUTUROL à déplacer ou qu'il s'avère que la panne ne provient pas du produit, le client sera redevable des frais au prix réel sans plus-value ni marge.

**Exclusions :** La garantie ne pourra s'appliquer : aux produits non-conformes à leur destination, aux produits dont l'installation n'a pas été réalisée selon les notices et les règles d'usage par un installateur qualifié, aux produits dont l'utilisation n'a pas été faite en « bon usage » par le client, aux produits soumis à la température, la fréquence et l'environnement naturels, aux produits modifiés par le client ou par le client de ce dernier ou par les tiers, aux pôles des systèmes de commande, aux réglages et programmations des télécommandes générales, au boîtier Tahoma et ses dérivés.

**Entente :** La garantie ne couvre que les dommages matériels, consécutifs et prévisibles liés au défaut avéré du produit.

En tout état de cause, le client est seul responsable des dommages que pourrait causer le comportement du produit ou que ce dernier pourra subir.

## Bipa

### Les garanties

En sus de la garantie légale, à partir de la date de livraison chez le commanditaire, les menuiseries et les volets roulants BIPA bénéficient d'une garantie pièces et main d'œuvre :

- 2 ans pour les accessoires (quipaleille, poussette hahn, PBC, grilles...)
- 5 ans sur les menuiseries et les panneaux (DOORPLAST, panneaux permanents chêne doré et blanc)
- 10 sur les vitrages suivant prescriptions FFVP
- 10 ans sur les profils PVC (hors assemblage) (Décoroc)

Le produit doit être utilisé normalement et sans usage subi de modifications.

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

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

La garantie BIPA s'applique en cas de défaut de fabrication (dans le cadre des articles 1641 et suivants du Code Civil), est exclue pour tout réglage de menuiserie posée et dans tous les cas de dysfonctionnement provoqué par :

- Utilisation des produits non conformes aux prescriptions d'emploi et ou imprudent à leur destination, des dérives ouvrent dû à des chocs ou des salissances sur les produits quand ceux-ci ne sont plus dans l'emballage et/ou dans le mode de mise en palette prévu par CAIB,
- Une modification des produits par un tiers,
- L'inobservation des règles d'art, des dispositions normatives pour le stockage, le montage et l'installation des produits,
- Une négligence ou une carence dans l'entretien des produits,
- Une cause extérieure et/ou des circonstances qualifiées de force majeure par les tribunaux (débits des eaux, incendie, orage, tempête, gel, catastrophes naturelles, problèmes d'étanchéité du support, etc...)

Autre titre de cette garantie et sous réserve des cas d'exclusion ci-dessous, BIPA assure, par l'intermédiaire de son Service Après-Vente, la fourniture, le remplacement ou la réparation de la ou des pièce(s) reconnu(e)s manquante(s) ou défectueuse(s). La garantie comprend également les coûts de main d'œuvre et de déplacement générés par la réparation sur site en œuvre.

Si la panne nécessite un retour en usine, une nouvelle fabrication, une fourniture et/ou une intervention, BIPA s'engage à réaliser la réparation conformément au programme d'intervention défini lors de l'analyse du dossier technique, sous réserve que les conditions techniques le permettent.

La garantie se limite à la réparation des menuiseries, de sorte que BIPA dégage toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect, quelle qu'en soit la nature, causé par le mauvais fonctionnement du produit garantie.

La garantie se limite à la réparation des menuiseries, pour les cas de remplacement de dommages.

Une intervention SAV ne reporte pas la durée de garantie.

La garantie est également exclue si :

- Le numéro ARC du produit n'est plus disponible pour avoir été effacé ou supprimé.
- L'intervention suppose des moyens exceptionnels en cas d'inaccessibilité au produit.

Dans tous les cas d'exclusion, BIPA pourra intervenir sous réserve de l'acceptation d'un devis.

1/2



Bâtir en responsable.



## NOS PARTENAIRES



# Les Annexes



## LES GARANTIES LÉGALES

### GARANTIES LÉGALES RELATIVES AUX DÉFAUTS DE CONFORMITÉ, AUX VICES CACHÉS ET DÉCENNALE DES FABRICANTS-FOURNISSEURS

K•LINE est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur et/ou le client professionnel :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-8 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale (la Garantie K•LINE) donnée à notre client professionnel.

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée par le consommateur\* et/ou le client professionnel, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Par ailleurs K•LINE est tenue de la garantie légale décennale des fabricants-fournisseurs conformément à l'article 1792-4 du Code Civil définissant une responsabilité solidaire entre le client professionnel qui a mis en œuvre la menuiserie et K•LINE au bénéfice du consommateur.

Cette garantie s'applique en cas de désordres qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui l'affectent dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendant impropre à sa destination.

\* Le consommateur : désigne l'utilisateur particulier

Le client professionnel : désigne le contractant K•LINE

La livraison : désigne la mise à disposition du bien au client professionnel dans les conditions contractuelles

La délivrance du bien : désigne la mise à disposition du bien au consommateur par le client professionnel

## LA GARANTIE K•LINE

### OBJET DE LA GARANTIE K•LINE :

Notre garantie comprend la réparation ou le remplacement, si nécessaire, des produits présentant des défauts, à l'exclusion des frais de transport, de déplacement et de main d'œuvre sur le site.

#### CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE K•LINE :

Les clients professionnels de K•LINE bénéficient de garanties commerciales, lesquelles s'appliquent aux produits installés dans la limite géographique de la France Métropolitaine.

K•LINE s'engage sur tout défaut de fabrication des produits et sous réserve d'une mise en œuvre, par ses clients professionnels, conforme aux règles de l'art du DTU 36.5 et aux préconisations de pose et d'entretien.

Cette garantie est acquise si les produits K•LINE ont été mis en œuvre dans les 3 mois suivant la livraison au client professionnel et devra être actionnée au plus tard dans les deux mois suivants la constatation du défaut par le consommateur.

Les pièces réparées ou remplacées par K•LINE pendant la période de garantie sont couvertes jusqu'à l'échéance de la garantie initiale du produit auquel elles se rapportent.

Les pièces ou accessoires sont également garantis pour une durée de 2 ans à compter de la livraison. La garantie K•LINE complète, à titre commercial, les garanties légales dans les conditions ci-dessous (voir page suivante).

AVEC NOTRE EXPERTISE,  
**NOUS VOUS  
OFFRONS  
20 ANS DE  
GARANTIE !**



Théâtre - RCS Nantes B 228 330 717 - Pièce non contractuelle - 220157 - Novembre 2022 - Oddis photo: Photo Clické. Photo retouchée ne pas porter sur la voie publique.

POUR ALLER AU-DELÀ DE LA GARANTIE LÉGALE DE  
10 ANS, LES EXPERTS RÉNOVATEURS K-LINE ONT MIS  
EN PLACE UNE **DÉMARCHE QUALITÉ UNIQUE,**  
**AUDITÉE TOUS LES ANS**  
PAR SOCOTEC, TIERCE  
PARTIE DE CONFIANCE  
INDÉPENDANTE.



— EN EXCLUSIVITÉ CHEZ —

 Expert rénovateur  
**K-LINE**



## Attestation de conformité au référentiel spécifique EXPERT RENOVATEUR K.LINE

Suite à un audit réalisé le 07/12/2023, SOCOTEC ENVIRONNEMENT délivre la présente attestation de conformité à l'entreprise **DECLIC HABITAT** située : 1 chemin des Bissonnets – 14650 CARPIQUET sur son activité **Fourniture et pose de menuiseries aluminium, répondant aux exigences du référentiel EXPERT RENOVATEUR K.LINE**.

Selon les dispositions et exigences du règlement « Conformité Auditée SOCOTEC » - référence **SOCLE QUALITE** - du référentiel spécifique **EXPERT RENOVATEUR K.LINE** et du guide d'utilisation de la marque « Conformité Auditée SOCOTEC ».

Les exigences prises en compte dans le référentiel pour la délivrance de la présente attestation de conformité sont les suivantes :

- Notre connaissance et maîtrise technique des produits K.LINE
- Le niveau d'expérience des équipes
- Notre démarche qualité au sein de l'entreprise
- Le processus d'organisation de nos chantiers
- Une qualité de pose

Le règlement « Conformité Auditée SOCOTEC » et le référentiel spécifique EXPERT RENOVATEUR K.LINE sont disponibles auprès de SOCOTEC aux coordonnées suivantes :  
5, place des Frères Montgolfier – Guyancourt – CS 20732 – 78182 Saint-Quentin-En-Yvelines Cedex

Une explication de la démarche « Conformité Auditée SOCOTEC » et du référentiel spécifique EXPERT RENOVATEUR K.LINE sont disponibles sur notre site internet ici :



Valable jusqu'au  
30/12/2024

Nom du chargé d'affaires SOCOTEC  
Patrice LANDRY

Signature

## GARANTIE PRODUIT

Nous garantissons à nos clients professionnels, le bon fonctionnement et l'étanchéité à la fermeture des vantaux et dormants de nos fenêtres, baies, portes d'entrée et portes de service, l'étanchéité de nos vitrages ainsi que la tenue des assemblages, la résistance des matériaux (hors rayures et désordres esthétiques) et ce, dans la mesure où le défaut de fabrication rend le produit impropre à l'usage attendu.

• Menuiserie aluminium, porte d'entrée, porte de service • Vitrage	<b>10 ans</b> <b>10 ans étanchéité</b> <b>18 mois défaut de matière ou trace dans la lame d'air</b>
---	---

## GARANTIE ACCESSOIRES ET QUINCAILLERIE

Nous garantissons leur bon fonctionnement	<b>2 ans</b>
---	--------------

## GARANTIE OCCULTATION (Garantie assurée par nos fournisseurs)

Nous garantissons leur bon fonctionnement

### VOLET ROULANT BUBENDORFF

- Tablier, composants et accessoires, motorisation ou treuil
- Points de commande complémentaires et box radio X3D
- Points de commande complémentaires en radio R

**2 ans**, y compris le déplacement et la main d'œuvre. Selon configuration (et distance par rapport à la mer pour ce qui concerne la tenue à la corrosion), **possibilités d'extension à 5, 7 ou 10 ans**.

**5 ans**  
**2 ans**

### VOLET ROULANT SPPF

- Tablier, composants et accessoires, motorisation ou treuil
- Points de commande complémentaires et box radio

**5 ans**, y compris le déplacement et la main d'œuvre  
**2 ans complémentaires**, pièce uniquement, sur les moteurs Tymoov X3D et Somfy RS100 IO

**5 ans**

### STORE BSO

- Lames, composants et accessoires, motorisation
- Points de commande complémentaires et box radio

**5 ans**, y compris le déplacement et la main d'œuvre  
**5 ans**

## GARANTIE FINITION\*

### Traitement, corrosion, écaillage

• Menuiserie aluminium, porte d'entrée • Porte de service	<b>10 ans</b> <b>5 ans</b>
--	-------------------------------

### Changement de teinte et perte de brillance supérieure aux tolérances des prescriptions QUALIMARINE

• Menuiserie aluminium, porte d'entrée, porte de service	<b>15 ans</b> pour les laquages texturés, sablés, satinés, du nuancier standard K-LINE. <b>5 ans</b> pour les laquages chêne doré et hors nuancier standard K-LINE.
--	--

\*La garantie ne couvre pas :

- Les blessures mécaniques (tous objets susceptibles de blesser le support en profondeur),
- Les réactions chimiques imprévisibles avec les supports,
- Les dommages résultants de farinage, de salissures d'origine biologique et des encrassements,
- Les dommages résultants du non-respect de nos préconisations d'entretien ou d'utilisation de produits de nettoyage.

Septembre 2022 - Crédit Photos : Studio Garnier.

## EXCLUSION DE LA GARANTIE

- Le remplacement des pièces d'usure et consommables ( joints, roulettes, butées, piles...)
- Les anomalies admises par les tolérances de fabrication, fixées par les normes françaises et européennes.
- Le mauvais stockage, la mise en œuvre du produit, le défaut d'entretien ou de réglage.
- Le non-respect des instructions des prescriptions et notices de pose et de montage fournies avec le produit ou tout autre Document Technique Unifié (DTU), et aux règles de l'art.
- L'absence ou la dégradation de la protection d'origine, laquelle ne devra pas rester plus de 6 mois sur les menuiseries.
- La modification apportée au produit et/ou accessoires.
- L'utilisation du produit non-conforme à sa destination.
- Les désordres résultant d'un environnement ou de conditions anormalement agressives.
- Les dommages résultant des cas de force majeure (tels que définis par la Loi et les Tribunaux), y compris incendie, dégâts des eaux, foudre et vitesse du vent anormalement élevée, ainsi que les dommages provoqués par un tiers ou par le fait du client.
- Les détériorations provenant de l'usure ou du vieillissement normal du produit.
- Le contact avec des produits corrosifs notamment ceux utilisés en construction et en entretien tel que le ciment, le plâtre, l'enduit, le chlore, le solvant...
- Le bris ou la fissuration du verre est inhérent à la nature du produit. En conséquence, tout remplacement gratuit qui pourrait être accepté à titre commercial ne vaudra en aucun cas reconnaissance de responsabilité et sera effectué sous toutes réserves, notamment quant à la cause ou à l'origine du dommage, K-LINE conservant tous ses droits à contestation pour le futur.

## DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées équipant les produits K-LINE, et indispensables à leur utilisation, à savoir les pièces de quincaillerie équipant les menuiseries et volets roulants, sont disponibles 10 ans à compter de la commande du produit par le client professionnel. Les pièces détachées remplacées, ne sont pas forcément identiques aux pièces d'origine et peuvent ainsi présenter un aspect visuel et /ou un fonctionnement équivalent, à défaut d'être identique. Dans certains cas, la mise en œuvre des nouvelles pièces pourra nécessiter une adaptation du support.

## Les garanties

En sus de la garantie légale, à partir de la date de livraison chez le commanditaire, les menuiseries et les volets roulants BIPA bénéficient d'une garantie pièces et main d'œuvre de :

- 2 ans pour les accessoires (quincaillerie, paumelles hahn, PBC, grilles...)
- 5 ans sur les moteurs et les panneaux (DOOR'PLAST, panneaux permanents chêne doré et blanc)
- 10 sur les vitrages suivant prescriptions FFPV
- 10 ans sur les profilés PVC (hors assemblage) (Décoroc)

Le produit doit être utilisé normalement et sans avoir subi de modifications.

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

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

La garantie BIPA s'applique en cas de défaut de fabrication (dans le cadre des articles 1641 et suivants du code civil), est exclue pour tout réglage de menuiserie posée et dans tous les cas de dysfonctionnement provoqué par :

- Une utilisation des produits non conformes aux prescriptions d'emploi et/ou impropre à leur destination, des détériorations dues à des chocs ou des salissures sur les produits quand ceux-ci ne sont plus dans l'emballage et/ou dans le mode de mise sur palette prévu par CAIB,
- Une modification des produits par un tiers,
- L'inobservation des règles de l'art, des dispositives normatives pour le stockage, le montage et l'installation des produits,
- Une négligence ou une carence dans l'entretien des produits,
- Une cause extérieure et/ou des circonstances qualifiées de force majeure par les tribunaux (dégâts des eaux, incendie, orage, tempête, gel, catastrophes naturelles, problèmes d'étanchéité du support, etc...).

Au titre de cette garantie et sous réserve des cas d'exclusion ci-dessus, BIPA assure, par l'intermédiaire de son Service Après-Vente, la fourniture, le remplacement ou la réparation de la ou des pièce(s) reconnue(s) manquante(s) ou défectueuse(s). La garantie comprend également les coûts de main d'œuvre et de déplacement générés par la réparation sur site ou en usine.

Si la panne nécessite un retour en usine, une nouvelle fabrication, une fourniture et/ou une intervention, BIPA s'engage à réaliser la réparation conformément au programme d'intervention défini lors de l'analyse du dossier technique, sous réserve que les conditions techniques le permettent.

La garantie se limite à la réparation des menuiseries, de sorte que BIPA dégage toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect, quelle qu'en soit la nature, causé par le mauvais fonctionnement du produit garanti.

La garantie se limite à la réparation des menuiseries : BIPA ne prend pas à sa charge les travaux de dépose / repose des menuiseries, en particulier pour les cas de remplacement de dormant.

Une intervention SAV ne reporte pas la durée de garantie.

La garantie est également exclue si :

- Le numéro ARC du produit n'est plus disponible pour avoir été effacé ou supprimé,
- L'intervention suppose des moyens exceptionnels en cas d'inaccessibilité au produit.

Tout déplacement effectué pour un motif injustifié sera facturé par BIPA (défaut de pose, réglage...).

Nous acceptons les demandes d'intervention dans les conditions du tableau ci-dessous en accord avec les clauses de la « Garantie menuiserie » BIPA.

MOTIF DE LA RECLAMATION	DETAIL DE LA RECEVABILITE	CONDITIONS DE RECEVABILITE D'UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE EN GARANTIE
Livraison incomplète par rapport au contenu du Bon de Livraison	A la livraison	Réerves écrites sur le récépissé + envoi lettre recommandée à BIPA dans les 3 jours après la livraison
Casse vitrage (hors choc thermique)	A la livraison	Réerves écrites sur le récépissé ou envoi lettre recommandée à BIPA ou fax dans les 3 jours après la livraison
Livraison incomplète d'accessoires : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Manque d'habillages</li> <li>· Manque accessoires</li> <li>· Manque kit de pose ou de finition</li> <li>· Manque moteur et automatismes</li> </ul>	Jusqu'à la pose des menuiseries, dans la limite de 1 mois après la date de livraison par BIPA	La prise en charge n'est confirmée qu'après vérification de nos preuves d'expédition ou de contrôle interne.
Erreur de fabrication : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Erreur de produit ou vitrage</li> <li>· Usinage défectueux ou manquant</li> <li>· Mauvaises dimensions...</li> </ul>	Jusqu'à la pose des menuiseries, dans la limite de 1 mois après la date de livraison par BIPA	La prise en charge n'est confirmée qu'après vérification de la conformité de notre livraison à la commande d'origine ou au devis accepté.  Légalement, toute menuiserie posée est considérée comme acceptée
Défaut d'aspect : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Face extérieure des vitrages,</li> <li>· Chocs sur profils et tabliers,</li> <li>· Etc....</li> </ul>	Jusqu'à la pose des menuiseries, dans la limite d'un mois après la date de livraison par BIPA	Avant la prise en charge, il est possible que nous mandions un délégué pour confirmer le défaut.
Motorisation Volet Roulant : Défaut de fonctionnement	Jusqu'à l'électrification du site, dans la limite de 6 mois après la date de livraison par BIPA	Le réglage des volets roulants reste à la charge du client.
Assemblage profils PVC : Soudure / Assemblage mécanique	Jusqu'à 2 ans après la livraison par BIPA des menuiseries	
Assemblage profils ALU : Sertissage / Assemblage mécanique	Jusqu'à 2 ans après livraison par BIPA des menuiseries	
Défaut d'étanchéité	Jusqu'à 1 an après livraison par BIPA des menuiseries	La prise en charge n'est confirmée qu'après vérification que le montage et l'installation des produits respectent les règles de l'art et les dispositions normatives.



## **GARANTIE**

Le client bénéficie d'une garantie contractuelle de cinq (5) ans pièces en ce qui concerne les volets roulants et les portes de garage et de deux (2) ans pièces en ce qui concerne les télécommandes, les batteries. Cette garantie débute le jour de la délivrance du produit au client du client de FUTUROL (date de facture faisant foi), dans la limite d'un délai de trois (3) mois à compter de la date de la délivrance du produit par FUTUROL à son client. Le client est seul responsable du fait que le produit réceptionné ne soit pas immédiatement installé par lui chez son propre client.

Malgré le soin apporté à la fabrication et aux traitements de surfaces des produits, de légères nuances de couleurs peuvent exister suivant la nature des supports. Une modification de la teinte peut apparaître rapidement notamment par le fait des rayons lunaires ou ceux du soleil, sans altération de la fonctionnalité du produit. Cet évènement ne rentre pas les conditions de la garantie.

Conditions d'application de la garantie : La garantie couvre les produits dont la pose a été réalisée dans les règles de l'art par un installateur professionnel, en suivant les recommandations des notices de pose et d'entretien FUTUROL comme les normes applicables dans les domaines d'usage de ces produits. La garantie s'étend, au seul choix de FUTUROL, à la fourniture en remplacement de tout ou partie du produit reconnu vicié par FUTUROL à l'exception toutefois des pièces d'usure. Le client ne pourra bénéficier de cette garantie que si le prix du produit a été payé intégralement. Si le client constraint FUTUROL à se déplacer et qu'il s'avère que la panne ne provient pas du produit, le client sera redevable des frais au prix réel sans plus-value ni marge.

Exclusions : La garantie ne pourra s'appliquer : aux produits non-conformes à leur destination, aux produits dont l'installation n'a pas été réalisée selon les notices et les règles de l'art par un installateur qualifié, aux produits dont l'utilisation n'a pas été faite en « bon père de famille », aux produits touchés par la tempête, la grêle, la foudre et autres évènement naturels, aux produits modifiés par le client ou par le client de ce dernier ou par les tiers, aux piles des systèmes de commande, aux réglages et programmations des télécommandes générales, au boîtier TaHoma et ses dérivés.

Etendue : La garantie ne couvre que les dommages matériels, consécutifs et prévisibles liés au défaut avéré du produit.

En tout état de cause, le client est seul responsable des dommages que pourrait causer le comportement de produit ou que ce dernier pourrait subir.

# Exigez la garantie 20 ans laquage et fabrication

Résolument moderne, CETAL est l'héritière d'un riche passé de 70 ans de pratiques et d'innovations basées sur la connaissance du métier et une main-d'œuvre qualifiée sachant faire preuve de créativité.

Grâce à son savoir-faire performant, CETAL garantit depuis avril 2019, la fabrication de ses portails aluminium, clôtures, garde-corps et brise-vue **pendant 20 ans**. De plus, CETAL certifie l'accrochage de son laquage et vous fait bénéficier d'une **garantie exclusive de 20 ans**.

## Précautions d'entretien et de nettoyage

### Fréquence de nettoyage

- En zone rurale et urbaine de faible densité, les entretiens doivent avoir lieu à une fréquence de 2 fois par an.
- En zone urbaine et industrielle, les surfaces exposées à la pluie requièrent au minimum 4 entretiens par an.
- En zone maritime et à pollution élevée, il faudra doubler cette fréquence.
- Attention**, les produits installés à moins de 50 m du bord de mer devront bénéficier d'un entretien hebdomadaire à l'eau claire.

### Nettoyage

Utilisez de l'eau additionnée d'un détergent doux. Il est capital de bien rincer ensuite à l'eau claire et d'essuyer à l'aide d'un chiffon doux, non pelucheux et absorbant.

- Ne pas nettoyer les surfaces par temps chaud ou exposées à l'ensoleillement.
- Il faut, en tout état de cause, bannir l'utilisation de produits agressifs tels que certains détergents pour lessive ou lave-vaisselle et des produits basiques ou acides. L'usage de tampons abrasifs grossiers tels que paille de fer ou papier émeri est naturellement prohibé.
- Ne pas utiliser de solvants sur les surfaces thermo laquées. Sont particulièrement prohibés les solvants polaires tels qu'alcool, acétone, esters, éthers, hydrocarbures aromatiques etc...

### Produits recommandés

- Nettoyants domestiques ou industriels à **pH neutre**.
- Produits à vitres et produits vaisselle à **pH neutre**.

### Produits interdits

- Acides**: acétique (vinaigre), chlorhydrique, nitrique, sulfurique.
- Bases**: lessive de soude, eau de javel, ammoniaque.
- Oxydants**: eau oxygénée.
- Solvants organiques**:
  - Acétone et dérivés (dissolvants).
  - Alcools (ménager, à brûler, médical), isopropanol...
  - Essence et autres distillats du pétrole: White spirit, gasoil, essence...
  - Nettoyant mastic et dégoudronnante (acétate de méthyléthyles)...
  - Produits anti-graffiti: solvant tels que dérivés du propylène glycol ou de l'essence de térébenthine et leurs mélanges...
  - Nettoyants d'atelier pour l'aluminium ou le PVC : tensio-actifs et alcool...
- Poudres et crèmes à récurer**: polish pour rénovation automobile ou pour rénovation du thermolaquage.

## CONDITIONS DE GARANTIES

Nos portails, portillons et clôtures sont garanties contre tout défaut de matière ou vice de construction à dater du jour de l'expédition. Notre garantie est strictement limitée à la remise en état ou au remplacement des produits reconnus défectueux de notre fait. La mise en œuvre de la garantie implique que le bénéficiaire en a eu connaissance en indiquant les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées et la nature des dommages. Suite à une analyse technique, nous déterminerons la marche à suivre et la prise en charge ou non de la garantie. Si un retour en usine s'impose, les éléments doivent être emballés correctement pour permettre le contrôle des différents critères. Lorsque la garantie est mise en jeu, les dommages garantis se limitent au remboursement des frais de remise en état des éléments laqués et fabriqués par CFP. En aucun cas, le délai de garantie sera prolonger suite à un quelconque remplacement.

### La garantie ne comprend pas la prise en charge :

- Des frais de démontage, de réinstallation des produits, d'immobilisation
- Des frais de remise en état ou de remplacement sur les produits détériorés à la suite d'une faute grave de mise en œuvre du client professionnel de CFP ou d'un défaut d'usage grave et manifeste de l'utilisateur final.
- Des conséquences d'une modification des produits CFP sans notre accord.
- Des conséquences d'une utilisation des produits CFP hors des domaines d'application précises ou non conforme aux normes en vigueur.
- Des conséquences de catastrophe naturelles et des cas de forces majeure ou de cas fortuit.
- Des conséquences de défaut d'entretien préconisé par l'ADAL <https://www.adal-aluminium.fr/entretienalulaque/>

Aucune garantie ne peut être due tant que le client n'aura pas procédé au règlement intégral de sa facture. Tout produit, option, où nous indiquons sa non-conformité sur notre confirmation de commande, ne sera pas garanti.

La durée et les modalités de garanties de nos produits sont définis ci-dessous.

## GARANTIES DE FABRICATION

PORTEAUX, PORTILLONS, CLÔTURES ALUMINIUM & PVC : garantie 10 ans  
CFP garantit 10 ans la solidité d'assemblage de ses portails et de ses clôtures à compter de la date de livraison, contre tout vice de fabrication ou de déformation anormale.

Cette garantie est accordée sous réserve du respect absolu des conditions normales d'utilisation et d'entretien. La société CFP considère comme telles les conditions anormales d'utilisations :

- Si l'ouverture ou la fermeture des portails et des portillons est difficile, vous devez contacter votre installateur.
- Si l'installation n'a pas été réalisée suivant le respect des notices de pose, y compris pour la motorisation.
- Si des modifications ont été apportées aux portails, portillons et clôtures sans accords
- Si la manœuvre des portails et des portillons est réalisée par fort coup de vent
- Si les portails, portillons et clôtures sont escaladés pour passer par-dessus
- Si les portails et portillons sont claqué lors de l'ouverture ou de la fermeture

## GARANTIE THERMOLAQUAGE ALUMINIUM

PORTEAUX, PORTILLONS, CLOTURES ALUMINIUM labélisé QUALIMARINE : garantie 15 ans

La couche de laquage est constituée d'une résine thermodurcissable et de pigments donnant la coloration. Cette couche est sensible à l'action combinée de la pluie, des UV et de la pollution, qui peut conduire progressivement à une altération de leurs propriétés décoratives. Ce phénomène délamine les résines protégeant les pigments, qui se retrouvent confrontés directement aux éléments extérieurs. Avec le temps, on peut observer un vieillissement naturel du thermolaquage (ramollissement, encrassement, perméabilité, farinage, perte de brillance, décoloration uniforme...), ce qui ne constitue pas un défaut de laquage. Il est impératif d'éliminer régulièrement les salissures de manière à limiter leur effet sur le vieillissement de la surface thermolaquée. (Cf. documentation conseils d'entretien CFP, ou <https://www.adal-aluminium.fr/entretienalulaque/>)

1. Couleurs bénéficiant de la poudre de laquage haute durabilité « Classe 2 » : CFP garantit 15 ans le thermolaquage « classe 2 » de ses portails et de ses clôtures à compter de la date de livraison, contre tout décollement, écaillage, cloquage ou corrosion.

2. Couleurs bénéficiant de la poudre de laquage standard « Classe 1 » : CFP garantit 10 ans le thermolaquage « classe 1 » de ses portails et de ses clôtures à compter de la date de livraison, contre tout décollement, écaillage, cloquage ou corrosion. (Cf. documentation Laquage Aluminium CFP)

Cette garantie est accordée sous réserve du respect absolu des conditions normales d'utilisation et d'entretien. La société CFP considère comme telles les conditions anormales d'utilisations :

- Usage anormal, usure normale ou vieillissement
- Différence de teinte entre des éléments fabriqués à plus de 6 mois d'intervalle
- Corrosion causée par pliage ou déformation due à des chocs ou autres interactions d'éléments extérieurs ou d'origine mécanique
- A des couples galvaniques par la mise en contact d'éléments métalliques de nature différente
- Chocs thermiques importants, projections et vapeurs de produits chimiques (solvants, mastics, joints ou colles)

- Dommages occasionnés par l'exposition au sel ou à une atmosphère agressive (rejets industriels, aspersions de désherbants ou tout autre produit corrosif, déjections animales, etc....)
- Déformation de la surface d'appui (stagnation d'eau, agression du revêtement, etc...)
- Drainage défaillant des produits suite à un colmatage des trous d'évacuation
- Dégâts causés par un nettoyage non conforme aux consignes d'entretien de l'ADAL
- Dégâts causés suite au non entretien ou au mauvais entretien chronique
- Le stockage du produit dans son emballage d'origine ayant entraîné des traces

Bord de mer, garantie réduite (Classe 2) :

- Garantie 10 ans pour les produits installées à moins de 5 km des côtes (Garantie 5 ans Classe 1)
- Garantie 5 ans pour les produits installés à moins de 500 m des côtes (Garantie 3 ans Classe 1)
- Non garantie pour les produits installés à moins de 50 m des côtes (Non garantie Classe 1)

L'observation de l'aspect du laquage se fait suivant les normes correspondantes aux usages décrites dans les référentiels de l'ADAL :

- Le revêtement sur les surfaces significatives ne peut comporter aucune rayure atteignant le métal. Lorsque le revêtement sur les surfaces significatives est examiné sous un angle oblique de 60° environ, aucune rugosité excessive, ligne de coulures, bulle, inclusion, cratère, boursouflure, tâche, piqûre et autres défauts éventuels ne doivent être visibles à une distance de 3 mètres.

## GARANTIE PIECES & ACCESSOIRES

PORTEAILS, PORTILLONS, CLOTURES ALUMINIUM & PVC : garantie 2 ans  
 CFP garantit 2 ans les accessoires et la quincaillerie qui équipent les portails et les clôtures à compter de la date de livraison, contre les défauts de fonctionnement, de matière ou de fabrication.

Cette garantie est accordée sous réserve du respect absolu des conditions normales d'utilisation et d'entretien. La société CFP exclut des garanties :

- Les pièces mécaniques en friction, les articulations et les points de verrouillage qui n'aurait pas été graissée ou huilée régulièrement (les produits d'entretien utilisés sont sans acide ou résine)
- Les articles en acier (même traités) qui sont susceptibles de s'oxyder
- Les différents procédés de revêtements qui ne sont pas exempts du phénomène de corrosion

## GARANTIE MOTORISATION

MOTEURS SOMFY : AXOVIA – MULTIPRO – IXENGO – ELIXO : garantie 3 ans  
 MOTEUR SOMFY : INTEGRE INVISIO : garantie 5 ans

L'installation des moteurs doit être faite en respectant nos guides de pose et les préconisations des fabricants des moteurs.

La déclaration des performances CE de nos portails motorisés n'est valable qu'avec les moteurs Somfy que nous commercialisons (conformément à la norme NF13241-1+A1).

La responsabilité de la société CFP ne pourra pas être engagée dans le cas d'une motorisation qui n'aurait pas été déclaré conforme avec ses produits par un organisme de contrôle agréé.

Cette garantie est accordée sous réserve du respect absolu des conditions normales d'utilisation et d'entretien. La société CFP exclut des garanties :

- Les moteurs ayant toutes traces d'ouverture et de modifications
- Les défaillances dues à des erreurs ou des négligences d'installation
- Les défaillances dues à des éléments associés à la motorisation
- Les défaillances causées par une inondation ou par la foudre



## Entretien de l'aluminium thermolaqué

### Préservez durablement l'esthétique de vos menuiseries

#### Fréquence de nettoyage

La fréquence du nettoyage dépend de l'environnement, du type de peinture et des concentrations de salissures sur la surface. Plus le nettoyage est fréquent, plus il est facile et économique.



Zone à forte fréquentation et à forte sollicitation (entrée d'immeuble, devanture de magasin...)  
Nettoyage fréquent (tous les 3 à 6 mois)



Zone urbaine, industrielle ou marine  
Nettoyage semestriel



Zone rurale ou urbaine peu dense  
Nettoyage annuel

Attention : Le nettoyage des parties non lavées naturellement par les eaux de pluie doit s'effectuer plus fréquemment que celui des surfaces exposées.

#### Entretien courant



Lavage à l'eau additionnée d'un détergent doux (pH compris entre 5 et 8)  
Rinçage soigné à l'eau claire  
Essuyage avec un chiffon doux, non abrasif et absorbant



Éponge douce  
Chiffon doux en matière non abrasive (ouate, coton, non tissé, non pelucheux), de couleur blanche exclusivement



Éponge abrasive  
Paille de fer  
Chiffon de couleur



Ne pas agresser, abraser, rayer, décolorer ou colorer la couche de peinture

Ne pas laisser de zone de rétention ou d'orifice de drainage bouché.



#### Produits recommandés

- Nettoyants domestiques ou industriels à pH neutre
- Produits à vitres et produits vaisselle à pH neutre



#### Produits déconseillés

- Acides : acétique (vinaigre), chlorhydrique, nitrique, sulfurique
- Bases : lessive de soude, eau de Javel, ammoniaque
- Oxydants : eau oxygénée
- Solvants organiques :
  - Acétone et dérivés (dissolvants)
  - Alcools (ménager, à brûler, médical), isopropanol
  - Essence et autres distillats du pétrole : White Spirit, gasoil, essence
  - Nettoyants mastic et dégoudronnents (acétate de méthyléthyle)
- Produits anti-graffiti : solvants tels que dérivés du propylène glycol ou de l'essence de térébenthine et leurs mélanges
- Nettoyants d'atelier pour l'aluminium ou lePVC : tensio-actifs et alcool
- Poudres et crèmes à récurer : polish pour rénovation automobile ou pour rénovation du thermolaquage



# FRANCIAFLEX

valoriser les espaces de vie

## LES GARANTIES FRANCIAFLEX

En choisissant de vous équiper avec des **fenêtres, stores ou volets** Franciaflex, vous choisissez de bénéficier de toutes les garanties pour votre tranquillité :

### La garantie d'un produit fabriqué en France

Les produits Franciaflex sont conçus par nos bureaux d'étude, **fabriqués et commercialisés en France**.

Franciaflex possède 5 sites de production sur le territoire, en Bretagne, Orléanais, Isère et Auxerrois. Avec au total 700 salariés, Franciaflex s'engage pour l'emploi manufacturier en France.

### La garantie d'un produit sur mesure

Tous les produits Franciaflex sont **fabriqués sur mesure**, à la commande.

Votre installateur Franciaflex prend d'abord l'ensemble des cotes chez vous et passe ensuite commande du store, du volet ou de la fenêtre qui **s'adaptera parfaitement à votre configuration**.

### La garantie d'un produit répondant aux normes les plus strictes

Les produits Franciaflex répondent à toutes les normes en vigueur pour vous assurer de la meilleure qualité possible.

Les volets roulants, fenêtres et portes-fenêtres PVC Franciaflex sont **certifiés NF (1)**. Cette certification est délivrée par le C.S.T.B. (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment), organisme indépendant et accrédité.

**Le label NF certifie la conformité de nos fenêtres et volets aux normes françaises.** Le CSTB contrôle le produit, mais également le process de fabrication, sur chaque site de production. Les caractéristiques sont réévaluées périodiquement, pour prendre en compte l'évolution des produits

La marque NF c'est la garantie pour l'utilisateur de choisir un produit de qualité durable avec des performances annoncées et garanties. C'est un **engagement volontaire** du fabricant visant à maintenir la qualité de ses produits dans le temps.

### La garantie d'un produit de qualité

**Les produits Franciaflex sont testés en usine, tout au long de leur cycle de vie**, que ce soit pour vérifier leur solidité ou éprouver leur résistance à l'eau, à l'air ou au vent.

Franciaflex travaille avec les meilleurs fournisseurs de composants, comme Dickson pour les toiles de store ou Somfy pour la **motorisation**.

Cette qualité constante permet à Franciaflex de s'engager sur les durées de garantie suivantes (2) :

- De 2 ans à 5 ans sur les stores
- 8 ans pour les volets roulants
- 10 ans sur les fenêtres PVC et aluminium, et sur les coulissants aluminium

## La garantie d'une totale sécurité

Pour la sécurité de vos enfants, notre gamme de stores est conforme à la **norme européenne anti-strangulation EN13120**.

Pour la sécurité des biens et des personnes, Franciaflex conçoit des produits pleins d'intelligence : l'arrêt sur obstacle **SECURISOFT** équipe ainsi nos volets roulants et nos brise-soleil orientables, évitant ainsi la détérioration du produit ou celle d'un objet se trouvant dans l'axe du volet ou du store.

## La garantie du plus large choix

L'offre de fenêtres, volets, stores extérieurs et stores intérieurs de Franciaflex est complète et est parmi **la plus large du marché**.

Que ce soit en termes d'options, de types de produits ou de coloris, Franciaflex vous apporte la solution répondant à vos besoins.

## La garantie d'être bien conseillé

Franciaflex s'engage à vous accompagner tout au long de votre projet. Dès la prise de contact, vous êtes pris en charge. Un installateur Franciaflex prend rendez-vous avec vous pour **vous conseiller sur le produit le plus adapté à votre besoin** et établir un devis gratuit.

## La garantie d'un fabricant engagé pour l'environnement

Franciaflex a effectué son Bilan Carbone et s'engage tous les jours pour **réduire l'impact environnemental** de ses activités.

Franciaflex recycle l'aluminium, l'acier, le bois, les profils PVC et les poudres de laque. Les toiles acryliques et toiles PVC sont également recyclées, ces dernières via le programme Texyloop ([www.texyloop.com](http://www.texyloop.com)).

Notre plan de transport est optimisé afin de minimiser les kilomètres parcourus.

# Entretien et Garantie des volets Bois à destination de l'utilisateur final

## Sommaire :

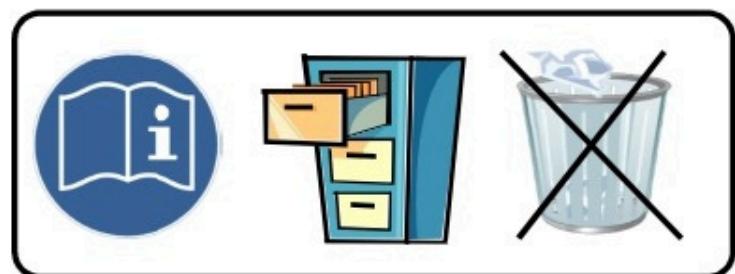
Introduction .....	p.1
Entretien.....	p.2
Engagement de garantie .....	p.3



## [I] Introduction

Nous vous remercions d'avoir choisi THIEBAUT INDUSTRIE pour vos menuiseries bois avec peinture de finition.

Cette notice à votre attention, vous aidera à profiter le plus longtemps possible de vos menuiseries.



Lire attentivement cette notice avant d'utiliser votre matériel.  
Conserver ce document pour toute intervention ultérieure.  
Nos produits sont conçus et assemblés dans le respect du Règlement européen pour les Produits de la Construction (EU 305/2011)

## [II] Entretien

Afin de garantir la longévité de nos produits, vous devez entretenir régulièrement vos menuiseries.



Nous vous recommandons pour cela, d'inspecter 1 fois par an vos menuiseries afin de détecter d'éventuelles anomalies.



Nous vous recommandons également un nettoyage 1 fois par an à l'eau savonneuse avec une éponge non abrasive puis un rinçage à l'eau claire. En option, un kit d'entretien est disponible à l'achat.



L'usage d'un nettoyeur haute pression est absolument interdit au risque d'annuler la garantie.



Lubrifiez également 1 fois par an les pièces en mouvement (gonds, système de fermeture etc.) afin d'assurer une plus grande longévité et un meilleur confort d'utilisation.



Resserrez si nécessaire les vis de fixation des quincailleries.



Dans la période de garantie, si des premiers signes de détérioration apparaissent sur moins de 5% de la surface soit un carré de 5cm de côté, utilisez le kit de retouche fourni avec votre commande.

A compter des 5 ans de garantie écoulés, dès les premiers signes de détérioration (cloquage, écaille, farinage, craquelage sur moins de 5% de la surface), il est temps de procéder à l'entretien. Après un léger ponçage au papier de verre grain 240, un nettoyage, appliquer 2 couches de lasure Sikkens Rubbol en prenant soin de garnir toutes les faces de la menuiserie.

La fréquence d'entretien dépend de l'exposition de la menuiserie : un volet exposé plein Sud ou Sud-Ouest sous l'effet des UV et intempéries demandera plus de soins qu'un volet exposé au Nord.

De même, une menuiserie de couleur foncée nécessite une fréquence d'entretien plus élevée que cette même menuiserie couleur claire.

# [III] Engagement de garantie

## I ) DEFINITIONS

- Bonne tenue : Absence de cassure, craquelure ou décollement du film de peinture
- Garantie : La garantie démarre à la date de livraison des marchandises chez notre revendeur et s'appliquent à la France métropolitaine.

## II ) ENGAGEMENT DE GARANTIE

Au titre de la garantie, Thiebaut Industrie s'engage à réaliser une application conforme et répondant à vos attentes. Cette garantie est la seule proposée par nos services et ne donne aucune autre sorte de garantie expresse ou implicite. Il n'a été accordé le droit à aucun de nos distributeurs de modifier les obligations, limitations de responsabilité et exclusions contenues dans notre présente garantie.

## III ) MISE EN JEU DE LA GARANTIE

Toute anomalie doit être portée à la connaissance de Thiebaut Industrie et de votre revendeur par, dans un délai maximum de 10 jours. La réclamation devra être accompagnée d'une copie de la facture d'achat et d'une ou plusieurs photographies ainsi qu'un descriptif précis du défaut constaté. Thiebaut Industrie prendra en charge, après étude du dossier et expertise de notre part, les couts de reprise des désordres constatés et acceptés.

## IV) EXCLUSIONS

Seront exclus du présent accord de garantie :

- Les désordres ne rentrant pas dans la définition de la bonne tenue ci-dessus
- Les désordres résultant d'une cause étrangère aux produits, au film de peinture ou à leur mise en œuvre par Thiebaut Industrie; notamment et à titre de simple exemples : pollution, chocs, incendie, modifications ou défauts du produit, défauts de conception ou de maintenance, dégradations liés aux animaux etc.
- Les désordres provenant de rupture de film liés aux variations dimensionnelles des volets
- Les désordres sur ouvrages situés à moins de 200m des côtes ou plus de 1200m d'altitude
- Les désordres liés à des coupes, des ajustages effectués sur chantiers n'ayant pas été recouvert par un film de peinture
- Les désordres liés aux remontées de résine et autres substances naturelles du bois des zones non protégés
- L'altération naturelle des couleurs ou autres détériorations liées à l'usure normale (rayures superficielles, tâches, ou autres traces dues à une utilisation quotidienne)
- Le poinçonnement du bois (chutes d'objets contendant) ainsi que la dégradation de la finition par abrasion (arrêts, espagnolette etc.)
- Les conséquences de manœuvres effectuées malgré les obstacles (neige, cailloux, gel...)
- Les différences d'aspects avec les échantillons, panneaux ou autres supports visuels exposés chez votre revendeur
- Les produits qui n'auraient pas été posés, et/ou stockés, et/ou entretenus suivant les préconisations de Thiebaut Industrie

## V) CONTESTATIONS

En aucun cas il ne peut être appliqué sur nos factures de retenues de garantie.

En cas de contestation sur la prise en charge d'un sinistre, son coût ou ses solutions réparatrices, les parties feront appel à un tiers expert nommé d'un commun accord. En cas de désaccord sur le choix de l'expert, il sera désigné par le Président du Tribunal de Grande Instance d' Epinal saisi par la plus diligente des parties. Les parties conviennent de se ranger à l'avis de l'expert finalement nommé. La loi française est seule applicable.

## GARANTIE VELUX

VELUX vous remercie pour votre achat. Nous portons une attention toute particulière à l'ensemble de nos produits, c'est pourquoi la grande majorité des propriétaires de produits VELUX n'ont jamais eu besoin de recourir à la Garantie VELUX. Dans le cas où les utilisateurs finaux<sup>1)</sup> rencontreraient un problème concernant un produit VELUX, cette Garantie vous aidera à comprendre la manière dont nous pouvons répondre à votre demande.

Il doit être aussi mentionné qu'en plus de cette Garantie, l'utilisateur final<sup>1)</sup> dispose de droits légaux séparés, attachés à la vente du produit VELUX. Ces droits ne sont pas affectés, de quelque manière que ce soit, par cette Garantie. Des conseils relatifs aux droits légaux peuvent être obtenus auprès du vendeur ou de tout autre conseil approprié.

### 1. Mise en œuvre de la Garantie relative à ce produit

VELUX France, 1 rue Paul Cézanne, 91 420 Morangis, offre aux utilisateurs finaux<sup>1)</sup> une Garantie des produits qui se décline selon les modalités suivantes :

s	La garantie sur les produits VELUX couvre les produits indiqués ci-dessous :	Période de garantie
	<b>Les fenêtres de toit VELUX et produits liés à l'installation des fenêtres</b>	
	<b>Fenêtres de toit VELUX</b>	Décennale*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vitrages isolants d'origine de la fenêtre VELUX : pièces et main d'œuvre</li> <li>- Vitrages isolants d'origine de la fenêtre VELUX (après 2001) : pièces uniquement**</li> </ul>	10 ans (contractuelle) 10 ans supplémentaires = 20 ans ** (contractuelle)
	Quincaillerie des fenêtres VELUX (pivots, serrures, poignées, joints...)	Biennale*
	Raccordements d'étanchéité VELUX	Décennale*
	Produits d'installation VELUX : habillage VELUX, colllerette d'isolation VELUX, colllerette d'écran de sous toiture VELUX, colllerette pare-vapeur VELUX et chevron de support VELUX	Décennale*
	Exutoires de désenfumage VELUX : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partie fenêtre</li> <li>- Composants du système d'ouverture</li> </ul>	Décennale* Biennale*
	Système VELUX pour toits plats : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fenêtre-coupole pour toit plat</li> <li>- Composants et moteurs électriques</li> </ul>	Décennale* Biennale*
	Lanterneaux VELUX incluant dômes et costières	Décennale*
	VLT 1000 Châssis d'accès au toit (conçu spécialement pour les combles non aménagés et/ou pour accéder au toit)	2 ans
	<b>Conduits de lumière VELUX incluant leur vitrage isolant</b>	
	Conduits de lumière VELUX (Sun Tunnel)	Décennale*
s	<b>Les stores et volets roulants VELUX</b>	
	Stores VELUX, manuels, électriques et solaires, moustiquaire VELUX	2 ans (contractuelle)

	Moteurs VELUX pour le fonctionnement des lanterneaux et des stores, incluant le moteur pré-installé par VELUX sur les lanterneaux modulaires VELUX. Produits électriques VELUX, moteurs pré-installés et autres composants électriques inclus, pour le fonctionnement des lanterneaux modulaires VELUX	2 ans (contractuelle)
	Produits électriques Vitral, moteurs pré-installés et autres composants électriques inclus, pour le fonctionnement des Skyvision Vitral	
	<b>Les verrières aluminium VELUX et verrières de toit Vitral</b>	
	Verrières aluminium VELUX, vitrage inclus Raccordements d'étanchéité VELUX pour verrières aluminium.	Décennale*
	Verrières de toit Vitral, vitrage inclus Raccordements d'étanchéité pour les verrières de toit Vitral	
	Moteurs VELUX pour le contrôle des verrières ouvrantes, incluant les moteurs pré-installés dans/sur les verrières aluminium VELUX. Les produits VELUX pour le fonctionnement électrique, incluant des composants électriques pré-installés par VELUX pour les verrières aluminium VELUX.	2 ans (contractuelle)
	<b>Pièces détachées fournies par VELUX</b>	
	Si un défaut sur une pièce détachée d'un produit est porté à notre attention pendant la période de garantie <sup>2)</sup> , qui démarre à la date de la vente du produit ou à la date de son installation chez le client final <sup>3)</sup> VELUX proposera selon les cas 1) de réparer le produit en prenant à sa charge le matériel et la main d'œuvre ou 2) de fournir un produit VELUX de remplacement livré gratuitement à son point d'achat d'origine ou à l'adresse du client final <sup>1)</sup> .	2 ans (contractuelle)
	<b>Vitrages isolants de remplacement</b>	5 ans
	<b>Autres produits VELUX</b>	
	Autres produits VELUX	2 ans (contractuelle)

Note : \* Articles 1792, 1792-2, 1792-3 1792-4, 1792-4-1 et 1792-4-2 du Code Civil.

Note : \*\* Sauf pour modèles GFL/VLT/GVT/CVP/CFP/CXP et CSP, et sauf pour les fenêtres avec code dimensionnel qui ne comprend pas de lettre (fenêtres avant 2001), et sauf pour les fenêtres à vitrage triple (version -065, -066 et -062) ou électrochrome (-083).

Note : \*\*\* Seulement pour les modèles de volets roulants de type SML, SSL, SCL et SMG variante ----S. Les autres modèles de volets roulants ont une garantie de 2 ans.

Cette version de la Garantie produits VELUX s'applique à partir du 01.12.2021.

Si vous êtes susceptible de bénéficier de cette Garantie, sans que cela n'affecte les droits légaux dont vous disposez, VELUX pourra par le jeu de cette Garantie selon son choix, et sous réserve des dispositions des articles L. 211-9 and L. 211-10 du Code de la consommation, mettre en œuvre l'une des actions suivantes : 1) réparer le produit VELUX défectueux dans une boutique VELUX ou au domicile de l'utilisateur final<sup>1)</sup>, ainsi que le déterminera VELUX, ou 2) assurer le remplacement du produit VELUX gratuitement dans une boutique VELUX ou au domicile de l'utilisateur final<sup>1)</sup>, ainsi que le déterminera VELUX, ou 3) restituer à l'utilisateur final<sup>1)</sup> le prix de vente original du produit VELUX ou 4) adopter d'autres solutions pertinentes pour le produit VELUX concerné.

**Cette Garantie s'appliquera seulement aux produits VELUX mentionnés ci-dessus selon les conditions explicitées ci-après en ce compris (mais pas seulement), les conditions de l'article 4. De plus, cette Garantie ne s'applique qu'aux défauts qui ne sont pas exclus comme stipulés à l'article 3.**

## **2. Période durant laquelle joue la Garantie**

Les réclamations couvertes par cette Garantie doivent être notifiées conformément avec les stipulations de l'article 5 et dans un délai qui, sauf stipulation contraire ci-dessus, commence à la date de vente du produit VELUX au premier utilisateur final<sup>3)</sup> et expire à la fin de la période de garantie<sup>2)</sup> pertinente pour le produit VELUX sur lequel porte la réclamation.

## **3. Les défauts couverts par cette Garantie**

Sous réserve de ces conditions, cette Garantie couvre les défauts qui proviennent de la fabrication des produits en ce compris tout matériau utilisé pour sa fabrication. Les autres types de défaut concernant les produits VELUX ne sont pas couverts par cette Garantie et seront rejetés.

## **4. Conditions**

Les réclamations dans le cadre de cette Garantie ne seront pas acceptées si un défaut résulte directement ou indirectement, a) de l'installation du produit, [y compris (mais sans s'y limiter) l'installation effectuée dans des conditions non conformes aux instructions d'installation de VELUX ou aux standards de travail soigné], b) de l'installation du produit à l'extérieur des zones d'installation recommandées, c) d'une opération non conforme aux opérations standards ou à une utilisation normale, d) de l'usure normale, e) d'une utilisation de pièces, de pièces de rechange ou d'accessoires incompatibles (concernant notamment l'alimentation), f) du transport, g) de toute forme de mauvaise manipulation, h) des modifications du produit ou i) d'autres facteurs qui sont autres que ceux relatifs à la fabrication du produit lui-même ou les matériaux utilisés dans la fabrication du produit.

En outre, cette Garantie ne sera pas applicable en ce qui concerne les défauts qui résultent directement ou indirectement de négligence, y compris (mais sans s'y limiter) un défaut d'entretien, lorsqu'il n'y a pas eu la réalisation de tests réguliers et/ou une utilisation régulière ou, en raison de la négligence dans la maintenance du produit tel que décrit dans les instructions, les instructions d'entretien ou dans la notice d'utilisation ou lorsque le défaut aurait pu être évité grâce à l'entretien tel que décrit dans les instructions d'entretien ou dans la notice d'utilisation. Ces instructions peuvent être obtenues auprès de VELUX ou peuvent être téléchargées à partir des sites internet [www.VELUX.com](http://www.VELUX.com) ou [www.VELUX.fr](http://www.VELUX.fr).

VELUX ne garantit pas que le fonctionnement des logiciels sera sans erreur ou ininterrompu, que les défauts dans les logiciels seront corrigés ou que le logiciel sera compatible avec les futurs produits ou logiciels VELUX.

Cette Garantie ne couvre pas les réclamations concernant :

- Les décolorations de parties qui ne sont pas visibles lors d'une utilisation générale ;
- Tout changement de couleur ou ternissement, qu'ils soient causé par le soleil, la condensation, des pluies acides ou des éclaboussures salées, ou toute autre élément ayant un effet corrosif ou susceptible d'altérer le matériel ;
- Toute autre élément cosmétique, comme par exemple les suspensions de tissu ou les lattes de stores vénitiens, ou le changement du scellant des vitrages ;
- Les nœuds dans le bois ;
- Une réduction d'efficacité du produit inévitable ou normale, en ce compris les spécifications et valeurs techniques ainsi que les tolérances d'efficacité générales ;
- Les variations qui apparaissent naturellement dans les matériaux utilisés ;
- Les dysfonctionnements, une fonction réduite ou restreinte ou des fuites d'eau résultant d'un blocage ou d'un phénomène semblable résultant de la glace, la neige, de branchages, etc.
- Les imperfections en ce compris les variations de couleur, ombres, marques, etc. dans le verre, qui étaient présents au moment de la livraison ou sont apparus dans la période de garantie<sup>2)</sup> et qui n'affectent pas sensiblement la vue ;

	Volets roulants VELUX, manuels, électriques et solaires	5 ans (contractuelle)***
	<b>Les commandes manuelles VELUX</b>	
	Les produits VELUX pour commandes manuelles des fenêtres et des stores VELUX (ex. cannes...)	2 ans (contractuelle)
	<b>Les motorisations VELUX et autres composants associés dans le cadre de manœuvre de produits électriques ou solaires</b>	
	<p>Les moteurs VELUX (électriques ou à énergie solaire) pour le fonctionnement des fenêtres (incluant le moteur pré-installé par VELUX sur les fenêtres de toit VELUX et les fenêtres toit plat VELUX) et pour le fonctionnement des stores et volets solaires.</p> <p>Les autres produits VELUX utilisés pour le fonctionnement électrique ou solaire (panneaux de commande, unités de commande, capteurs etc.), incluant les composants pré-installés par VELUX sur les fenêtres de toit VELUX et les fenêtres pour toit plat VELUX.</p>	2 ans (contractuelle)
	Les moteurs électriques et les produits électriques supplémentaires utilisés pour le désenfumage, incluant les composants électriques VELUX pour le désenfumage pré-installés par VELUX sur les fenêtres de toit VELUX et les fenêtres toit plat VELUX et les lanterneaux VELUX	2 ans (contractuelle)
	<b>Les verrières modulaires VELUX</b>	
	Verrières modulaires VELUX incluant le vitrage isolant. Raccordements d'étanchéité VELUX pour Verrières Modulaires.	
	Dans le cas où les verrières modulaires sont installées dans des environnements de piscines, dans d'autres environnements avec un niveau d'humidité et/ou de chlore élevés, ou dans des environnements sans ventilation adaptée ou contrôleur d'humidité, la garantie Décennale s'applique à la condition de la mise en œuvre correcte du pare vapeur spécial piscines BSX W00020 L010, de l'adhésif butyle pare vapeur spécial piscines ZZZ 255 et pour les verrières doubles, du profilé intérieur faîtage spécial piscines ZZZ 254. Dans le cas contraire, les verrières modulaires ne sont pas couvertes par cette garantie.	Décennale*
	Produits d'installation VELUX des verrières modulaires (ex. bande de raccordement). Pare vapeur spécial piscines et profilé intérieur faîtage spécial piscines.	
	Stores VELUX pour verrières modulaires VELUX	2 ans (contractuelle)
	Moteurs VELUX pour le contrôle des modules ouvrants et des stores pour les verrières modulaires VELUX, incluant des moteurs pré-installés par VELUX sur les verrières modulaires VELUX. Les produits VELUX pour le fonctionnement électrique, incluant des composants électriques pré-installés par VELUX pour les verrières modulaires VELUX.	2 ans (contractuelle)
	<b>Les lanterneaux modulaires VELUX et SkyVision Vitral</b>	
	Lanterneaux modulaires VELUX, vitrage inclus	
	Verrières linéaires de lanterneaux modulaires, vitrage inclus	
	Lanterneau modulaire VELUX - circulaire, vitrage inclus, costière exclus	
	Châssis SkyVision Vitral, vitrages inclus	
	Stores tamisants VELUX pour Lanterneaux Modulaires VELUX	

- La corrosion (sur la quincaillerie) ;
- La dégradation des cellules solaires ;
- Les dommages résultant d'un accident incluant notamment mais pas seulement le bris de verre accidentel, le bris ou le craquelage de la voûte ;
- Les problèmes dus à la pénétration d'eau résultant par exemple de la retenue de glace ne résultant pas d'un défaut du produit VELUX ;
- Les travaux de construction ou de conception défectueux ;
- Le mouvement de constructions adjacentes ou tout fait similaire ;
- Les transformations des produits VELUX couverts ;
- L'addition de composants non-approuvés ;
- Des conditions météorologiques extrêmes, la foudre ou la grêle sévère ;
- L'utilisation dans des zones de grande humidité, sans ventilation adéquate ou contrôle de l'humidité ;
- Les produits soumis à des conditions dépassant leur conception ;
- L'exposition à des traitements après livraison, tels que, par exemple, le ponçage, le sablage, la gravure à l'eau forte, la colle ou tout autre traitement de surface ;
- Les variations dans la coloration du verre ou du plastique ou les dommages causés par des conditions adverses comme des facteurs environnementaux corrosifs tels que les pluies acides ;
- La corrosion des vitrages résultant de la présence permanente d'eau et/ou de débris sur le vitrage ;
- La condensation sur les fenêtres de toit et verrières ou tout dommage d'eau lié, qui peut être un résultat naturel de l'humidité à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment ou des variations entre les températures extérieures et intérieures ;
- Les plaintes concernant des éléments du verre isolant sur lequel un film quel qu'il soit a été appliqué ;
- Toute autre condition similaire à celles-ci-dessus, y compris celles caractérisées comme étant des défauts.

Par cette Garantie, VELUX ne cherche pas à exclure ou limiter sa responsabilité résultant des droits légaux séparés pour lesquels une telle démarche serait sans effet. Sous cette réserve, VELUX n'accepte aucune responsabilité, dans le cadre de cette Garantie ou en dehors, pour une quelconque perte de profit, ou toute perte directe ou indirecte en lien avec une réclamation faite dans le cadre de cette Garantie. Ceci comprend qu'il n'y a pas de responsabilité dans le cadre de la responsabilité produit et VELUX n'assume pas de responsabilité pour les pertes causées directement ou indirectement par des incidents au-delà du contrôle de VELUX, en ce compris notamment mais pas seulement les litiges industriels, le feu, la guerre, le terrorisme, les restrictions d'importation, les troubles politiques, la survenance d'évènements naturels inhabituels, le vandalisme ou d'autres cas de force majeure.

Même si VELUX ne cherche pas à exclure ou limiter sa responsabilité résultant des droits légaux séparés pour lesquels une telle démarche serait sans effet, VELUX n'accepte aucune responsabilité pour les dommages causés aux biens ou aux personnes, y compris le produit VELUX lui-même, résultant de toute tentative de réparation ou de remplacement du produit VELUX non autorisée.

VELUX peut, à sa convenance, refuser toute réparation dans le cadre de la Garantie si une quelconque tentative de réparation ou de remplacement du produit VELUX couvert a causé des dommages accrus. Nous vous déconseillons de tenter de réparer ou remplacer le produit VELUX sans l'autorisation de VELUX, sans quoi aucune réclamation concernant un défaut résultant de cette opération ne pourra être acceptée.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur final<sup>1)</sup> de minimiser les dommages fait par les eaux ou tout autre dommage qu'un produit VELUX couvert par la Garantie pourrait causer.

## 5. Réclamation écrite

Afin de faire une réclamation dans le cadre de cette Garantie, l'utilisateur final<sup>1)</sup> doit formuler une notification écrite de sa réclamation avant la fin de la période de garantie<sup>2)</sup> et dans les deux mois après la date à laquelle il a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance du défaut pour

lequel il formule une réclamation. La notification écrite doit être envoyée à VELUX à l'adresse ci-dessous.

## **6. Conditions additionnelles**

Si, au moment de la réparation ou du remplacement, le produit VELUX n'est plus fabriqué ou n'est plus fabriqué dans la même version (forme, couleur, finitions, etc.). VELUX a le droit de le réparer ou de le remplacer par un produit VELUX similaire.

De plus, et sous réserve des dispositions de l'article L. 211-11 du Code de la consommation français, VELUX a le droit de demander à ce que le produit défectueux lui soit rendu (aux frais de l'utilisateur final<sup>1)</sup>) dans un site VELUX ou au domicile de l'utilisateur final<sup>1)</sup> selon la décision de VELUX.

## **7. Garantie de produits VELUX réparés ou remplacés**

Quand, dans le cadre de cette Garantie, VELUX a entrepris de réparer ou remplacer un produit VELUX, la période de garantie<sup>2)</sup> originale du produit VELUX continue de s'appliquer et n'est pas étendue sauf disposition légale contraire.

## **8. Démontage et réinstallation**

Cette Garantie ne comprend pas les coûts et les charges résultant du démontage et de la réinstallation d'un produit VELUX ou lorsqu'il s'agit de recouvrir complètement le produit VELUX d'une bâche ou tout autre mesure nécessaire à sa réparation ou à son remplacement.

## **9. Visites du service après-vente en cas de non-couverture par la Garantie**

VELUX se réserve le droit de demander une indemnisation pour les frais de visites du service après-vente si la demande de l'utilisateur final<sup>1)</sup> n'est pas couverte par cette Garantie. En outre, l'utilisateur final<sup>1)</sup> doit payer la totalité des frais, y compris les coûts de main-d'œuvre engagés dans le cadre de l'examen du produit VELUX, ainsi que tous les frais liés au démontage, à la réinstallation du produit VELUX et à la protection du produit VELUX et du bâtiment concerné par des bâches, etc.

## **10. Procédure pour bénéficier de cette Garantie**

Que ce soit dans le cadre d'une réclamation en vertu de cette Garantie ou pas, si vous avez des préoccupations à l'égard de votre produit VELUX ou son installation, merci de contacter le service client VELUX directement à l'adresse indiquée ci-dessous. VELUX fera tout son possible pour vous fournir la meilleure réponse et le meilleur service possible.

Les membres de l'équipe du service client sont formés et disponibles pour prendre en charge par téléphone toute question que vous pourriez avoir et qui permettrait de résoudre les problèmes sans qu'il soit nécessaire d'avoir à accéder à votre domicile ou à un autre emplacement pour une visite sur place.

Notes - explications supplémentaires des stipulations précédentes

Note 1:

"utilisateur final" désigne la personne physique ou morale qui détient le produit VELUX et qui ne l'a pas acquis en vue de le revendre ou de l'installer dans l'exercice d'une activité professionnelle.

Note 2 :

La période de garantie commence à compter de la date à partir de laquelle le produit VELUX est acheté auprès d'un revendeur VELUX qui, à la demande de VELUX, doit être étayée par la facture ou le ticket de caisse d'origine. Si la date d'achat ne peut être justifiée, la période de garantie commence à la date de fabrication indiquée sur chaque produit VELUX.

Note 3 :

« premier utilisateur final » désigne l'utilisateur final, voir note 1, qui acquiert un produit VELUX auprès d'une société de vente de VELUX, d'un revendeur ou de tout autre personne physique ou morale qui revend et installe des produits VELUX dans le cadre de son activité professionnelle.

Cette Garantie ne prive pas l'utilisateur final<sup>1)</sup> de la garantie légale du vendeur, qui couvre l'utilisateur final<sup>1)</sup> contre tout dommage résultant d'un vice caché ou d'un défaut de conformité

et qui résulte des articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

La garantie légale de conformité est définie par le Code de la consommation et en particulier par les dispositions suivantes :

Article L. 217-4 :

« *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.* »

*Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »*

Article L. 217-5 :

« *Le bien est conforme au contrat :* »

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

Article L. 217-12 :

« *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

Article L. 217-16 :

« *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »*

La garantie des vices cachés est régie par le Code civil et en particulier les articles suivants :

Article 1641 :

« *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Premier alinéa de l'article 1648 :

« *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

Par ailleurs cette Garantie est également sous réserve de l'application des dispositions des articles 1792, 1792-2, 1792-3, 1792-4-1 et 1792-4-2 du Code civil.

VELUX France  
1, rue Paul Cézanne  
91420 Morangis

# systèmes d'isolation de façade

## À propos de Sto

Vous souhaitez faire poser une isolation de façade extérieure ? Faites confiance à Sto. Découvrez nos atouts et bénéficiez de notre expertise. Nous faisons des prodiges, y compris pour votre projet !

- **La fiabilité d'un acteur d'envergure mondiale**

Entreprise familiale à ses débuts, la société allemande Sto a lancé ses activités en 1954. Aujourd'hui, nous nous sommes développés jusqu'à devenir un **acteur mondial à la tête de plus de 60 filiales** qui proposent un large assortiment de plus de 30.000 produits. StoTherm Classic constitue par exemple le système d'isolation de façades le plus plébiscité au monde.

- **Leader mondial 2018 du marché des systèmes d'isolation de façade**

Sto peut se targuer d'être leader mondial dans son secteur, a décidé l'équipe du Prof. Dr. Christoph Müller de l'HBM Unternehmerschule de l'Université de Saint-Gall. Sto a satisfait aux critères stricts en ce qui concerne la part du marché et les chiffres d'affaires pour le segment des systèmes d'isolation de façade. Notre entreprise a ainsi pu se faire une place dans l'indice des leaders mondiaux des pays germanophones (Allemagne, Autriche et Suisse). Cette reconnaissance confirme nos efforts dans le domaine de l'internationalisation, de la recherche et du développement.

- **Une expérience riche de plus de 50 ans**

Des milliers d'habitations dans le monde sont dotées d'un système d'isolation de façades Sto. Ce sont là autant de familles qui bénéficient d'un surcroît de confort et qui économisent sur leur facture énergétique. De notre côté, nous pouvons nous prévaloir de plus de 50 années d'expérience. Incontestablement, cela fait de nous

**le spécialiste par excellence de l'isolation de façade.**

- **Une attention de tous les instants pour votre projet**

Grâce au professionnalisme de nos hommes de métier, nous pouvons garantir la qualité de nos systèmes tout au long de la filière, depuis les conseils prodigués jusqu'à la pose. Le professionnel Sto veille au bon déroulement de votre projet. Et il ne se satisfera que d'un **résultat qui répond à ses critères élevés de professionnalisme.**

- **D'excellentes conditions de garantie**

Nos systèmes sont extrêmement durables. Chaque système d'isolation de façade posé par un professionnel spécialisé peut en outre bénéficier d'une **garantie de 10 ans**. Vous pouvez donc dormir sur vos deux oreilles des années durant.

- **Des solutions novatrices grâce à un souci permanent de l'innovation**

Sto ne se repose jamais sur ses lauriers. Au sein de notre département "Recherche & Développement", le moteur de l'innovation tourne toujours à plein régime. 150 collaborateurs cogitent avec passion sur les solutions d'isolation de demain **Avec succès**, comme en témoignent les **150 brevets** déposés à notre nom.

- **Une pose effectuée par les professionnels Sto**

Nos professionnels expérimentés travaillent quotidiennement avec les systèmes Sto. Lors de chaque réalisation, ils veillent à fignoler les moindres détails de finition. Grâce à nos formations spécialisées, ils restent parfaitement au courant des dernières techniques et applications en date. Ils sont donc idéalement placés pour vous conseiller judicieusement.

## Les avantages de l'Isolation Thermique Extérieure

---



Même si le coût est plus élevé qu'une isolation par l'intérieur, l'**isolation thermique par l'extérieur** présente de nombreux avantages, notamment par les multiples possibilités existantes en termes de matériaux, en ce qui concerne sa réalisation. Voici d'autres avantages :

- **Limiter les déperditions thermiques** : selon le type de bâtiments (collectif, maison individuelle, tertiaire), toiture, mur mince et pont thermique peuvent représenter des déperditions d'énergie très importantes
- **Isolant et acoustique**
- La vision architecturale : le système d'isolation thermique par l'extérieur **valorise le patrimoine** avec un large choix de finitions esthétiques : finitions enduits lisses ou structurées, briquettes de parement, modénatures, etc.
- Les systèmes d'ITE conservent **la surface habitable**, alors qu'une isolation par intérieur peut la réduire jusqu'à 7%.

### Agir pour l'environnement avec l'Isolation Thermique Extérieure : économies d'énergie et rénovation

---



## Pourquoi choisir l'Isolation Thermique Extérieure ?

L'inertie thermique des murs **récupère les apports solaires** en hiver et **limite les entrées solaires** en été permettant ainsi d'améliorer le confort de l'habitat. Un mur non isolé subit plus fortement les agressions thermiques et se fragilise avec le temps.

## Quels sont les possibilités d'Isolation Thermique Extérieure ?

Les systèmes d'ITE s'inscrivent dans une démarche **écocitoyenne** dit d'économie d'énergie. En effet, faire des travaux de **rénovation façade pour la maison**, ou autre bâtiment, contribue à la baisse des **variations de température** donc des besoins énergétiques des locaux. Pour ces travaux, les isolants utilisés sont variés : laine de roche, laine de verre, laines minérales, polystyrène, polystyrène extrudé ou encore fibre de bois.

## Isolation Thermique Extérieure : Diagnostic et réglementation

---



## Quelles sont les réglementations en termes d'Isolation Thermique Extérieure ?

Les premières **réglementations thermiques** (RT) datent des années 70 avec les premiers décrets de lois. Ces premières mesures qui concernaient principalement les logements neufs, ont été actualisées tous les 4 à 5 ans, afin de réduire la consommation énergétique des bâtiments.

Depuis le 1er janvier 2022, celles-ci ont été remplacées par la **réglementation environnementale RE2020**.

*Introduites par la Loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) de 2015, la Stratégie nationale bas-carbone (SNBC) et la Programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) fixent des orientations pour les filières afin d'atteindre la neutralité carbone en 2050.*

### Est-ce que l'Isolation Thermique Extérieure est obligatoire ?

Si votre chantier concerne le **ravalement de façade** important d'un bâtiment existant, que cela soit en rapport avec les **murs extérieurs** d'un local chauffé, avec un garage transformé en surface habitable, la **rénovation d'une toiture**, ou encore le renouvellement de parements : l'isolation thermique est alors **obligatoire**. Nous vous recommandons de vérifier les obligations légales selon le chantier à effectuer, afin de savoir si votre client profite d'une dispense ou non. Néanmoins, une fois l'isolation thermique extérieure réalisée, le bâtiment sera en meilleur état général et votre client fera des **économies d'énergies considérables**, ce qui est économiquement intéressant.

## ITE : la réglementation Feu

---

Les systèmes d'ITE doivent respecter la réglementation feu européenne des bâtiments :



- Selon le système d'isolation thermique extérieure retenu, le classement peut varier d'une **Euroclasse F à A**.
- Chacun de nos systèmes d'ITE possède un ou plusieurs **classements feu** pouvant répondre à différentes familles de bâtiments.



# Prévenir l'encrassement végétal des façades

Comprendre le phénomène  
et choisir les solutions adaptées.

Façade



Ravalement

Isolation thermique  
par l'extérieur



# L'encrassement végétal, un phénomène naturel...

Les algues, les mousses ou les champignons sont des micro-organismes naturels omniprésents dans l'air. Déposés par le vent sur toutes les surfaces extérieures, leur vitesse de développement varie d'un bâtiment à un autre en fonction de multiples facteurs.

## Origines des micro-organismes

Ces cryptogames vivent et se développent grâce à 3 principes actifs :

- de l'humidité
- des nutriments (CO<sub>2</sub>)
- de la lumière (pour les algues et mousses)



Algues vertes et mousses

## Facteurs favorisant leur prolifération végétale

### Les conditions environnementales et locales

- Régions pluvieuses
- Proximité de points d'eau, de biotopes ou de surfaces agricoles
- Diminution des polluants aériens (SO<sub>2</sub> et NO<sub>x</sub>)

### L'exposition de la façade

- Orientations Nord et/ou Ouest
- Zones ombragées et arborées

### Les caractéristiques architecturales

- Absence de débord de toiture, de larmiers...
- Pentes insuffisantes aux appuis de fenêtres, balcons, acrotères
- Mauvais état des évacuations d'eaux pluviales
- Zones exposées aux éclaboussures
- Façades plus froides et moins ventilées

### L'état de surface du revêtement

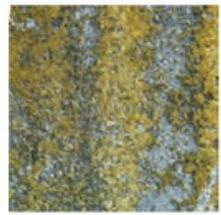
- Porosité
- Rugosité
- Fissuration
- PH neutre
- Composition chimique

### À savoir

Depuis 1997, les Directives Européennes en matière de biocides se renforcent et réduisent drastiquement la quantité de biocide contenue dans les peintures et enduits de façade. En conséquence, les mousses et algues peuvent plus facilement proliférer sur les façades qu'il y a 20 ans.



Algues rouges



Lichens

### Les conditions climatiques

- Augmentation du CO<sub>2</sub>
- Montée des températures moyennes



Moisissures (Champignons)



#### À savoir

La vitesse de développement des cryptogames ne peut être connue et évaluée avec précision, tant le nombre de facteurs, leur variabilité et leur proportion à la propagation restent complexes. Aucune norme, aucun règlement ni aucune juridiction ne donnent un délai précis à ce sujet.

# ... dont on peut prévenir, limiter et retarder le développement.

L'encrassement végétal est un défaut esthétique.

Il n'altère pas la protection et les performances de la façade.

## Le diagnostic : l'incontournable à réaliser avant travaux.

Pour réduire la réapparition de l'encrassement, le diagnostic doit prendre en compte dans son ensemble :

- le projet,
- son environnement,
- sa conception architecturale.

## Ne négligez pas les facteurs architecturaux.

- Constructions neuves : prise en compte du risque de propagation dès la conception.
- Constructions existantes : réparation des désordres constructifs avant tous travaux de ravalement ou d'isolation thermique par l'extérieur.

## Les façades isolées par l'extérieur apportent de nombreux avantages aux propriétaires :

- diminution des dépenses énergétiques,
- meilleur confort thermique,
- réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Par un phénomène physique, ces façades deviennent plus froides après isolation et de l'eau de condensation peut se former en surface favorisant le développement de cryptogames. Un revêtement de finition épais performant contre l'encrassement permettra d'en prévenir l'apparition.

## Certains revêtements de façade offrent une protection naturelle contre le verdissement grâce à des propriétés particulières :

- Les revêtements peu absorbants (hydrophobe = W3),
- Les revêtements perméables à la vapeur d'eau (très respirant = V1)
- Les revêtements favorisant l'écoulement rapide de l'eau en surface et donc le séchage
- Les revêtements formulés avec des matières premières peu nutritives pour les micro-organismes



## À chaque projet de rénovation, sa solution contre le verdissement.

**Déclic Habitat a sélectionné les solutions les plus performantes de son offre pour prévenir l'enrassement et préserver l'esthétique des façades.**

Dans le traitement du verdissement, il est important de ne pas négliger les étapes préliminaires de préparation.

### Les travaux de décontamination

Seul un produit décontaminant peut traiter de manière efficace et durable les cryptogames présents sur la façade.

Plusieurs produits existent selon le traitement souhaité.

Ces solutions s'appliquent sur murs maçonnés peints ou bruts, sur murs revêtus d'un système d'imperméabilité ou sur murs avec une ITE existante.





# CONSIGNES D'USAGE ET D'ENTRETIEN

## ISOLATION THERMIQUE PAR L'EXTÉRIEUR ET IMPERMÉABILISATION



Déclic Habitat



### CHANTIER

Référence marché/ N° de facture : ..... Date de la réception : .....

Nom du maître d'ouvrage : .....

Adresse du lieu de réalisation des travaux : .....

Descriptif des travaux et de l'ouvrage réalisés :  
.....



### INTÉRÊT DU RESPECT DE L'USAGE ET DE L'ENTRETIEN

Comme tous les revêtements de façade exposés aux sollicitations climatiques, les procédés d'ITE ou d'imperméabilisation nécessitent un entretien.

La durée de vie minimum d'ouvrages entretenus et dont l'usage est conforme à leur destination est de 10 ans.

Les opérations d'entretien, qui peuvent inclure si nécessaire des régénération localisées et/ou la rénovation de la couche de finition permettent de prolonger cette durée de vie.

Cet entretien est à la charge du maître d'ouvrage après la réception de l'ouvrage.



### CONSEILS D'USAGE ET D'ENTRETIEN À RÉALISER SUR L'OUVRAGE DÈS RÉCEPTION

Entretien	Fréquence préconisée
<b>Nettoyage</b> sans solvant et à basse pression des micro-organismes et des dépôts (algues, champignons, mousses, autres dépôts, corps étrangers, etc.)	3 à 5 ans
Maintien en bon état de la <b>protection haute</b> (toiture, couverture, appui fenêtre, terrasse, etc.)	Vérification périodique tous les ans
Maintien de la bonne <b>évacuation des eaux pluviales</b> (vider gouttière, boite eaux, nettoyer pissette balcon, etc.)	Vérification périodique tous les ans
Maintien de l' <b>étanchéité</b> : solins, larmiers, bandeaux, réfection des joints souples (couverture, menuiseries, percements, traversées, etc.)	Vérification périodique tous les ans
<b>Réfection</b> des parties de l'ouvrage détériorées (chocs, perforation, arrachement, maintien du larmier.)	A chaque détérioration
Usage	
<b>Pas de fixation et percement</b> en façade sans reconstitution de l'étanchéité à l'eau	
Maintien d'une <b>bonne ventilation</b> du logement (entretien VMC, entrées d'air fenêtres, etc.)	
Maintien de la <b>distance minimale</b> entre ouvrage et sol (coupe des végétaux, nettoyage, etc.)	
Éviter les <b>poinçonnements, la détérioration</b> du revêtement (choc, frottement...)	



Je soussigné [nom du maître d'ouvrage] , confirme  
avoir pris connaissance des obligations d'entretien et d'usage susmentionnées, présentées par  
[nom de la personne mandatée] , mandaté par  
[nom de l'entreprise] , à suivre les conseils ci-dessus, à compter de la réception pour en maintenir les performances.

Fait à ..... , le ..... , en ..... exemplaires

Signature de l'entreprise

Signature du maître d'ouvrage



# CONSIGNES D'USAGE ET D'ENTRETIEN PEINTURE EN FAÇADE



## CHANTIER



Référence marché/ N° de facture : ..... Date de la réception : .....

Nom du maître d'ouvrage : .....

Adresse du lieu de réalisation des travaux : .....

Descriptif des travaux et de l'ouvrage réalisés : .....

.....

## INTÉRÊT DU RESPECT DE L'USAGE ET DE L'ENTRETIEN



Comme tous les revêtements décoratifs de façade exposés aux sollicitations climatiques, les revêtements de peinture nécessitent un entretien.

Les altérations d'aspects (perte brillance, farinage, saleté, verdissages etc.) des ouvrages peuvent être atténuées par un simple entretien régulier et des conditions d'usage conforme. Cet entretien permettra d'étendre la durée de vie de la surface et de conserver son apparence.

Les opérations d'entretien, qui peuvent inclure si nécessaire des régénération localisées et/ou la rénovation de la couche de finition permettent de prolonger cette durée de vie.

Cet entretien est à la charge du maître d'ouvrage après la réception de l'ouvrage.

## CONSEILS D'USAGE ET D'ENTRETIEN À RÉALISER SUR L'OUVRAGE DÈS RÉCEPTION



Entretien	Fréquence préconisée
<b>Nettoyage</b> sans solvant et à basse pression des micro-organismes et des dépôts (algues, champignons, mousses, autres dépôts, corps étrangers, etc.)	3 à 5 ans
Vérification de l' <b>état des supports</b>	Tous les ans
<b>Réfection</b> des parties de l'ouvrage détériorées	A chaque détérioration
<b>Usage</b>	
Éviter <b>détérioration revêtement</b> (choc, frottement...)	



Je soussigné [nom du maître de l'ouvrage] , confirme  
avoir pris connaissance des obligations d'entretien et d'usage susmentionnées, présentées par  
[nom de la personne mandatée] , mandaté par  
[nom de l'entreprise] , à suivre les conseils ci-dessus, à compter de la réception pour en maintenir les performances.

Fait à ..... , le ..... , en ..... exemplaires

Signature de l'entreprise

Signature du maître d'ouvrage



5 Impasse Du Noroît - 14690 Verson  
Tél : 02 31 28 06 67