

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 ²) / 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)	
	Moustiquaire intégrée	5 ans	
			2 ans

MANŒUVRE	PIÈCE	VOLET ROULANT	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 aute 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	VOLET ROULANT	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.

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 pro (à demander auprès de votre chargé(e) de clientèle)

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 PIECE uniquement suivant la distance du bord de mer, l'option choisie (laquage standard ou haute résistance) et les conditions de garanties en vigueur
- Evolution 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 « Etapes 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