

GARANTIES & SAV



Les Garanties :

Toutes les menuiseries bénéficient de 2 types de garanties :

- les garanties légales, au nombre de 3.
- les garanties fabricants, qui viennent s'ajouter aux garanties légales.



Les garanties fabricants :

Les fabricants accompagnent leurs produits des garanties de base obligatoire biennale et décennale. Certains vont au-delà avec des garanties spécifiques.

Ces garanties spécifiques varient d'un fabricant à l'autre, tant dans leur durée que dans les problématiques qu'elles couvrent. Elles sont aussi le résultat de différents labels ou référentiels de qualité. Elles peuvent être mise en œuvre, soit par une re-fourniture seule du produit (dans ce cas la pose est à votre charge), soit par une re-fourniture avec intervention

Notez que l'ensemble des éléments constitutifs d'une menuiserie ne sont pas couverts de la même manière.

Sont garantis le plus souvent les variations sensibles d'aspect ou de couleur, le non fonctionnement et les problèmes liés à la structure du produit.

Les éléments « secondaires » des menuiseries, comme les cylindres, poignées et autres quincailleries sont généralement garantis 2 ans, dans une situation d'entretien normal.

Les motorisations bénéficient généralement de garantie de 5 ans.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous consulter ou à consulter les sites internet des fabricants.

Les garanties légales :

La garantie de PARFAIT ACHEVEMENT :

La garantie de parfait achèvement à une durée d'un an à compter de la réception des travaux. Elle couvre les malfaçons qui pourraient être constatées à la suite de travaux de construction ou de rénovations lourdes.

Cette garantie est liée à l'entreprise de construction ou de rénovation, c'est-à-dire qu'elle ne concerne que les fournitures avec une pose ou les poses seules.

Elle ne s'applique pas dans le cas d'une fourniture seule.

La garantie BIENNALE :

Dite de « bon fonctionnement », elle couvre le fonctionnement des équipements dissociables de la construction. Elle concerne les éléments qui ne nécessitent pas de « casser » tout ou partie du bâtiment. Ces garanties vous assurent donc en cas de défaut de réalisation sur une période de 2 ans à compter de la livraison par le fabricant.

Cette garantie concerne les fournitures avec une pose ou les poses seules.

Si un problème de réglage ou de pose est détecté, il faut s'adresser au poseur.

Très important pour bénéficier de la garantie biennale, vous devez vous manifester dans un délai inférieur à 2 ans, en informant la société responsable de la malfaçon par un courrier avec accusé de réception.

La garantie DECENNALE :

Cette garantie couvre pendant 10 ans les dommages qui compromettent la solidité du bâtiment et qui le rendent ainsi impropre à son occupation.

Cette garantie ne couvre pas les éléments mobiles. Les ouvrants de menuiserie ne sont pas couverts par la décennale (biennale seule). Seuls les dormant qui sont solidaires du bâti sont couverts par cette garantie.

Si des problèmes d'étanchéité sont constatés dans la période au niveau des dormant, il faut s'assurer que la pose a été faite dans les règles de l'art. Si ce n'est pas le cas, c'est l'assurance décennale du poseur qui sera engagée et non celle du fabricant.

Si un sinistre de nature décennale intervient au cours des 10 années qui suivent la réception de chantier par le maître d'ouvrage, ce dernier doit en informer le responsable par lettre recommandée.

En cas de problème / SAV :

Pour toutes vos demandes de SAV, merci de nous formuler une demande écrite, en précisant clairement :

- Vos noms et coordonnées complètes avec un numéro de mobile et une adresse internet
- La date d'achat et le numéro de facture
- Un descriptif précis des produits concernés et leurs emplacements dans votre habitation (avec les côtes si possible)
- Un descriptif précis des dysfonctionnements
- Des photos : plans larges et détails

Le tout à nous faire parvenir à l'adresse mail suivante :

sav@mdo.com.fr

