

# Les garanties et prises en compte DES RÉCLAMATIONS PVC

MOTIF RÉCLAMATION	DÉLAI DE RECEVABILITÉ	CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE
Livraison incomplète / BL	Jour de livraison	Réserves écrites sur le BL à la livraison
Manque accessoire dans Blister	1 mois après livraison	Blister non ouvert et photo à l'appui
Manque Blister/ Manque Fardeau	Jour de livraison	Réserves écrites sur le BL à la livraison
Manque habillage	1 mois après livraison	Manque profils dans colis
Produit non-conforme (Dimensions, profils)	2 mois après livraison	Vérification du bon de commande et éventuels échanges sur la commande
Défaut d'aspect profil et accessoires (Rayure, chocs)	1 semaine après livraison	Hors gros chocs visibles à la livraison
Casse vitrage (Hors choc thermiques)	1 semaine après livraison	Cf. fiche de réclamation vitrage + critères FFPV et CEKAL
Rayure sur vitrage extérieur	1 semaine après livraison	Cf. fiche de réclamation vitrage + critères FFPV et CEKAL
Défaut serrure	2 ans après livraison	Défaut de fonctionnement (hors réglage et/ou dégradation)
Défaut quincaillerie (hors serrure)	10 ans après livraison	Photo à l'appui
Défaut vitrage (Embuage, défaut intérieur vitrage)	10 ans après livraison	Suivant prescriptions FFPV / hors dégradation
Moteur VR Somfy Hors service	7 ans après livraison	Après retour de l'ancien moteur et vérification de notre fournisseur
Défaut Plaxage	7.5 ans sur nos couleurs usuelles*	Hors gros chocs visibles à la livraison

\* Garantie autre couleur sur demande

- Toutes les réclamations doivent nous parvenir par écrit (mail, fax, courrier).
- Le produit doit être utilisé normalement et sans avoir subi de modification.
- Les défauts apparents et les non conformités doivent être signalés avant la mise en œuvre du produit.
- Les réclamations doivent comporter un numéro d'ARC, une référence de commande, le repère concerné ainsi qu'une photo à l'appui.

## LE CHOC THERMIQUE (non pris en garantie) :

Il est repérable par une fissure du vitrage, perpendiculaire au bord du vitrage ou bien plusieurs départs au même endroit. Il fait uniquement suite à des écarts de températures très élevés sur des parties différentes du vitrage, lié à des conditions d'expositions particulières. Il n'est en aucun cas du à une faiblesse du vitrage.

## LES INTERVENTIONS :

- Toutes demandes d'intervention doit être faite par écrit, avec la fiche réclamation jointe : comprenant les références et les éléments nécessaires au bon déroulement de l'intervention.
- Nous intervenons seulement pour des problèmes liés à la fabrication des produits.
- Aucune prise en charge des travaux de dépose et repose des menuiseries, en particulier pour les cas de remplacement de dormant ni de travaux de finition (placo, peinture, etc...).
- Dans tous les cas d'exclusion hors dépose et repose des menuiseries, nous pouvons intervenir sous réserve de l'acceptation de votre part de notre devis (50€ de l'heure avec temps de déplacement compté + frais de déplacement)
- Tout déplacement effectué pour un motif injustifié sera facturé.

# Réclamation VITRAGE DÉFECTUEUX

Le vitrage défectueux est considéré comme irrégularité d'aspect, une irrégularité d'apparence du vitrage, susceptible de gêner un observateur regardant l'environnement extérieur à travers le vitrage.

## Conditions d'observation du vitrage

### L'observateur est placé

à l'intérieur de la pièce à 1,50 m du vitrage

### L'observateur regarde

vers l'extérieur perpendiculairement au vitrage  
pendant maxi 30 seconde/m<sup>2</sup>

### Sous une luminosité caractérisée par

ciel couvert / ciel gris (correspondant à un éclairage maxi 500 Candela)  
sans rayonnement direct du soleil sur le vitrage.

### Est considéré comme défaut, suivant les conditions d'examen :

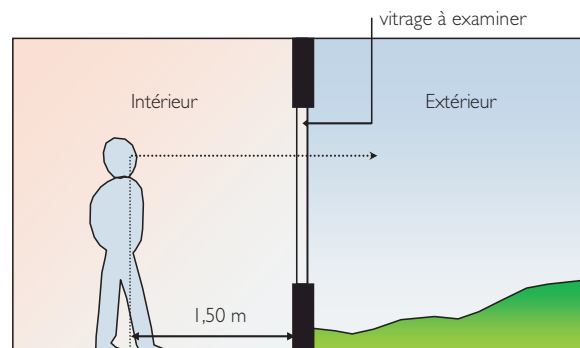
Irrégularité ponctuelle (type bulle) de plus d'1  $\text{mm}^2/\text{m}^2$

Irrégularité linéaire (type rayure) de plus de 8  $\text{mm}^2/\text{m}^2$

Les vitrages cassés ou fêlés ne sont pas garantis.

## RAPPEL

AVANT TOUTE RÉCLAMATION, NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER LES DOCUMENTS « CRITÈRES FFPV D'APPRÉCIATION DE L'ASPECT DES VITRAGES ISOLANTS » (ÉTABLI PAR LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES PROFESSIONNELS DU VERRE) ET « CRITÈRES CEKAL D'APPRÉCIATION DE L'ASPECT DES VITRAGES ISOLANTS » AFIN DE DÉTERMINER SI UNE RÉCLAMATION EST VALABLE AUPRÈS DU MIROITIER.



Nature et position du défaut constaté		Référence Commande:
		Rep. Vitrage :
		Type de vitrage:
		Quantité:

## Critères d'acceptation des défauts dans les vitrages isolants

Dimension du vitrage	Défauts maxi admis	Irrégularité ponctuelle (type bulle)	Irrégularité linéaire* (type rayure)
Toutes dimensions	0	$> 2 \text{mm}^2/\text{m}^2$	$> 12 \text{mm}^2/\text{m}^2$
$S \leq 0,80 \text{ m}^2$	4	$1 \text{ à } 2 \text{mm}^2/\text{m}^2$	$8 \text{ à } 12 \text{mm}^2/\text{m}^2$
$0,80 \text{ m}^2 < S \leq 1,80 \text{ m}^2$	6		
$S \geq 1,80 \text{ m}^2$	$6 + 3/\text{m}^2$		

\*Un défaut linéaire d'épaisseur supérieure à 7µ est considéré comme un défaut ponctuel

Pour les vitrages à croisillons intégrés, les conditions d'observation sont les mêmes que pour le clair de vitrage.

L'amélioration des performances des vitrages nécessite l'utilisation de vitrages à couches. Ces vitrages peuvent faire apparaître une modification du rendu des couleurs. Cette variation de teinte ne constitue pas un défaut.

Le mode de fabrication des verres à couches ne permet pas d'éviter de légères variations de teinte d'une production à l'autre. Une différence de teinte peut apparaître entre un vitrage et les vitrages attenants. Cette variation d'aspect ne constitue pas un défaut.

### Effets d'optique

Les effets colorés non permanents sont dus à des phénomènes optiques de décomposition de la lumière à travers le verre, comme un arc en ciel, et ne sont pas considérés comme des irrégularités. Ils sont inhérents aux composants utilisés et ne dénaturent pas les qualités des vitrages isolants.

D'après les Règles Professionnelles FFPV « Critères d'appréciation de l'aspect des vitrages isolants »

Date:	Signature et cachet commercial du demandeur
-------	---

A retourner par Fax : IDF : 01 69 11 96 01 / SE 04 92 92 54 67 / SO 04 97 97 98 10

En cas de remplacement, le volume défectueux fera l'objet d'une commande facturée. A réception du volume défectueux, après reconnaissance du défaut par le miroitier, un avoir sera effectué.

Conformément aux conditions générales de vente des miroitiers, en cas de défaut, le volume sera remplacé. La mise en oeuvre sur chantier est à la charge du demandeur.

# Notice

# D'ENTRETIEN

La durabilité et l'aspect d'une fenêtre sont liés aux conditions d'utilisation et d'entretien. Ce dernier étant limité généralement à des opérations simples de nettoyage et de lubrification.

## Entretien courant

Il est possible qu'un dépôt (poussière, particule de saletés...) se forme à la surface de vos fenêtres sans toutefois attaquer le matériau.

Selon la nature votre menuiserie, les produits à utiliser pour un entretien plus en profondeur seront différents (voir tableau des compatibilités)

Étape	Nettoyage	Environnement	Nettoyage
1	Éponge humidifiée et additionnée d'un détergent doux (pH compris entre 5 et 8)	Zone rurale	1 fois / an
2	Rinçage à l'eau clair	Zone urbaine peu dense	1 fois / an
3	Essuyage avec un chiffon doux	Zone urbaine dense	1 fois / semestre
		Bord de mer Zone industrielle	1 fois / semestre

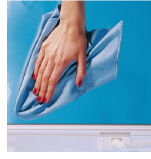
Nettoyage en profondeur des menuiseries PVC

Dans un premier temps préparer la solution suivante, dans une bassine d'eau tiède mettez deux cuillerées à soupe de cristaux de soude est une cuillerée à soupe d'eau de javel. Ensuite rincer abondamment après avoir

passé le mélange à l'aide d'une éponge ou d'un chiffon. En cas de tâche plus persistante et tenace, vous pouvez les enlever facilement en appliquant une mousse nettoyante pour four, à petite dose. N'oubliez pas de rincer.

Nota : Dans le cas d'une exposition à l'air salin, nettement plus corrosif à cause du sel, pensez à rincer régulièrement vos menuiseries à l'eau claire.

## Vitrages

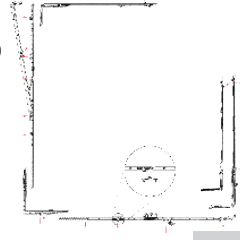


Les vitrages doivent être nettoyés périodiquement.

Le nettoyage se fait à l'eau claire ou avec des détergents légers, ou des agents neutres exempts de matières abrasives, fluorées ou produits très alcalins et selon les préconisations extérieur (pollution).

des fournisseurs. De même, les outils employés ne doivent pas rayer le verre. Aussitôt après lavage, il convient d'essuyer la totalité de la surface des vitrages. La périodicité du nettoyage dépend essentiellement de l'environnement extérieur (pollution).

## Ferrures et organes de rotation



Une fois par an, graisser ou huiler les pièces les parties mobiles, les articulation et les points de verrouillage (ex. huile grade ISO 46 ou équivalent) afin d'assurer une facilité de manipulation constante. Dans

l'environnement agressif (ex. air marin), graisser ou huiler les pièces mécaniques de la quincaillerie avec une fréquence plus rapprochée.

## Évacuations des eaux



Vérifiez régulièrement que les trous d'évacuation protégés par les pare-dormant ne sont pas bouchés.

## Grilles de ventilation



L'entretien consiste, au moins une fois par an, à dépoussiérer et à veiller que rien obstrue les grilles de ventilation.

Ne pas calfeutrer ces grilles car elles assurent une bonne circulation de l'air de votre logement.

## Joint



Les joints détachés de vos fenêtres sont sans entretien. Ils ne doivent jamais être graissés ou huilés. Toutefois veillez à toujours à nettoyer ces joints de la poussière et des salissures à l'aide d'un produit de nettoyage doux et non abrasif. (ex: liquide vaisselle)

## Aérations



L'air froid entrant fait baisser l'humidité relative de l'air dans la pièce et crée ainsi un climat ambiant sain. Aérez suffisamment votre espace d'habitat, de préférence plusieurs fois par jour, étant donné qu'une humidité relative de l'air de plus de 60% peut conduire à des moisissures.

## A ne surtout pas faire



Menuiseries PVC

- Évitez les produits abrasif, tel que des détergents grossiers, des décappants, des diluants nitre ou d'essence pour ne pas détériorer et abîmer la surface du PVC, ou qui pourrait influencer de façon corrosives sur les éléments en métal de la ferrure.
- Ne pas nettoyer à sec, car cela favorise les dépôts de poussière.
- Ne pas peindre une fenêtre PVC.

Dans le cas de détériorations, de défauts de fonctionnement ou d'enclassement, **Contactez-nous**