

CARNET D'ASSISTANCE SEPTEMBRE 2024



SOMMAIRE

PRÉSENTATION	3
MÉTHODE D'IDENTIFICATION DU PRODUIT	4
FONCTIONNEMENT DE L'ASSISTANCE	5
TRAITEMENT DES CAS NON RÉSOLUS	6
<u>GARANTIES 2024</u> VOLETS ROULANTS	7
<u>GARANTIES 2024</u> PORTES DE GARAGE	8
<u>GARANTIES 2024</u> PROTECTIONS SOLAIRES	9
RÈGLES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE	10
<u>GARANTIE SÉRÉNITÉ</u> PROCÉDURE	23
<u>GARANTIE SÉRÉNITÉ</u> CONDITIONS GÉNÉRALES	24
BON DE COMMANDE : PIÈCES DÉTACHÉES / SAV	26
FICHE DE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE PIÈCES DÉTACHÉES	27
FONCTIONNEMENT DEMANDE D'INTERVENTION	28
DEMANDE D'INTERVENTION SAV PRODUITS SOPROFEN	29
RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES	30

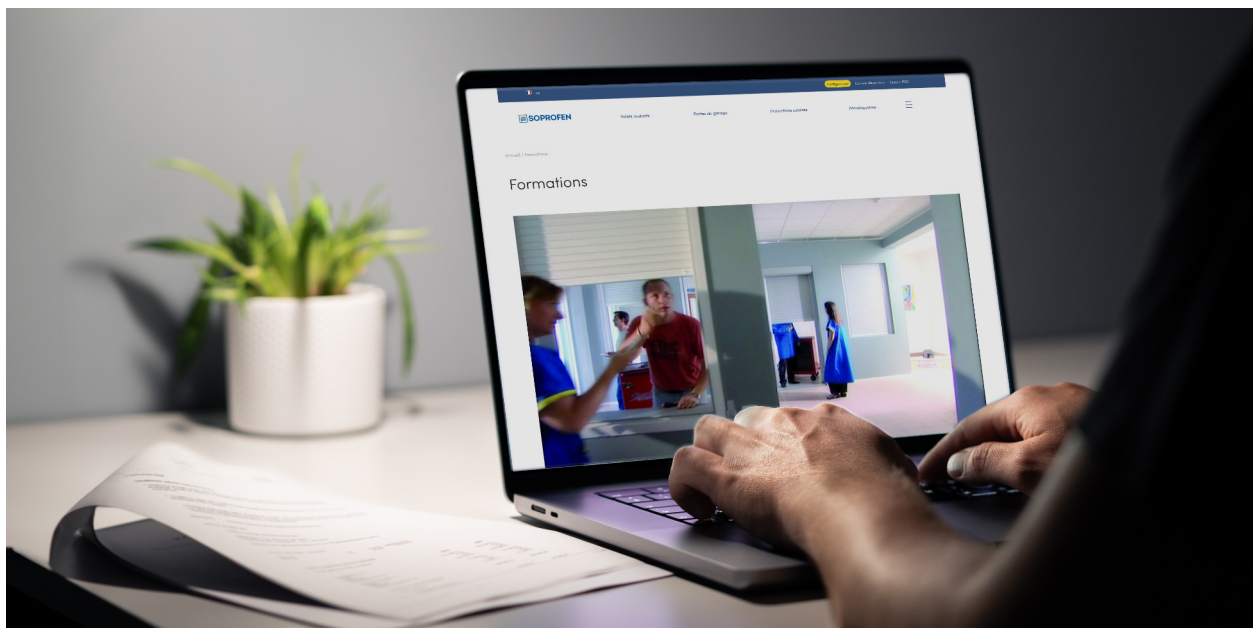
CE CARNET EST DISPONIBLE SUR VOTRE ESPACE PRO

WWW.SOPROFEN.COM

[HTTPS://MEDIATHEQUE.SOPROFEN.COM](https://MEDIATHEQUE.SOPROFEN.COM)

SOPROFEN PROPOSE UN SERVICE
SANS ÉQUIVALENT SUR LE MARCHÉ AVEC

UN ENSEMBLE D'OUTILS & DE NOMBREUX SUPPORTS



ASSISTANCE

Nos experts sont à votre service pour un conseil technique, une assistance à la pose ou une étude de mise en œuvre selon vos besoins.

FORMATIONS

Itinérantes, sur site ou à la carte, autant de formules qui vous permettront d'approfondir vos connaissances de nos produits, d'améliorer les performances de vos équipes et de développer ainsi votre image de marque. Vous êtes intéressés ? Contactez-nous !

03 88 90 50 34
formations@soprofen.fr



Notre centre de formation est agréé et certifié Qualiopi, ce qui vous permet de bénéficier de la **prise en charge des frais de formations**. Renseignez-vous auprès de votre organisme paritaire.



ACCOMPAGNEMENT

SOPROFEN dispose d'un réseau national - **ALLO VOLET SERVICE** - **spécialisé dans le dépannage et la modernisation** de volets roulants et autres systèmes de fermetures pour l'habitat. Confiez-nous vos demandes de modernisation produit ou votre service après-vente !

MÉDIATHÈQUE

Véritable plateforme pour accompagner vos ventes ! Pour consulter, télécharger, envoyer par mail l'ensemble des documents : notices, tarifs, guides techniques, visuels...

Rendez-vous vite sur
<https://mediatheque.soprofen.com>



E.SOPRO

Toutes les performances SOPROFEN en quelques clics. Devis, commande, promo, formation, foire, suivi... une plateforme tout en un !

**Pour répondre rapidement
à la plupart des questions**

que vous vous posez, SOPROFEN met à votre disposition un certain nombre de supports.



NOTICES



MÉDIATHÈQUE



VIDEOS



FORMATIONS

AVANT DE NOUS CONTACTER, IDENTIFIEZ VOTRE PRODUIT

Chacun de nos produits dispose de sa propre carte d'identité qui se présente sous la forme d'une suite de chiffres.

Ceci nous permet une identification rapide du produit (bien conserver l'étiquette) et une garantie de la traçabilité pour un suivi rigoureux.



VOLETS ROULANTS & PROTECTIONS SOLAIRES

> Étiquette CE ou NF sur la lame finale

*V₅ $\Delta R=0.31$
SOM 24202202xxx 1/1 8 CE
EN 13659

CERTIFIÉ PAR CSTB
NF
FERMETURES
V₅E₄M+CRO S₂ $\Delta R=0.18$
278 - 27
SOM 24203201xxx 1/1 1 CE
EN 13659

MOUSTIQUAIRES

- > ENROULABLE : sur la lame finale côté intérieur
- > LATÉRALE : sur le profil adaptateur horizontal côté intérieur

PORTES DE GARAGE

> Étiquette sur un panneau intérieur

		SPI			
Année 2024					
EN13241	SPI 2420430XXXX	1			
Porte sectionnelle					
Etanchéité à l'eau				0	EN13241
Résistance à la charge due au vent				2	UE305/2011
Coefficient thermique (W/m²K)				NPD	2006/42/CE
Perméabilité à l'air				0	2014/30/UE

AUTRES PRODUITS

Communiquez le numéro de commande indiqué sur votre confirmation de commande ou votre facture.

Vous pouvez également retrouver vos notices et services en **scannant le QR code ci-après**. Indiquez votre numéro de commande ou connectez-vous sur www.messervicesfermeture.eu.



COMMENT FONCTIONNE NOTRE ASSISTANCE ?



1

Que votre question soit d'ordre technique ou commerciale

**CONTACTEZ
TOUJOURS
VOTRE CHARGÉ.E
DE CLIENTÈLE EN
PREMIÈRE INSTANCE**

**Vous êtes sur un chantier
et vous avez une question ?**

**CONTACTEZ
L'ASSISTANCE
TECHNIQUE**

03 88 900 990* 

Joignable du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30, le vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

**> Code d'accès dédié aux
professionnels : 1984**

2



**Pour les cas
complexes**



Possibilité de basculer vers
une assistance vidéo en ligne
avec notre solution **kolus.io**

 **kolus.io**

BARÈME DES CAS NON RÉSOLUS

MAIL interventions@soprofen.com

Pour les cas non résolus et qui respectent les conditions ci-dessous : deux solutions s'offrent à vous : remplir une demande sur <https://esopro.soprofen.com> ou remplir le formulaire en page 28 et l'envoyer à interventions@soprofen.com.

CAS PRIORITAIRES D'INTERVENTION		NOUS	VOUS
En général : danger réel et reconnu pour les biens et les personnes,		✓	
Accès porte d'entrée : volet bloqué fermé		✓	
Accès garage : porte de garage reste bloquée ou ne reste pas fermée et aucune possibilité de fermer manuellement la porte de garage		✓	
DÉLAIS		NOUS	VOUS
Demande complète (selon modèle joint) transmise à l'assistance technique SOPROFEN (diagnostic ou intervention SAV) Par mail : interventions@soprofen.com			✓
Traitement de la demande d'intervention		✓	
Délai moyen d'accusé de réception de votre demande	24 heures	✓	
Délai moyen de communication d'une semaine d'intervention	1 semaine	✓	
Délai d'intervention moyen	à partir de 3 à 4 semaines	✓	
PRISE EN CHARGE		NOUS	VOUS
Conditions d'intervention à respecter			
Produit sous garantie (voir paragraphe garantie pages 5 à 7) > Respect des règles de pose selon notices fournies et normes en vigueur > Respect des règles du carnet d'assistance avec diagnostic préalable > L'intervention requiert une compétence particulière ou spécifique au produit > Participation possible pour certains SAV (échafaudage, matériel lourd, grandes dimensions) > Le produit sur lequel nous intervenons doit être accessible pour l'intervention > Si nécessaire la mise sous tension du site doit être réalisée pour permettre notre intervention			✓
Cas d'exclusion d'une demande			
Interventions courantes* dans le cadre de la garantie pièces		✗	
Non respect des règles de pose selon notice fournie et normes en vigueur		✗	
Produits hors garantie		✗	
Demande de transformation produit entraînant un changement par rapport à l'offre produit SOPROFEN		✗	
Produits non vendus par SOPROFEN		✗	
Produits non accessibles pour l'intervention		✗	
Facturation des interventions dans les cas suivants			
Intervention courante (programmation radio, remplacement pièce, etc...)		✓	
Non responsabilité de SOPROFEN (erreur de pose ou de programmation, produit endommagé par le client, erreur de commande, option oubliée, information erronée du professionnel, usure normale du produit, défaut d'entretien ou maintenance du produit, etc...)		✓	
Barème des interventions facturées			
Forfait déplacement	55 € HT net pour interventions SAV	✓	
Main d'œuvre	53 € HT net / heure	✓	
Prix des pièces (selon tarif accessoires en vigueur)		✓	

*avec devis et/ou diagnostic préalable(s)

GARANTIES 2024

VOLETS ROULANTS

SOLIDITÉ	PIÈCE	VOLET ROULANT	CONDITION
Garantie fonctionnelle et tenue mécanique	Coffre, axe, coulisses et lame finale	10 ans (si moteur M-Soft [®]) / 7 ans ((si moteur Somfy ou Delta Dore Performance)	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien selon guide d'utilisation et d'entretien fourni avec le volet
	Tablier	5 ans (si autre manœuvre)	
		5 ans	
	Moustiquaire intégrée	2 ans	

MANŒUVRE	PIÈCE		CONDITION
Garantie fonctionnelle	Moteur	M-Soft ² : 10 ans / Somfy : 7 ans / Somfy RS100 solaire : 7 ans garantie Sérénité [™] / Delta Dore Performance : 7 ans / Delta Dore Efficacité : 5 ans / Simu solaire : 7 ans	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien selon guide d'utilisation et d'entretien fourni avec le volet
	Télécommande et automatisme	M-Soft ² : 10 ans / Somfy : 7 ans (si VR complet), 5 ans (si pièce détachée) / Delta Dore : 5 ans / Simu solaire : 7 ans	
	Batterie moteur solaire	7 ans (si VR complet) / 5 ans (si pièce détachée) / 7 ans (si VR complet avec RS100 solaire garantie Sérénité [™])	
	Panneau solaire	7 ans (si VR complet) / 5 ans (si pièce détachée) 7 ans (si VR complet avec RS100 solaire garantie Sérénité [™])	

ESTHÉTIQUE	PIÈCE	Distance du front de mer ou de sites pollués		CONDITION
		d < 10km	d > 10km	
Tenue de la laque (corrosion, cloques)	«Laquage standard» : coffre, coulisses, lames de tablier, lame finale	Non garanti	2 ans	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien selon guide d'utilisation et d'entretien fourni avec le volet (exclusions : rayures, impacts, zones où le produit est découpé)
	«Laquage haute résistance tablier» : uniquement lames de tablier Alu 37 et 50 Blanc et Gris anthracite	5 ans	7 ans	
	«Laquage haute résistance tablier, coffre, coulisses et lame finale» : coffre, coulisses, lame finale, et uniquement lames de tablier Alu 37 et 50 Blanc et Gris anthracite	5 ans	7 ans	
Tenue du plaxage	Coffre, coulisses	2 ans		

AUTRES DÉFAUTS	PIÈCE		CONDITION
Casse transport, colis manquant, (réserves à réception)	-	48h*	Contrôle à réception
Défaut d'aspect (rayures, impacts), accessoire manquant, erreur produit par rapport à la commande	-	Après déballage et suivant analyse. <i>Dans le cas des coffres tunnels pré-équipés, un délai de 6 mois à partir de la livraison est accordé pour les constats de défaut d'aspect ou de lame manquante avant la première mise sous tension.</i>	Contrôle lors du déballage, fournir photos du défaut et/ou de l'étiquetage produit pour analyse
Bruits inhabituels, craquements,...	-	1 an	Respect des règles d'utilisation et d'entretien réalisé selon carnet d'entretien
Décharge ou défaillance consommable	Piles et ampoules	Non garanti	La fourniture et le remplacement des consommables sont à la charge du client
Autres défauts	-	Voir tarif et CGV	Voir tarif et CGV

* Toute réserve caractérisée doit être précisée et détaillée sur le Bordereau du transporteur (ex : 3^{ème} lame rayée à partir du bas) avec des photos avant déballage pour établir les responsabilités et signalée au service expédition dans les 48h, après vérification des marchandises toute anomalie devra être signalée dans les 15 jours. La garantie décennale s'applique sur les éléments indissociables du bâti, à savoir le coffre tunnel et les huisseries de porte de garage lorsque l'installation est réalisée au moment de la construction du bâtiment, et couvre les dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à son usage par l'affectation de ses éléments constitutifs ou de ses éléments d'équipement.

**Pour plus d'information sur la garantie Sérénité, voir pages 23 à 25

RAPPEL : la garantie s'applique à compter de la date du premier achat qui correspond à la date d'expédition du produit d'origine (exemple : produit acheté le 15 janvier 2020, fin de garantie le 14 janvier 2022, un changement de pièce en 2021 ne modifie pas la date de fin de garantie). Dans le cas de volets commandés en dehors des dimensions tarifaires les garanties applicables sont les garanties légales en vigueur.

GARANTIES 2024

PORTES DE GARAGE

SOLIDITÉ	PIÈCE	SECTIONNELLE	LATÉRALE	ENROULABLE	CONDITION
Tenue mécanique et Garantie fonctionnelle	Sectionnelle, Latérale : huisserie, rails. Enroulable : coulisses, coffre.	5 ans (Carsec Origine: 2 ans)		2 ans	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien / maintenance réalisée selon carnet d'entretien par un professionnel (hors tablier foncé exposé plein sud)
	Ressorts	2 ans	-	-	
	Pièces d'usure : Charnières, roulettes, câble ressort, serrure portillon, joints, stop chute, etc...	2 ans	2 ans	2 ans	
Tenue mécanique, garantie fonctionnelle et déformation (hors déformation temporaire liée à l'ensoleillement et hors corrosion)*	Panneaux (+embouts et pièces d'occultation) ou tablier (enroulable)	5 ans (Carsec Origine: 2 ans)		2 ans	voir «Règles et méthodes de contrôle»

MANŒUVRE	PIÈCE	SECTIONNELLE - LATÉRALE	ENROULABLE	CONDITION
Garantie fonctionnelle	Moteur	5 ans (Carsec Origine: Aperto 3 ans)	5 ans (Gaposa)	Respect des règles de pose et de branchement du moteur / maintenance réalisée selon carnet d'entretien par un professionnel
	Télécommande et automatisme	5 ans (Somfy) / 2 ans (Sommer)	5 ans	
	Manœuvre et serrure manuelle	2 ans	2 ans (manœuvre de secours)	

ESTHÉTIQUE	PIÈCE	SECTIONNELLE - LATÉRALE		ENROULABLE		CONDITION
		Distance du front de mer ou de sites pollués				
		d < 10km	d > 10km	d < 10km	d > 10km	
Tenue de la laque sur les faces apparentes extérieures de la porte (corrosion, cloques)	Porte à panneau ACIER (laquage liquide)	Non garanti	2 ans	-	-	Respect des règles de pose et de branchement du moteur / maintenance réalisée selon carnet d'entretien par un professionnel
	Porte enroulable à tablier ALU	-	-	Non garanti	2 ans	
	Traitement Haute Résistance Bord de Mer***	5 ans	7 ans	-	-	
Tenue laquage Ton bois	Panneau ton bois laqué	2 ans		-	-	
Nuances de teintes : sur le panneau, le tablier ou entre les différentes pièces laquées	Panneau, tablier	Non garanti				Voir « Règles et méthodes de contrôle »

AUTRES DÉFAUTS	PIÈCE	SECTIONNELLE - LATÉRALE - ENROULABLE	CONDITION
Casse transport, colis manquant (réserves à réception)	-	48h**	Contrôle à réception
Défaut d'aspect (rayures, impacts), accessoire manquant, erreur produit par rapport à la commande	-	Suivant analyse	Contrôle lors du déballage, fournir photos du défaut et/ou de l'étiquetage produit pour analyse
Bruits inhabituels, craquements,...	-	1 an	Respect des règles d'utilisation et d'entretien réalisé selon carnet d'entretien
Décharge ou défaillance consommable	Piles et ampoules	Non garanti	La fourniture et le remplacement des consommables sont à la charge du client
Autres défauts	-	Voir tarif et CGV	Voir tarif et CGV

* SOPROFEN se réserve le droit de décliner les demandes de laquage en teintes RAL très foncées. En effet, en cas d'exposition directe au soleil, les panneaux laqués peuvent présenter une légère déformation (cintrage) liée à la différence d'échauffement entre la côté intérieur et le côté extérieur du panneau. Ce phénomène physique, accentué pour les coloris foncés, est normal. Il se résorbe totalement avec le refroidissement du panneau.

** Toute réserve doit être précisée et notée sur le Bordereau du transporteur et signalée au service expédition dans les 48h, après vérification des marchandises toute anomalie devra être signalée dans les 15 jours. La garantie légale s'applique pour toutes les points non indiqués dans le tableau ci dessus, cette garantie est de 2 ans. La garantie décennale s'applique sur les éléments indissociables du bâti, à savoir le coffre tunnel et les huisseries de porte de garage lorsque l'installation est réalisée au moment de la construction du bâtiment, et couvre les dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à son usage par l'affectation de ses éléments constitutifs ou de ses éléments d'équipement.

*** Produits concernés et conditions d'entretien : voir page 10, 13 et 16. Couvre la tenue de la laque sur les faces apparentes extérieures de la porte, panneaux et huisseries (corrosion, cloques, hors blessure) **EXCLUSIONS :** Rayures, impacts, zones du produit modifiées hors usine, modifications d'aspect, vieillissement naturel du laquage (changement de brillance, perte d'uniformité du laquage, blanchiment des profilés alu laqués), traces d'utilisation et de fonctionnement (voir chapitre Règles et méthodes de contrôle), corrosion ou cloques à l'intérieur de la porte de garage.

➤ **REMARQUE :** dans le cas de portes commandées en dehors des dimensions tarifaires les garanties applicables sont les garanties légales en vigueur

GARANTIES 2024

PROTECTIONS SOLAIRES

SOLIDITÉ	PIÈCE	BSO	SCREEN	STORE BANNE	MOUSTIQUAIRE	AUTRES PPB**	CONDITION
Garantie fonctionnelle et tenue mécanique	Pièces mécaniques (coffre, axe, coulisses, barre de charge, échelles, lacettes, câbles,...) hors tablier ou toile ou moteurs ou télécommandes ou automatismes	2 ans	7 ans (si moteur) 2 ans (si treuil)	5 ans	2 ans	Voir garanties Fabricant (moustiquaire 2 ans)	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien du produit
	Tablier ou toile		5 ans (fabricant) + 2 ans (SOPROFEN)				

MANŒUVRE	PIÈCE						CONDITION
Garantie fonctionnelle	Moteur	2 ans	M-Soft ² : 10 ans / Somfy : 7 ans	5 ans	2 ans	Voir garanties Fabricant (moustiquaire 2 ans)	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien du produit
	Télécommande et automate	10 ans (M-Soft ²) / 5 ans (Somfy)	M-Soft ² : 10 ans / Somfy : 7 ans (si screen complet), 5 ans (si pièce détachée)	5 ans			
	Batterie moteur solaire	-	7 ans (si screen complet), 5 ans (si pièce détachée)	-			
	Panneau solaire	-	-	-			

ESTHÉTIQUE	PIÈCE	Distance du front de mer ou de sites pollués		Distance du front de mer ou de sites pollués		Distance du front de mer ou de sites pollués				CONDITION
		d < 10km	d > 10km	d < 10km	d > 10km	d < 10km	d > 10km			
Tenue de la laque (corrosion, cloques)	Coffre, coulisses, lames de tablier, barre de charge. Laquage ou Thermolaquage standard	Non garanti	2 ans	Non garanti	2 ans	Non garanti	2 ans	non garanti si d<10km 2 ans si d>10km	Voir garanties Fabricant	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien du produit (exclusions : rayures, impacts, zones où le produit est découpé)
	Thermolaquage renforcé (Bord de mer)	-	-	5 ans	7 ans	-	-	-	-	

AUTRES DÉFAUTS	PIÈCE						CONDITION
Casse transport, colis manquant (réserves à réception)	-	48h*	48h*	48h*	48h*	Voir garanties Fabricant	Contrôle à réception
Défaut d'aspect (rayures, impacts), accessoire manquant, erreur produit par rapport à la commande	-	Suivant analyse	Suivant analyse	Suivant analyse	Suivant analyse		Contrôle lors du déballage, fournir photos pour expliquer le défaut
Bruits inhabituels, craquements,...	-	1 an	1 an	1 an	1 an		Respect des règles d'utilisation et d'entretien du produit
Décharge ou défaillance consommable	Piles et ampoules	Non garanti	Non garanti	Non garanti	Non garanti		La fourniture et le remplacement des consommables sont à la charge du client
Autres défauts	-	Voir tarif et CGV	Voir tarif et CGV	Voir tarif et CGV	Voir tarif et CGV		Voir tarif et CGV

* Toute réserve doit être précise et notée sur le bordereau du transporteur et signalée au service expédition dans les 48h, après vérification des marchandises toute anomalie devra être signalée dans les 15 jours. ** Produits Pour la Baie.



RAPPEL : la garantie s'applique à compter de la date du premier achat qui correspond à la date d'expédition du produit d'origine (exemple : produit acheté le 15 janvier 2020, fin de garantie le 14 janvier 2022, un changement de pièce en 2021 ne modifie pas la date de fin de garantie). Dans le cas de volets commandés en dehors des dimensions tarifaires les garanties applicables sont les garanties légales en vigueur.

RÈGLES & MÉTHODES DE CONTRÔLE

Voici les règles et méthodes de contrôle des caractéristiques des produits destinés à l'industrie du bâtiment. Celles-ci ont été définies afin de **limiter les différends entre le professionnel et le service technique du fournisseur**.

Ces règles non exhaustives ont été rédigées selon les critères d'acceptabilité définis au **Guide d'appréciation de la qualité des volets rédigé en 2018 par le SNFP** (Syndicat National de la Fermeture, de la Protection Solaire et des professions Associées) et la **FFB** (Fédération Française du Bâtiment).

Les règles pour les produits de protection solaire ont également été définies à partir du Guide d'acceptabilité des toiles de stores (décembre 2016) et du Référentiel pour l'évaluation des propriétés techniques des BSO et jalousies extérieures (août 2017).



GUIDE D'APPRÉCIATION
DE LA QUALITÉ DES
VOLETS



GUIDE DES PROPRIÉTÉS
TECHNIQUES DES
STORES EXTÉRIEURS



GUIDE
D'ACCEPTABILITÉ DES
TOILES DE STORES



Ce support est un **outil d'aide à la décision** pour arbitrer des différends concernant nos produits sur des bases objectives et communes :

LIVRAISON	11
POSE	11
GÉNÉRALITÉS	12
VOLETS ROULANTS	14
PORTES DE GARAGE	16
BSO	18
STORES BANNES	21
SCREENS	21

LIVRAISON

MÉTHODE DE CONTRÔLE À LA RÉCEPTION DES PRODUITS

(Voir conditions générales de vente jointes au tarif, chapitre : Livraisons/Transport).

IMPORTANT : pour les défauts d'aspect, de pièces ou de produits manquants constatés lors des opérations de déballage préalables au montage ou à la pose (en usine ou sur chantier) il est demandé de le signaler immédiatement par mail ou téléphone auprès de votre chargé de clientèle. Dans ce cas nous transmettre des photos du produit dans l'état où il a été trouvé, une première photo doit montrer les détails du défaut et une autre doit avoir assez de recul pour montrer le produit avec le défaut dans son emballage d'origine. Toute réclamation de ce type ne respectant pas cette procédure sera refusée par nos services. Il n'y aura aucune prise en charge en cas d'installation d'un produit non conforme si cette non conformité était visible à la réception ou au déballage et pouvait donc être signalée avant la pose ou le montage.

PRÉCAUTIONS DE STOCKAGE AVANT LA POSE

Les produits de fermeture doivent être stockés à l'horizontale, à l'abri des intempéries, mais aussi de la chaleur, une exposition prolongée au soleil des produits de couleur foncée peut engendrer des déformations irréversibles sur certains composants comme le PVC. Le non-respect de cette consigne entraîne l'exclusion de la garantie.

MÉTHODE DE CONTRÔLE POUR LES COLIS OU ACCESSOIRES MANQUANTS

Regarder en bout d'emballage la présence d'une gommette ou d'un tampon «acc supplémentaire» qui valide la présence de l'émetteur ou de l'interrupteur. Consulter le coupon de présence collé dans l'emballage.

MÉTHODE DE CONTRÔLE CONCERNANT LES ERREURS SUR LES PRODUITS

Comparer le produit livré à la confirmation de commande.

POSE

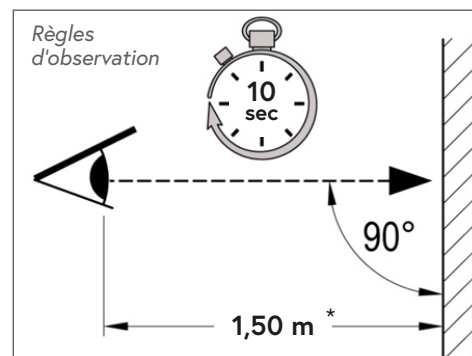
REMARQUE GÉNÉRALE

Le non-respect des notices de pose entraîne l'exclusion de la garantie et engendre la facturation des éventuels frais engagés par le fournisseur (main d'œuvre, déplacement, pièces, etc...) s'il venait à devoir intervenir après validation préalable du service technique du fournisseur.

GÉNÉRALITÉS

MÉTHODES D'EXAMEN POUR LES DÉFAUTS D'ASPECT

Les défauts sont pris en compte sous condition d'une utilisation normale du produit. L'analyse peut alors se faire de la façon suivante : l'examen doit se faire à la verticale de la surface. Le revêtement doit être regardé à une distance d'au moins 1,50 m. Pour une observation de l'intérieur l'éclairage doit être compris entre 300 et 400 Lux. Pour une observation de l'extérieur, la luminosité doit être équivalente à un ciel couvert ou non exposé au soleil, éclairage compris entre 3000 et 4000 Lux*. La durée de l'examen doit être d'environ 10 secondes par surface de 1m². L'évaluation se fait uniquement sur les surfaces visibles une fois que le produit est posé. Les aspects visuels peuvent être modifiés de manière significative par l'effet du temps et l'environnement direct du produit (substances chimiques, air salin, activités sur le chantier...).



COULEURS

Il n'est possible de comparer les différences de teinte et de brillance que lorsque les procédés de fabrication et la nature de la surface des pièces concernées sont les mêmes. Les légères différences de couleur et de brillance qui pourraient être constatées sur nos produits ne sauraient être une cause de litige. La teinte initiale du laquage peut évoluer au bout de quelques années après installation du produit, ainsi une différence de teinte peut être perceptible en comparaison avec une pièce plus récente et d'un lot de laquage différent (exemple : remplacement de lames ALU, panneau de porte de garage, etc...). Ces différences de couleur ne constituent pas des défauts à moins que (pour des produits d'un même lot de fabrication) les tolérances ci-dessous soient dépassées:

- couleurs claires Delta e ≤ 2
- couleurs foncées Delta e ≤ 3,5

Ces valeurs pourront être mesurées à l'aide d'un spectrophotomètre étalonné.

TRACES D'UTILISATION ET DE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement des produits de fermeture entraîne des frottements qui engendrent une usure normale du produit. Ces usures et/ou traces d'utilisation sont inévitables et ne sont pas considérées comme une avarie du produit (exemples : traces sur tabliers le long des coulisses, trace et/ou marquage sur lames à l'endroit des verrous, traces des lames entre elles, trace du joint sur panneau de porte de garage, ...). Ces traces peuvent être accentuées selon les conditions environnementales (poussières, sel, pollutions, etc...). Des traces dues au frottement des lames entre elles lors de l'enroulement du produit peuvent apparaître dès les premières manœuvres.

Afin de réduire les traces d'usure au maximum un entretien et un nettoyage réguliers du produit limiteront nettement ces effets (minimum 4 à 6 fois par an) et amélioreront la durée de vie de celui-ci (voir guide d'utilisation et d'entretien du produit). Pendant et après les travaux les tabliers de volets roulant et de porte enroulable ne doivent pas être manœuvrés avant nettoyage.

Une éventuelle abrasion de coloris sur la surface du tablier et un marquage sur lames à l'endroit des verrous sont le résultat d'un fonctionnement normal et inévitable, et ne représentent donc pas un motif de réclamation. Nous proposons également une gamme de produits d'entretien et de nettoyage adaptée à nos produits.

GÉNÉRALITÉS

OCCULTATION

Un produit de fermeture du bâtiment n'a pas une occultation totale de par sa construction, ce critère ne peut donc pas être une cause de réclamation. Le seul critère retenu est que la lumière ne doit pas pénétrer au travers du matériau, celui-ci ne doit pas être transparent.

MÉTHODE DE CONTRÔLE DES BRUITS

Les éléments constitutifs des produits de fermeture du bâtiment (volet roulants, porte de garage, etc...) peuvent engendrer du bruit lors de leur mouvement ou sous l'effet du vent. Il n'existe aucune règle technique relative au bruit accepté pour ces produits qui ne sont pas considérés comme des installations domestiques techniques. Toute réclamation concernant le bruit sera prise en compte uniquement si cela présume d'un mauvais fonctionnement du produit. La motorisation peut engendrer du bruit de par son fonctionnement. Ce bruit est considéré comme normal s'il est inférieur à 70dB, selon la norme NF EN 60335-2-97. L'appréciation du bruit se fera au préalable par nos services sous condition d'une pose conforme.

MÉTHODE DE CONTRÔLE DES AUTOMATISMES

Ne sont pas prises en charge par la garantie: les erreurs de branchement, le non-respect des consignes de réglages, les surtensions (orages, utilisation de groupe électrogène...), le non respect de la norme NFC 15-100 (absence de file de terre). Un diagnostic téléphonique préalable avec notre service technique est nécessaire afin de vérifier le respect des consignes de réglages et d'utilisation selon notices fournies. Les moteurs et automatismes sont analysés après leur retour dans nos établissements. Une facturation pourra être émise dans le cas où les résultats de ces analyses indiquent un défaut externe au produit.

BORD DE MER

Dans le cas d'une exposition à moins de 10 km du front de mer ou d'un site polluant certains défauts ne sont pas pris en charge par la garantie (corrosion, défauts d'aspect, mauvais fonctionnement lié à la corrosion, etc...).

HUMIDITÉ

De l'humidité peut apparaître sur les pièces ou parois froides d'un produit en raison de la différence de température avec l'air ambiant intérieur, dans certains cas le phénomène peut être amplifié si une aération et une ventilation mécanique contrôlée n'est pas installée, toute réclamation liée à ce phénomène n'est pas prise en charge par la garantie. Dans le cas d'une manœuvre par treuil la liaison continue entre l'extérieur et les tringles situées à l'intérieur rend ces dernières plus froides que les surfaces des autres pièces qui les entourent, c'est pourquoi l'humidité ambiante se dépose parfois sur ces éléments. Ceci ne constitue pas une avarie du produit tant que le montage est effectué dans les règles de l'art.

GEL

Les dommages engendrés par l'effet du gel sont en règle générale dus à une mauvaise utilisation du produit (voir guide d'utilisation et d'entretien du produit) et ne sont pas pris en charge par la garantie.

VOLETS ROULANTS

CONSIGNES D'ENTRETIEN

Afin d'assurer la longévité des volets roulants nous recommandons de les nettoyer 1 fois par an, et d'augmenter la fréquence en cas d'environnement pollué, exemples : bord de mer (air salin et sable), proximité d'usines, routes à grande circulation, de chantier, végétations ou autres (atmosphère chargée en poussières, feuilles d'arbres, etc...).

Pour les volets équipés de lames alu thermique, celles-ci étant équipées d'un revêtement spécifique destiné à augmenter le pouvoir isolant du tablier, un nettoyage plus régulier et fréquent est nécessaire au moins 1 fois par mois la première année d'utilisation, puis 1 fois tous les 3 mois pour limiter les éventuels dépôts sur l'autre face laquée de la lame.

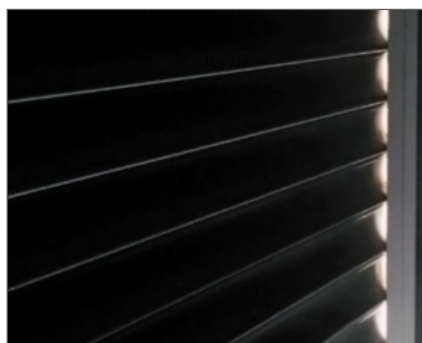
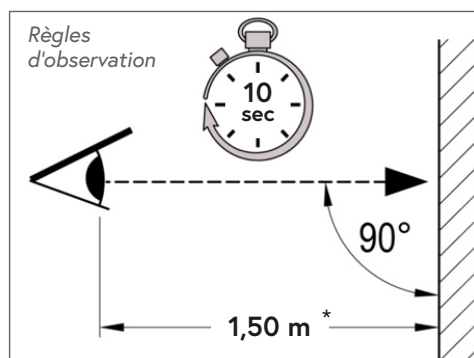
Malgré ce nettoyage des traces résiduelles peuvent apparaître, cela ne constitue en aucun cas une non-conformité dans la mesure où cela ne remet pas en cause les propriétés thermiques du tablier et le bon fonctionnement du volet roulant, ce motif de réclamation ne sera donc pas pris en charge par la garantie. Veiller à éliminer également les saletés dans les coulisses. Utiliser des produits non agressifs, non abrasif et sans détergent, laver délicatement le tablier à l'éponge douce et à l'eau savonneuse, rincer le tablier à l'eau douce et sécher au chiffon doux.

Ne jamais mouiller les composants électriques. Ne pas utiliser d'appareils à haute pression ni à vapeur. Un guide d'utilisation et d'entretien du volet roulant est fourni avec chaque volet et est téléchargeable sur le site <https://mediatheque.soprofen.com>, le non respect de certaines consignes peut entraîner l'exclusion de la garantie.

CONTRÔLE DES PASSAGES DE LUMIÈRE

Le contrôle du tablier de volet roulant doit se faire en position fermée à une distance de 1,50 m. L'angle d'observation doit être de 90° par rapport au tablier. Le temps d'observation sera d'environ 10 secondes par temps couvert (exposition en plein soleil exclue).

Les volets équipés du profilé POC avec joints coextrudés peuvent présenter parfois des traces ou marques à l'endroit du pré-perçage de la coulisse, ce défaut esthétique n'interfère pas dans l'occultation du volet et ne constitue pas un motif de réclamation tant que cela ne remet pas en cause le bon fonctionnement du volet.



Exemple d'un volet classique ou non équipé Goodnight avec une lumière indirecte passant par les coulisses.



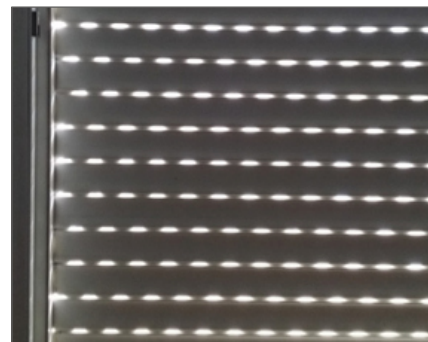
Marque sur le joint coextrudé

Même sur un volet Goodnight, des passages de lumières indirecte peuvent se faire notamment sur le haut du volet ou entre les lames au niveau des ajours. Néanmoins, un volet Goodnight est quand même plus occultant qu'un volet classique ou non équipé Goodnight.

VOLETS ROULANTS

CONTRÔLE DES AJOURAGES

La lumière directe ne doit pas se voir au travers du tablier dans les conditions d'exposition citées plus haut lorsque le volet est en position fermée. On considère comme lumière directe une zone de lumière où il serait possible d'introduire une aiguille de 1 mm de part en part. La lumière indirecte est globalement tolérée (lumière transmise par réverbération entre les lames en regardant par le bas). Toute lumière qui vient par réverbération sur les cotés, par le dessus ou le bas (par les coulisses, intérieur du caisson ou pièce d'appui non plane) est tolérée et cela ne constitue pas un motif de réclamation. Esthétique des ajours : l'alignement ou non des ajours ne peut pas être un motif de réclamation. Le client peut commander s'il le souhaite des volets roulants avec tabliers non-ajourés afin d'obtenir une meilleure occultation entre les lames.



L'alignement des ajours est aléatoire.

BOMBEMENT DU TABLIER

Le tablier d'un volet roulant a tendance à créer un bombement en position fermée, ce phénomène est lié au poids propre du tablier. Le critère d'acceptabilité est la valeur Ratio ($=d/l$) qui doit être inférieure à 0,025 avec une valeur maximum de 4 cm pour d. d = déformation résiduelle maximale du tablier relevée après la réalisation d'un cycle complet, pour le mesurer, laisser le tablier en position lames ajourées et mesurer la déformation résiduelle maximale, l = largeur tablier. Le bombement du tablier peut rester permanent, il est toutefois considéré comme acceptable tant qu'il n'altère pas le fonctionnement. Remarque : les lames ALU de couleur foncée et les lames PVC étant déformables sous l'effet de la chaleur, les volets concernés ne doivent pas être fermés complètement pour limiter les contraintes lors de fortes températures. Il est aussi fortement recommandé de prévoir un espace suffisant entre le tablier et la menuiserie et la trappe de visite pour permettre le bon fonctionnement du volet.

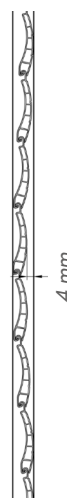
ONDULATION DES TABLIERS

Une ondulation des tabliers apparaît naturellement au niveau des coulisses à cause des jeux nécessaires pour assurer un bon fonctionnement, ce phénomène peut être plus marqué sur des volets de grandes dimensions. Le choix d'un joint dur ou souple sur les coulisses a un impact sur la tolérance admissible pour l'ondulation du tablier, celle-ci peut atteindre 4 mm selon le type de joints utilisés.

Le choix des coulisses à joints brosse permet de réduire les bruits lors du fonctionnement. Par ailleurs l'ondulation sur ce type de coulisses est plus importante en raison de la souplesse des joints, une utilisation prolongée dans ce cas pourra entraîner une usure inévitable et augmenter l'ondulation. L'écart dû à cette ondulation doit être mesuré à côté de la coulisse, afin d'éviter toute influence générée par le bombement.



Ondulation de tablier possible.



FONCTIONNEMENT SIMULTANÉ DE VOLETS ROULANTS

Plusieurs volets roulants actionnés par un seul moteur n'ont pas nécessairement une course exactement simultanée, une différence de vitesse de fonctionnement est normale. L'écart de positionnement en fin de course haute est possible.

PORTES DE GARAGE

CONSIGNES D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

Afin de garantir un fonctionnement avec une sécurité maximale et une durée de vie optimale, chaque porte nécessite un entretien et une maintenance réguliers, qui sont de la responsabilité du propriétaire.

Conformément aux prescriptions de la norme EN 13241, ces entretiens et maintenances devront être exécutés périodiquement par une personne compétente et être consignés dans le carnet d'entretien (ce carnet est joint à chaque notice de pose et téléchargeable avec la notice sur <https://mediatheque.soprofen.com>). Les dommages résultant du non respect des consignes d'entretien et maintenance ne pourront être pris en considération par la garantie.

Nous recommandons notamment de laver les panneaux et huisseries de porte 1 fois tous les 3 mois (lavage à l'eau savonneuse et rinçage à l'eau clair sans produit agressif), et 1 fois par mois si la porte est proche du bord de mer ou d'un site polluant, les roulements doivent être lubrifiés au moins 2 fois par an, les rails doivent aussi être parfaitement propres afin de garantir un fonctionnement optimal. Pour les réglages de la motorisation suivre les instructions sur les documents du fabricant.

Il est recommandé de mettre en place une aération adéquate afin d'éviter la surcharge d'humidité et la condensation.

TRAITEMENT HAUTE RÉSISTANCE BORD DE MER

Option disponible sur les portes sectionnelles Carsec Pro (à ressorts de traction ou de torsion arrière), Carsec Pro Latérale motorisée et sur les impostes avec panneaux laqués.

Exclusions : Carsec Origine, Carrol, Carsec Pro à portillon, à ressorts de torsion avant et si hauteur supérieure à 3000mm () et portes en teintes stock (Blanc et Blanc MC standard non laqué, Gris anthracite et Gris anthracite MC Grainé, Chêne Doré).

Nous recommandons de laver les panneaux et l'huisserie des portes à l'intérieur et à l'extérieur 1 fois par mois (lavage à l'eau savonneuse et rinçage à l'eau claire sans produit agressif). Graisser les pièces d'usure (charnières et supports roulettes) 1x par an.

FRÉQUENCE D'UTILISATION

Les portes de garage sont de type résidentiel, elles sont donc prévues pour une utilisation quotidienne de 5 cycles en moyenne par jour, toute utilisation au-delà de cette fréquence engendre l'exclusion de la garantie, le nombre de cycles réalisés étant automatiquement mémorisé dans la carte électronique du moteur.

PASSAGES DE LUMIÈRE

Les passages de lumière directe ou indirecte sont acceptés et ne constituent pas un motif de réclamation, ils sont induits par les jeux nécessaires au bon fonctionnement de la porte.

PORTES DE GARAGE

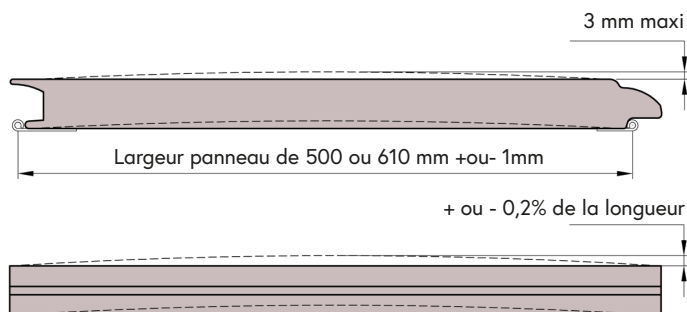
ÉTANCHÉITÉ

L'étanchéité à l'air et à l'eau des portes correspond à la classe d'étanchéité obtenue lors des essais CE (voir certificat). Une porte de garage ne peut être considérée comme totalement étanche. Des infiltrations d'eau peuvent par exemple apparaître en parties basses des huisseries de portes sectionnelles. Pour limiter ces infiltrations une évacuation des eaux de pluie doit être prévue (exemple : caniveau).

PANNEAUX

Une déformation des panneaux est acceptable dans le temps dans la mesure où cela n'engendre pas un défaut de fonctionnement de la porte. Les variations de la planéité des panneaux ne doivent pas dépasser les limites et tolérances définies par le fournisseur de panneaux, notamment un maximum de 3 mm dans le sens de la hauteur et $\pm 0,2\%$ dans le sens de la longueur.

En cas d'exposition directe au soleil, les couleurs foncées sont déconseillées pour les portes de garage, dans la mesure où une déformation des panneaux est susceptible d'entraver le bon fonctionnement de la porte.



FROTTEMENTS SUR PANNEAUX

La mise en œuvre des portes de garages et tout particulièrement de l'assemblage des panneaux doit être faite dans les règles de l'art et selon les consignes de la notice de pose. Des jeux de fonctionnement sont nécessaires entre les panneaux de porte sectionnelle et latérale conformément aux indications de la notice de pose du produit.

Le réglage des roulettes tandem de porte sectionnelle doit être fait de telle sorte que le tablier de la porte en position fermée soit en contact avec les joints d' huisserie sans les comprimer. Un réglage du tablier de porte sectionnelle trop serré contre le joint d' huisserie tout comme le manque de jeu entre panneaux peut entraîner des dysfonctionnements de la porte et une usure prématurée à l'endroit des frottements. L'entretien périodique (selon norme EN 13241) permet de garantir la sécurité et vérifier le bon fonctionnement de la porte. Cependant, le fonctionnement des portes de garage entraîne des frottements qui engendrent une usure normale du produit. Ces usures et/ou traces d'utilisation sont inévitables et ne sont pas considérées comme une avarie du produit.

BSO

ERREURS DE POSE ET D'UTILISATION

Le système de guidage doit être posé en respectant le jeu latéral qui ne doit pas être trop grand (peut engendrer l'usure prématurée des sangles de levage ou une sortie du BSO des coulisses), ni trop faible (le BSO peut se coincer et entraîner une surcharge du moteur ou du treuil, ou une rupture de la sangle de levage). Un faux aplomb des coulisses peut occasionner des phénomènes similaires. Il s'agit dans ce cas d'une erreur de pose non prise en compte par la garantie. La présence d'un obstacle risque de provoquer un délestage des sangles de levage pouvant entraîner leur mauvais enroulement ainsi qu'un étirement ou un arrachement de la sangle.

UTILISATION EN CAS DE GEL

En période de froid, l'humidité présente sur le BSO peut engendrer des dysfonctionnements et des dommages. Le gel peut entraîner une hauteur augmentée du paquet, un blocage du paquet en position haute, un fonctionnement du BSO dégradé, et des bruits anormaux. Les lames et/ou la barre de charge peuvent se bloquer. Le fonctionnement du BSO en période de gel peut également entraîner une rupture de la sangle de levage. Les dommages générés par le gel sont en règle générale imputables à des erreurs d'utilisation !

INSTALLATIONS GUIDÉES PAR CÂBLE

Pour les installations guidées par câble, même par vent faible, un battement du BSO contre la façade ne peut pas être exclu, spécialement lorsqu'il se trouve dans une position intermédiaire. Cela peut endommager la façade ou le BSO et augmenter le niveau sonore de l'installation. C'est à l'utilisateur de veiller à ce que les BSO ne se trouvent pas en position intermédiaire en cas d'apparition du vent. La tension des câbles de guidage a aussi un impact sur ce phénomène.

FROTTEMENT / BATTEMENT CONTRE LA FAÇADE

En cas de conditions météorologiques normales, le BSO ne doit pas frotter ou bien battre contre le dormant ou la façade. En cas de vent plus fort, il est possible que le BSO batte contre la fenêtre/ la façade. L'utilisation de protections supplémentaires contre l'effet du vent peut atténuer ce phénomène sans jamais l'éliminer complètement. Le BSO est une protection solaire et doit être rentré dans les conditions suivantes pour garantir une bonne longévité : vent au-dessus du seuil recommandé selon tableau joint au tarif, neige, orage et mauvais temps (rafales de vent). Les dommages générés par le non respect de cette consigne ne sont pas pris en charge par la garantie. Afin de se protéger de certains dommages il est possible de relier le moteur du BSO à un système de détection au vent.

NIVEAU SONORE LORS DE L'UTILISATION

La manœuvre d'un BSO génère inévitablement des bruits de fonctionnement. Ces bruits sont générés par les lames, le mouvement de descente et de montée, le moteur, le treuil et les frottements dus au guidage, le claquement du frein moteur, les vibrations lors de la montée et la descente. Ces bruits peuvent être amplifiés par l'état et la nature du bâtiment.

BSO

BARRE DE CHARGE FLOTTANTE

Pour un bon fonctionnement, il est important que la barre de charge ne repose pas sur un support, mais qu'elle soit suspendue librement. La règle généralement appliquée prévoit une distance d'environ 20 mm entre la face inférieure de la barre de charge et le support du câble / les butées dans les coulisses.

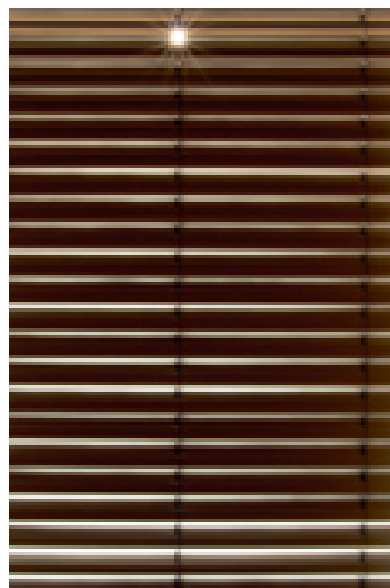
OCCULTATION

D'une manière générale, le BSO, de par sa conception, n'est pas un dispositif occultant. Cependant, il ne doit pas y avoir de passage de lumière au travers d'une lame (lame pleine, hors trous de passage des lacettes). Un passage direct de la lumière dans les guidages latéraux est autorisé.

Les écarts autorisés de forme et de dimensions des lames (selon tolérances fabricant) peuvent entraîner des réflexions de lumière différentes sur la surface du BSO.



Entrée admissible de lumière diffusée via le guidage latéral



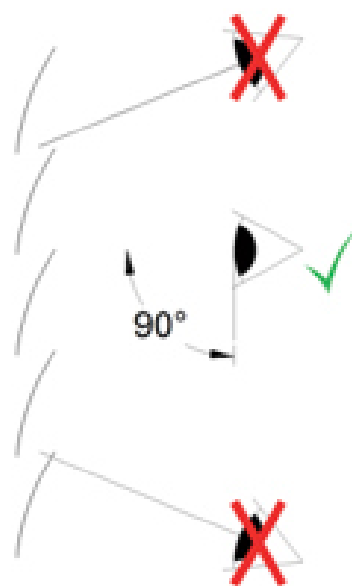
Entrée variable de lumière diffusée (vue de l'intérieur)

CARACTÉRISTIQUES EN POSITION FERMÉE / EN ORIENTATION

Quand le BSO est complètement fermé, les lames doivent se chevaucher. Une vue perpendiculaire au BSO ne doit pas permettre de voir au travers des lames (selon DIN 18073).

Cela implique que sous certains angles d'observation (du haut vers le bas ou du bas vers le haut), une vue à travers les lames est possible.

De plus, cet effet peut être plus ou moins prononcé en fonction de la forme des lames et il est particulièrement perceptible de nuit lorsque la pièce est éclairée.



Angle de vue correct pour l'évaluation de la position fermée des lames

BSO

POSITION DE LA BARRE DE CHARGE

En position basse, la barre de charge doit être horizontale avec une tolérance de 5 mm (rail supérieur posé de niveau).

MOUVEMENT NON HORIZONTAL

La tolérance pour un mouvement non horizontal ou avec un faux niveau de la barre de charge est de 15 mm/m de hauteur du BSO par rapport à l'horizontale (rail supérieur posé de niveau). Pour les installations d'une largeur de <800 mm, cette valeur peut être beaucoup plus élevée, notamment en cas de hauteur importante du BSO.

HAUTEUR DU PAQUET DE LAMES

La hauteur du paquet est donnée par l'empilement des lames et est influencée par les boucles des cordons d'échelle. L'écart maximal admissible est d'environ 20 mm entre la cote donnée par le fabricant et la cote mesurée.

PARALLÉLISME DU PAQUET DE LAMES

Le parallélisme du paquet de lames se mesure sur toute la largeur de l'installation. Les écarts admissibles sont : BSO jusqu'à une hauteur de 2 m : max. 20 mm, hauteur supérieure à 2 m : max. 1 % de la hauteur.

INTERSTICE DE JOUR ENTRE LA DERNIÈRE LAME ET LA LAME FINALE

Ce point s'applique pour les BSO avec une compensation de l'intervalle de division des lames en partie basse. La suspension des lames des BSO se fait en général avec des cordons d'échelle, l'intervalle de division des lames dépend de la largeur des lames et de la hauteur du BSO. Cet intervalle de division doit être compensé et se situe dans la majorité des cas entre le bord supérieur de la lame finale et le bord inférieur de la dernière lame du BSO.

Selon la hauteur du BSO, il est possible qu'en position fermée, la lame inférieure se trouve presque à la verticale ou que cette lame repose à plat sur la barre de charge. L'avant-dernière lame du BSO est par conséquent légèrement inclinée. En fonction du réglage des fins de course, il est aussi possible que plusieurs lames reposent sur la barre de charge.

L'avantage de cette compensation de l'intervalle de division située dans la partie inférieure est que le déplacement horizontal des lames est toujours le même malgré des hauteurs de stores différentes ou des combinaisons fenêtres et portes-fenêtres. Il est admis un espace de 7 mm maximum entre la barre de charge en position horizontale et les lames fermées.

MOUVEMENT ET PRÉCISION DU POSITIONNEMENT DU BSO

Dans le cas d'installations avec plusieurs BSO, il n'est pas possible d'obtenir des mouvements exactement identiques entre eux, même dans le cas de BSO de même hauteur ou de même surface. Un décalage pouvant atteindre 500 mm entre BSO voisins lors des mouvements de montée ou de descente est possible.

STORES BANNES & SCREENS

TOILES DE STORES ET TISSUS TECHNIQUES GÉNÉRALITÉS

Les toiles de stores en textiles techniques répondent à des exigences fonctionnelles et décoratives. La fonction de base d'une toile de store banne utilisée comme protection solaire est de protéger de la chaleur et d'un ensoleillement excessifs. Les textiles de protection solaire répondent à des exigences techniques sévères et sont soumis à des essais poussés sur des paramètres comme le grammage, la résistance maximale à la rupture, la résistance à la déchirure, la résistance à l'eau, etc... Ces valeurs sont déclarées et garanties dans les fiches techniques des fabricants de textiles. D'une manière générale il est inévitable que la toile contienne de petites irrégularités sous la forme de « défauts ou grains de beauté ». Toutefois, celles-ci n'ont aucune influence sur les propriétés fonctionnelles.

**> LES TOILES DE STORE BANNE OU DE SCREEN PEUVENT ÊTRE CONFECTIONNÉES
AVEC DIFFÉRENTS TEXTILES AUX PROPRIÉTÉS DIVERSES (VOIR GUIDE DE
L'ACCEPTABILITÉ DES TOILES DE STORE ET SCREEN).**

TEXTILES POUR STORE BANNES

En polyacryliques teints dans la masse, en polyester, textiles sans couture ou grande largeur, textiles PVC.

TEXTILES SCREEN

En fibre de verre enduits de PVC, en polyester enduits de PVC, textiles sans polyester enduits de PVC

TENSION DES TOILES DE STORES BANNES

De par leur conception, il se produit nécessairement une poche sur chaque toile, celle-ci est amplifiée par une inclinaison réduite, une grande surface de toile, le poids propre de la toile, l'humidité et le vent. Cette poche est plus ou moins prononcée au centre ou au niveau de chaque lé de la toile.

En cas d'utilisation d'un textile grande largeur dans le sens transversal, la poche de la toile s'étend sur la totalité de la surface. Une augmentation de la tension de la toile peut entraîner, en particulier dans la zone des coutures, un allongement excessif du textile. Cet allongement excessif entraîne la création de plis nettement visibles lors de l'enroulement de la toile. La superposition des plis peut rendre ceux-ci visibles sous la forme d'irrégularités à côté des coutures et dans chaque lé de textile, et favoriser des phénomènes tels que le gaufrage.

Ces phénomènes sont favorisés par l'humidité et sont plus ou moins visibles selon les conditions d'éclairage. Ces effets sont renforcés en cas d'avancées plus grandes de toile et/ou une tension de toile supérieure. Pour un textile grande largeur dans le sens transversal, on peut constater, pour des largeurs de toile et des avancées plus importantes, la création de plis d'enroulement en raison de l'absence de coutures stabilisantes. Ces phénomènes et leurs effets ne représentent pas un défaut, ils n'ont aucune influence sur la qualité, le fonctionnement ou la durée de vie des toiles.

STORES BANNES & SCREENS

INFLUENCE DU VENT

Pour protéger les screens et les stores banne, il convient de les remonter en cas de vent. Des vitesses de vent importantes peuvent entraîner la détérioration de la toile et du mécanisme du produit. Chaque produit dispose d'un classement au vent, référez vous au tarif pour avoir la valeur. Pour une prise en charge de la garantie il est impératif d'avoir un capteur de vent fonctionnel lié au produit.

SCREEN CLASSIC

Ce type de screen est composé de coulisses servant à guider la barre de charge, les coulisses sont en léger recouvrement sur la toile, cependant celle-ci peut à tout moment sortir des coulisses par l'effet du vent ou d'une dépression/ surpression entre la toile et la fenêtre. La toile se remet en place après un enroulement complet ou en tapotant dessus pour la repositionner. Ceci ne constitue pas une non-conformité du produit.

UTILISATION DES STORES ET SCREEN EN CAS D'INTEMPÉRIES

Si une toile est enroulée alors qu'elle est humide, l'humidité qui se trouve dans le textile et entre les couches de textile ne peut sécher. Ceci entraîne, d'une part, des décolorations par piqûres d'eau, mais aussi l'apparition de moisissures sous la forme de piqûres d'humidité. Leur apparition ne peut pas être totalement empêchée par un traitement antifongique en raison des exigences environnementales strictes. Les toiles humides accentuent aussi le gaufrage. Il convient donc de sortir les toiles dès que possible afin de pouvoir les faire sécher. Les dommages causés par le non-respect de cette consigne sont généralement irréparables. Cela ne représente pas un défaut.

IMPERMÉABILITÉ

Seuls les textiles PVC sont imperméables. Les textiles polyacrylique, polyester et Textiles screen en fibres de verre et en polyester ne sont pas imperméables.

GARANTIE SÉRÉNITÉ

BY SOPROFEN

Uniquement sur
volet motorisé
RS100 solaire io

Quelle procédure en
cas de SAV pour vous
PROFESSIONNEL ?

1 Vous passez commande à SOPROFEN.

2 Vous recevez une confirmation de commande indiquant la garantie **SÉRÉNITÉ** (si votre commande concerne un RS100 solaire).

3 Vous rencontrez un soucis avec votre volet.

4 Vous contactez directement la **HOTLINE** au **03 88 900 990** + code.

5 **UN DIAGNOSTIC HOTLINE** est fait obligatoirement avec vous sur le chantier, via téléphone (voir process page 4). On détermine avec vous si vous souhaitez prendre en charge le SAV moyennant dédommagement à hauteur des montants prédéfinis dans le carnet de garantie s'il s'avère que le soucis est couvert par la garantie SÉRÉNITÉ **OU** si vous souhaitez une intervention de notre part.**

CAS A :
Le problème est résolu par téléphone.

CAS B : Nous procédons à l'envoi de pièces pour remplacement .

CAS C : Le formulaire de prise en charge est pré-rempli par la HOTLINE lors de votre appel. **L'intervention est déclenchée** (coordonnées, accessibilité, étage ou non, volet fermé ou ouvert, descriptif nature du problème).

7 Vous intervenez pour réaliser le SAV (avec dédommagement SÉRÉNITÉ)*.

6 Nous prenons la main sur le SAV et réalisons l'intervention sans frais pour votre client ni pour vous.***

Vous recevez par mail la confirmation de la demande d'intervention (émise par le service intervention).

L'intervention est confirmée, réalisée et un rapport vous est envoyé.

* Prise en charge à hauteur de 110€ HT d'indemnisation pour intervention en province OU 125€ HT d'indemnisation pour intervention à Paris/Île de France ET 70€ HT par volet supplémentaire. Pour se faire dédommager : N° commande SAV qui est généré par le ticket Hotline / la référence de la commande SAV inclus le N° du ticket Hotline – Pour la facture SAV, indiquez N° de la commande d'origine + N° commande SAV. **Attention : pas de délais garantis d'intervention. *** Sous réserve de non responsabilité du client (voir page 6).

CONDITIONS GÉNÉRALES GARANTIE SÉRÉNITÉ VOLET RS100 SOLAIRE

(Garantie pièces, main d'œuvre et déplacement)

Vous bénéficiez d'une **Garantie sérénité volet RS100 solaire** (garantie pièces, main d'œuvre et déplacement) pour vos volets roulants SOPROFEN équipé d'une motorisation RS100 solaire.

Notre **Assistance technique** est à votre écoute pour trouver une solution afin de vous assurer que vos volets roulants fonctionnent parfaitement.

HOTLINE TECHNIQUE

03 88 900 990



Code d'accès dédié aux professionnels : 1984



PRISE EN CHARGE ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

SONT PRIS EN CHARGE

Les défauts de fonctionnement des volets roulants équipés d'une motorisation RS100 solaire, trouvant leur origine dans une erreur ou malfaçon produit, installés en France métropolitaine, à condition que les consignes de la notice de pose et de réglage aient été respectées.

(Exclusion : La moustiquaire intégrée n'est pas couverte par la Garantie sérénité volet pièces, main d'œuvre et déplacement*)

Une intervention sera envisagée si le défaut ne peut pas être résolu par le biais de l'assistance technique par

téléphone, ou par le remplacement d'une pièce par le bénéficiaire. SOPROFEN met à disposition un technicien pour l'intervention. Le délai d'intervention dépendra de la disponibilité de celui-ci et du demandeur.

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE AU TITRE DE CETTE GARANTIE

Les défauts liés à une erreur de pose, ou le non-respect des consignes de la notice de pose ou de réglage, les défauts esthétiques, les défauts d'aspect, les bruits de fonctionnement. Voir notamment liste des exclusions ci-dessous :

- Usure normale (traces d'usures, joints, consommables, piles émetteurs)
- Usure liée à une exposition à l'air salin, un environnement corrosif
- Tenue de la laque (corrosion, cloques) : Garantie PIÈCE uniquement suivant la distance du bord de mer, l'option choisie (laquage standard ou haute résistance) et les conditions de garanties en vigueur
- Évolution naturelle de la teinte
- Utilisation des produits non conforme à leur destination
- Détériorations dues à des chocs
- Modification du produit ou remplacement d'un composant
- Carence de l'entretien, non-respect des règles indiquées sur le guide d'utilisation et d'entretien volet roulant, absence de protection
- Lorsque le numéro d'identification sur l'étiquette CE de la lame finale est enlevé ou effacé
- Pose ou exposition non-conforme, non-respect des normes, notices ou règles de l'art
- Esthétique (ondulation, bombement, irrégularité des ajourages, couleur)
- Occultation (passages de lumières indirectes)
- Défaut d'aspect (rayures, impacts)
- Bruit (engendré par la manœuvre, le vent ou la motorisation)
- Produit livré non-conforme à la commande sans réserve à la livraison
- Présence d'humidité liée à de la condensation
- Défauts liés à une mauvaise utilisation en période de gel
- Vitesse de fonctionnement différente
- d'un volet roulant à l'autre
- Si l'intervention nécessite le démontage d'éléments extérieurs au volet (faux plafond, coffrage, etc...) empêchant l'accès au volet
- Circonstances de forces majeure ou désordres provenant de l'extérieur (grêle, foudre, orage, etc...)
- Désordres résultant d'erreurs faites par le client (programmation, réglages, etc...)
- Inaccessibilité du produit : configuration de pose ne permettant pas un accès aisé au volet pour intervention (par exemple pose en étage d'un volet extérieur en enroulement extérieur, impossibilité d'accéder au volet sans occasionner des dégâts à des ouvrages tiers)
- La garantie ne couvre pas les moyens exceptionnels (nacelle, échafaudage).
- Les interventions générant des coûts supérieurs à la valeur du volet et de la main d'œuvre de pose

*Moustiquaire intégrée : garantie pièces de 2 ans.

CONDITIONS GÉNÉRALES

GARANTIE SÉRÉNITÉ

VOLET RS100 SOLAIRE

DURÉE DE LA GARANTIE DU PRODUIT

La garantie est de 7 ans. Elle court à compter de la date d'expédition usine SOPROFEN (date BL).

ETAPES DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

Lorsque le souci est rencontré sur un volet, vous contactez directement la Hotline afin qu'un diagnostic soit réalisé via téléphone. Nous vous demandons d'être sur place face au volet roulant concerné, équipé d'un multimètre et prêt à manipuler le volet pour permettre le diagnostic.

En fonction de ce diagnostic téléphonique, la « Garantie sérénité volet RS100 solaire pièces, main d'œuvre et déplacement » donne droit soit à une indemnisation de la part de SOPROFEN dans le cas où vous prenez la main sur ce SAV soit à une intervention par un professionnel si notre responsabilité est avérée (voir conditions de prise en charge et responsabilités).

Lors de cet appel et suite à la réalisation du diagnostic, nous déterminons avec vous :

- Si vous souhaitez prendre la main sur le SAV moyennant dédommagement à hauteur des montants prédéfinis dans le carnet de garanties s'il s'avère que le souci est couvert par la garantie Sérénité
- Ou si vous souhaitez que nous intervenions sur le SAV

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE ET RESPONSABILITÉS

1. La demande ne pourra être prise en compte que si un premier diagnostic a été réalisé par téléphone auprès de notre Assistance Technique, avec présence du demandeur sur le chantier équipé d'un multimètre (confère paragraphe « Étapes de traitement d'une demande »).

2. Notre assistance téléphonique prendra la décision soit :

- De la fourniture de pièces de remplacement s'il s'agit d'un remplacement ne nécessitant pas d'intervention
- D'une intervention si la réparation ne peut être assurée par le demandeur

- D'un refus si la responsabilité de SOPROFEN n'est pas engagée ou si la demande n'est pas dans le cadre de la Garantie sérénité volet pièces, main d'œuvre et déplacement

3. Dans le cas d'une intervention réalisée par le demandeur (Si la responsabilité de SOPROFEN est engagée) :

Le technicien Hotline se charge de faire livrer le matériel nécessaire à l'adresse demandée.

Une fois le remplacement des pièces effectuées et le retour des pièces déclarées non-conformes, le demandeur pourra facturer son intervention à

SOPROFEN à hauteur de 110€HT pour un volet, 125€HT si le volet est situé en région parisienne, et 75€HT par volet supplémentaire sur le même chantier.

4. Dans le cas d'une intervention réalisée par SOPROFEN

Après intervention d'un de nos professionnels, celui-ci rédige un rapport d'intervention établissant les responsabilités dans les désordres constatés. Selon ses conclusions, en cas de demande d'intervention non justifiée (responsabilité de SOPROFEN non engagée), le demandeur est susceptible d'être facturé d'un forfait de déplacement de 100€HT.

MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE RESPONSABILITÉS

Pour qu'elle soit prise en compte et que nous puissions organiser l'intervention, lors de votre appel à la Hotline, nous vous demanderons les informations suivantes :

- N° commande SOPROFEN (n° indiqué sur l'étiquette CE de la lame finale du volet)
- Position(s) sur la commande (dernier chiffre après le n° de commande)
- Nom et prénom du demandeur
- N° de téléphone du demandeur (pour être rappelé par la Hotline)
- Adresse mail du demandeur (utilisée uniquement pour le traitement de cette demande)
- Adresse chantier
- Nom installateur (si différent du demandeur)
- N° téléphone installateur (si différent du demandeur)
- Date d'installation des volets
- Détail du défaut de fonctionnement constaté sur le(s) volet(s)
- Date de première apparition du défaut
- Fréquence d'apparition du défaut
- Conditions d'accès au chantier pour préparer l'intervention

BON DE COMMANDE

À adresser à votre chargé de clientèle

COMMANDE PIÈCES DÉTACHÉS

CACHET SOCIÉTÉ :

COMMANDE D'ORIGINE

N° : _____

À JOINDRE À LA PROCHAINE LI-
VRAISON : ☐ OUI ☐ NON

DATE DE LIVRAISON

SOUHAITÉE : ____ / ____ / ____

Références	Désignation	Qté	Montant

Observations : _____

SAV

COMMANDE SAV

(cadre réservé à SOPROFEN)

N° : _____

À JOINDRE À LA PROCHAINE LI-
VRAISON : ☐ OUI ☐ NON

DATE DE LIVRAISON

SOUHAITÉE : ____ / ____ / ____

PRODUIT :

☐ Coffre Alu Ext

☐ Tradi CT/VT/VTR

☐ Tradi VE/VEO

☐ Chrono PSE

☐ Chrono VX/VRX

☐ Bloc Lx

☐ Paco 250

☐ BSO VE

☐ BSO

☐ Volet de toit

☐ Déco Stic

☐ Carsec Pro

☐ Carbas Pro

☐ Carsec Lat

☐ Carrol

☐ Carrol 360

☐ Screen

☐ Store banne

N° CONFIRMATION CDE :

POSITION :

RÉFÉRENCE CHANTIER :

DATE DE LIV. CDE INITIALE :

Pièces à fournir :

Références	Désignation	Qté

Explication du litige : _____

FICHE DE DEMANDE PRISE EN CHARGE PIÈCE DÉTACHÉE : MOTEUR



HOTLINE TECHNIQUE

SUR CHANTIER, pour une prise en charge rapide et simplifiée, nous vous conseillons de faire appel à notre **HOTLINE TECHNIQUE** qui vous accompagnera au diagnostic et pourra enclencher le cas échéant la procédure d'échange.

03 88 900 990 

Code d'accès dédié aux professionnels : **1984**

FICHE À COMPLÉTER

Si vous êtes dans l'impossibilité de contacter notre Hotline Technique, merci de bien vouloir renvoyer la fiche complétée à votre chargé(e) de clientèle.

SOCIÉTÉ : _____

NOM DU DEMANDEUR (impératif) : _____

RÉFÉRENCE CHANTIER : _____

N° DE COMMANDE ORIGINE⁽¹⁾ : _____

POSITION CONCERNÉE : _____

CETTE PANNE A ÉTÉ DÉTECTÉE :

- ☐ Atelier
- ☐ Sur chantier

- ☐ A la mise en route
- ☐ Après une période de fonctionnement de mois

MOTIF QUI JUSTIFIE VOTRE DEMANDE D'ÉCHANGE (obligatoire pour la prise en charge) :

- | | |
|---|--|
| ☐ Perte ou dérive des fins de course | ☐ Le moteur ne lève pas la charge |
| ☐ Impossible de régler les fins de courses | ☐ Le moteur ne s'arrête pas après un stop |
| ☐ Programmation du moteur impossible | ☐ Autre (à renseigner en expliquant le plus précisément possible : _____) |
| ☐ Remise à zéro du moteur impossible | |
| ☐ Le moteur ne tourne que dans un seul sens | |
| ☐ Le moteur ne s'arrête pas | |
| ☐ Le moteur ne répond pas à l'ordre radio ou filaire | |
| ☐ Le moteur est bruyant | |

ÉTAPE 1

- ☐ Livraison de la pièce de rechange + facturation à 60 jours avec bon de retour joint

ÉTAPE 2

- ☐ Remplacement de la pièce

ÉTAPE 3

- ☐ Renvoi de la pièce défectueuse

ÉTAPE 4

- ☐ Avoir à réception de la pièce défectueuse

(1) Le n° de la commande d'origine se trouve sur l'autocollant d'identification du produit (généralement sur la lame finale ou sur le panneau), n° à 10 ou 11 chiffres commençant par SOI, SPI, SOM ou SOL.

COMMENT FONCTIONNE NOTRE DEMANDE D'INTERVENTION ?

HOTLINE
03 88 900 990

Code d'accès dédié aux
professionnels : **1984**

*Du lundi au jeudi
de 9-12h et de 14-17h30.
Le vendredi
de 9-12h et de 13h30-16h30*

1

TOUTE DEMANDE
D'INTERVENTION
DOIT ÊTRE PRÉCÉDÉE
D'UN APPEL À LA
HOTLINE.

Possibilité de régler la
problématique de suite ou arbitrer
en fonction des cas complexes.

RENSEIGNEZ VOTRE DEMANDE D'INTERVENTION SUR

En fonction de l'arbitrage de la
Hotline, **connectez-vous à e.SoPro**
pour renseigner votre demande
d'intervention ou **remplissez le**
formulaire (page 29).

2



DEMANDE D'INTERVENTION SAV SUR PRODUIT SOPROFEN



1. HOTLINE TECHNIQUE

L'installateur est sur chantier et appelle l'assistance technique SOPROFEN afin de réaliser un premier diagnostic téléphonique.

03 88 900 990

Code d'accès dédié aux professionnels : **1984**

2. FORMULAIRE

A noter : s'il est incomplet, la commande ne pourra être traitée dans les meilleurs délais.

> **2 solutions** : remplir ce formulaire ou renseigner votre demande sur <https://esopro.soprofen.com>

Si l'absence de responsabilité SOPROFEN est avérée (non respect des règles de l'art pour la profession ou de la notice de pose) un diagnostic sur place sera alors réalisé puis facturé. La remise en état des désordres provenant de la pose, de la finition, du manque de réglage, de l'entretien ou de la pose d'un élément défectueux restent à la charge de l'installateur. Les conditions de prise en charge des interventions sont expliquées dans le carnet d'assistance SOPROFEN accessible sur votre espace pro : www.soprofen.com ou sur le site <https://mediatheque.soprofen.com>

BARÈMES DE FACTURATION

Forfait déplacement 55 € HT
+ 53 € HT net / heure de main d'œuvre
+ prix des pièces selon tarif accessoires en vigueur

COMMANDE À ENVOYER À : **interventions@soprofen.com**

Pour un traitement efficace de votre demande, merci de compléter l'ensemble des champs ci-dessous

SOCIÉTÉ : _____

NOM DU DEMANDEUR (impératif) : _____

Téléphone(s) : _____

N° confirmation commande / position(s) : _____
(noté sur la lame finale ou un panneau côté intérieur)

Référence chantier : _____ Date commande : _____

Nom du client final : _____

Téléphone fixe : _____ Téléphone portable : _____

Adresse : _____

CP / Ville : _____

Date d'appel à l'Assistance Technique : _____ Produit bloqué fermé : ☐ OUI ☐ NON Pose conforme : ☐ OUI ☐ NON

Accessibilité aux produits et/ou chantier (RDC, n° étage, balcon, etc.) : _____

Descriptif du défaut : _____

INSTALLATEUR ET DEMANDEUR

«Bon pour accord»

Signature

RESPONSABILITÉS & ASSURANCES

Aperçu des risques, responsabilités et garanties des intervenants à l'acte de construire.

Sont considérés comme intervenants :

- les poseurs et installateurs
- les constructeurs (est réputé constructeur au sens de l'art. 1792.1 du Code Civil toute personne liée au maître d'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage) ou sous traitants
- les négociants et fabricants
- les architectes
- les entrepreneurs
- les techniciens, etc...

Vous êtes exposés aux risques découlant de vos engagements contractuels et relevant de vos responsabilités propres à leurs professions mais également découlant des usages, des règles de l'art, des normes techniques.

Les obligations et responsabilités dépendent de leur origine. Pour les installateurs poseurs : marché, appel d'offre, commande, cahier des charges, devis, descriptif des travaux. Pour les fournisseurs et fabricants : commande directe du client ou de l'installateur.

I. LA GARANTIE DE PARFAIT ACHÈVEMENT

Les constructeurs et entrepreneurs sont légalement (art. L 111-20-2 du code de la construction et de l'habitation) **tenus de fournir une garantie de parfait parachèvement d'une durée d'un an à compter de la date de réception des travaux** (toute clause excluant cette garantie n'est ni valable, ni légale).

Elle s'applique à la réparation de tous les désordres signalés par le maître d'ouvrage, soit par des réserves mentionnées au procès verbal de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception pour ceux relevés postérieurement à la réception. Les malfaçons, les réalisations non conformes ou les travaux non effectués font également l'objet de cette garantie.

En cas d'inexécution, les travaux concernés par cette garantie peuvent, après une mise en demeure restée infructueuse, être exécutés aux frais et risques de l'entrepreneur défaillant (art. 1792-6 du code civil).

Cette garantie ne couvre pas les travaux nécessaires à l'entretien ou dus à l'usure normale.

II. LA GARANTIE BIENNALE OU DE BON FONCTIONNEMENT

Elle concerne les menus ouvrages d'une construction d'habitation. L'équipement d'éléments séparables du gros œuvre, sans engendrer de conséquence pour celui-ci comme les portes, fenêtres, volets, revêtement de toute sortes,... = art. R 111-27, R 111-28 du code de la construction.

La garantie biennale ou de bon fonctionnement a une durée minimale de 2 ans qui peut être augmentée selon les termes du contrat passé avec le ou les professionnels concernés. Sa durée débute à la date de réception des travaux.

Cette garantie ne s'applique pas en cas d'utilisation abusive ou non conforme des équipements ainsi qu'en cas de défaut d'entretien. Exclut également les appareils électriques et mécaniques livrés en l'état à l'entrepreneur et installés par ce dernier.

Toute notification de défaillance de l'équipement se fait par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou éventuellement par constat d'huissier) auprès du constructeur ou de l'installateur.

Si un dommage affectant le bon fonctionnement d'un élément d'équipement rendait l'ouvrage impropre à sa destination, celui-ci entraînerait l'application de la garantie décennale.

OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉS

Elles dépendent de leur origine. Pour les installateurs poseurs : marché, appel d'offre, commande, cahier des charges, devis, descriptif des travaux. Pour les fournisseurs et fabricants : commande directe du client ou de l'installateur.

III. OBLIGATION D'INFORMER ET DE RENSEIGNER

Le fabricant manque à son obligation d'information lorsque la fiche technique qu'il délivre ne porte pas mention d'une évolution possible de la composition des produits par rapport à cette fiche – Cass. Civ. 3ème 31/03/2005

L'obligation de renseignement et de conseil existe également envers un autre professionnel n'ayant pas la compétence technique – Cass. Com. 8/07/2003

C'est au vendeur, tenu d'une obligation de renseignement à l'égard de son client, qu'il appartient de prouver qu'il a satisfait à cette obligation – Cass. Civ. 1ère 15/05/2002

Un vendeur professionnel est tenu, vis-à-vis de son client, à la garantie des vices cachés du produit vendu mais il dispose d'une action récursoire à l'encontre du fabricant du produit défaillant – Cass. Civ. 1ère 17/02/2004

La clause de non garantie ou de limitation ne peut être invoquée que dans les relations entre professionnels de même qualité, l'acheteur étant alors considéré comme capable de déceler les vices cachés – Cass. Com. 22/06/1993

IV. MANQUEMENT AU DEVOIR DE CONSEIL

Les juges ont considéré qu'un vendeur professionnel ne s'était pas acquitté de ses obligations en livrant des matériaux impropres à la destination que l'acheteur avait en vue, faute de s'être assuré s'ils étaient réellement utilisables pour cette destination - Cass. Comm. 16/07/1982

Tout vendeur d'un matériel doit s'informer des besoins de son acheteur et le renseigner sur les contraintes techniques de la chose vendue et de son aptitude à atteindre le but recherché – Cass. Com. 01/12/1992

Il appartient au vendeur professionnel de matériau acquis par un acheteur profane de le conseiller et d'attirer son attention sur les inconvénients inhérents à la qualité du matériau choisi ainsi que sur les précautions à prendre pour sa mise en œuvre compte tenu de l'usage auquel il est destiné – Cass. Civ. 1ère 3/07/1985

En revanche, le vendeur n'est redevable d'un devoir de conseil envers l'acquéreur professionnel que si le produit est manifestement incompatible avec l'usage attendu – Cass. Civ. 3ème 20/01/1999.

Le fait que l'acheteur soit lui-même un professionnel ne décharge pas pour autant le vendeur de son obligation de fournir à celui-ci les renseignements indispensables pour que le produit soit utilisé dans les meilleures conditions, tant sur le plan technique que sur celui de la sécurité.

L'obligation d'information et de Conseil du vendeur à l'égard de son client sur l'adaptation du matériel vendu à l'usage auquel il est destiné, existe à l'égard de l'acheteur professionnel dans la mesure où sa compétence ne lui donne pas les moyens d'apprécier la portée exacte des caractéristiques techniques du matériel (Cass. Civ. 1ère 20.06.1995 n° 93-15.948).

Il appartient ainsi au vendeur, débiteur de l'obligation de Conseil d'établir qu'il a donné une information minimale sur les conditions de mise en œuvre et d'entretien de son produit (Cass. Civ. 3ème 26.05.2010 n° 08-21.798).

L'obligation de Conseil à laquelle est tenue un fabricant à l'égard de son client lui impose également de s'informer des modalités d'exécution du travail qui lui seraient demandées (Cass. Comm. 21.01.2004 n° 01-00.961).

V. LA GARANTIE DES VICES CACHÉS

Elle n'est pas spécifique au domaine de la construction.

Art. 1641 du C.C. : « le vendeur est tenu à garantie à raison des défauts 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. »

Conditions de mise en jeu de l'action en garantie :

- le défaut doit être caché (non apparent) au moment de l'achat
- le défaut doit rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine ou diminuer très fortement son usage
- le défaut doit exister au moment de l'achat

En cas de vice caché, l'acquéreur a le choix :

- soit il garde le produit et demande une réduction du prix
- soit il rend le produit et demande le remboursement du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente

Si le vendeur est de mauvaise foi (s'il connaissait le défaut du produit), il devra en outre verser des dommages-et-intérêts à l'acquéreur.

OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉS

VI. LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Le vendeur professionnel doit livrer 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 (→ art. L217-4 Code de la Conso.)

Conformité du bien :

Le bien est conforme au contrat (→ art. L217-5 Code de la Conso.) :

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.

Exceptions :

Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité selon L 217-8 dans trois cas :

- lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de contracter
- lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de contracter
- lorsque le défaut résulte de matériaux qu'il a lui-même fournis.

(→ art. L217-8 Code de la Conso.)

Mise en œuvre de la garantie de conformité :

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

(→ art. L217-9 Code de la Conso.)

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1/ Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur;

2/ Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

(art. L217-10 Code de la Conso.)

La garantie légale de conformité est valable 2 ans à compter de la date d'achat par le consommateur.

> Avant le 18 mars 2016

Tout défaut apparaissant dans les six premiers mois sera automatiquement considéré comme ayant existé au moment de la livraison, à moins que le vendeur ne prouve le contraire.

Au-delà des 6 premiers mois, le vendeur reste responsable de tout défaut apparu durant les 2 ans de garantie. Toutefois, passés ces 6 mois, c'est au consommateur de prouver que le défaut existait au moment de la livraison, ce qui se révèle souvent difficile.

> À partir du 18 mars 2016

Pour les biens achetés neufs, tout défaut qui apparaîtra dans les 2 ans après l'achat sera considéré comme ayant existé avant la livraison. Concrètement, à partir du 18 mars 2016, si le défaut d'un produit acheté neuf apparaît dans les 2 ans après l'achat, l'acheteur peut se retourner contre le vendeur sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la vente.

C'est au vendeur, cette fois, de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien.