

Vous avez un problème ?  
Nous avons toujours une solution !

**SOPROFEN vous propose un service sans équivalent sur le marché avec un ensemble d'outils et de nombreux supports !**

### ASSISTANCE

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

### 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 <http://mediatheque.soprofen.com> !

### FORMATIONS

Itinérantes, sur site, à la carte ou en ligne... autant de formules qui vous permettront d'améliorer les performances de vos équipes et développer votre image.

### ACCOMPAGNEMENT

Confiez-nous la pose ou votre service après vente ! Nos 80 experts partenaires agréés Soprofen sont à votre disposition pour intervenir sur toute la France.

**95%**  
D'APPELS  
RÉSOLUS !

**90%** DE  
SATISFACTION DE  
CE SERVICE SELON  
NOTRE DERNIÈRE  
ENQUÊTE CLIENT !

## Comment fonctionne l'Assistance Technique ?

Les produits vendus par Soprofen étant sous garantie pièce uniquement (hors main d'oeuvre et déplacement), nous vous guidons étape par étape pour mieux répondre à vos demandes :



### ÉTAPE 1

#### Identifiez

#### les produits

Chaque volet ou porte de garage a sa carte d'identité

- › Volets roulants : étiquette CE ou NF sur la lame finale
- › Portes de garage : étiquette posée sur un panneau



### ÉTAPE 2

#### Contactez-nous

À l'Assistance Technique pour :

- › Une assistance à la pose
- › Un diagnostic sur chantier avec l'assistance technique en ligne pour vous aider à trouver une solution
- › Une aide en ligne lors de votre intervention ou réparation
- › Le choix des pièces à commander à l'usine



### ÉTAPE 3

#### Cas non résolus

- › Demande d'un diagnostic terrain
- › Prise en charge d'une intervention

*Découvrez le détail des 3 étapes dans les pages suivantes et les bons de commande à transmettre.*

### RAPPEL : SOPROFEN EST CENTRE DE FORMATION AGRÉÉ !

Approfondissez la connaissance de nos produits et maîtrisez la pose, étape indispensable pour un fonctionnement idéal et une durée de vie optimale de nos produits ! **Vous êtes intéressés ? Contactez-nous au 03 88 90 50 34.** Formation prise en charge par votre organisme paritaire centre agréé, renseignez-vous.



## ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES PRODUITS

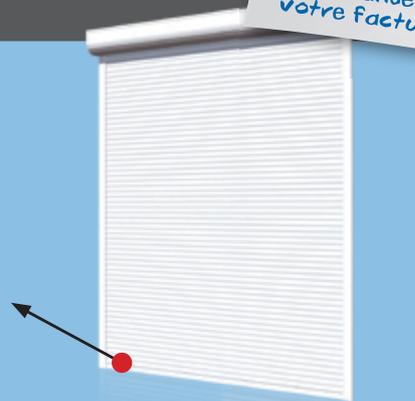
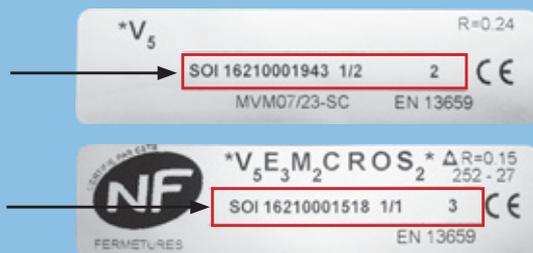
Chez Soprofen, chaque volet ou porte de garage a sa carte d'identité. Nous apportons le plus grand soin à la fabrication de nos produits, grâce à l'instauration d'un système rigoureux de suivi.

Pour tout autre produit nous communiquons le numéro de commande indiqué sur votre confirmation de commande ou votre facture.

### Identification du volet roulant

Conformément à la législation européenne, chaque volet fabriqué porte une étiquette CE ou NF sur la lame finale.

Référence à communiquer lors de votre appel

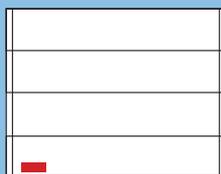


### Identification de la porte de garage

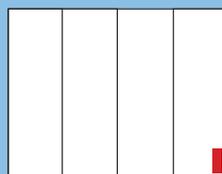
Chaque porte de garage est identifiée par une étiquette posée sur un panneau côté intérieur.

Année 2016		SPI	CE
EN13241-1	SPI 16209300659	1/1 1	
Porte sectionnelle			
Etanchéité à l'eau		3	EN13241-1
Résistance à la charge due au vent		3	
Coefficient thermique (Wim <sup>2</sup> K)		0.8	
Perméabilité à l'air		3	

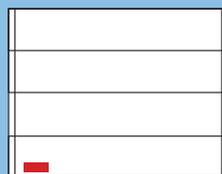
Référence à communiquer lors de votre appel



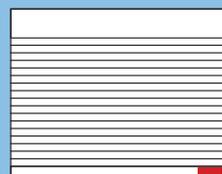
Sectionnelle



Latérale



Basculante



Enroulable

### AVANTAGES

→ **Identification rapide** du produit grâce à la référence sur l'étiquette. Bien conserver l'étiquette sur le produit.

→ **Garantie de la traçabilité** de la commande jusqu'à la distribution et bien après.



## ETAPE 2 : CONTACTEZ-NOUS

**Assistance Technique 03 88 900 990\***

\* Code d'accès Pro à demander auprès de votre chargé de clientèle

### A quels renseignements techniques répondons-nous ?

#### Nous répondons :

- Aide à la fabrication / pose
- Aide au diagnostic si dysfonctionnement
- Etude de mise en oeuvre, recherche de solutions
- Assistance technique en direct

#### Nous ne répondons pas :

- Questions sur le tarif
- Questions sur conditions commerciales
- Demandes de documentations commerciales
- Demandes d'échantillons

Pour une demande de renseignement ou d'étude technique par mail : [supporttechnique@soprofen.com](mailto:supporttechnique@soprofen.com)





## ETAPE 2 : CONTACTEZ-NOUS (SUITE)

### Comment procède-t-on ?



**Composez le  
03 88 900 990**

*Code d'accès Pro*



**Diagnostic  
par téléphone**



**Réparation  
immédiate**



**Commande  
de pièces**



**Intervention  
si nécessaire**



**Composez le  
03 88 900 990**

Une équipe de professionnels à votre service.  
→ lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 - 14h00 à 17h30  
→ vendredi de 9h00 à 12h00 - 13h30 à 16h30



**Diagnostic  
par téléphone**

→ Diagnostic effectué avec l'installateur sur le chantier (**impératif**)  
→ Possibilité de sous-traiter le diagnostic\*\* terrain par un intervenant AVS\*\*\* (si le diagnostic avec l'assistance technique en ligne n'est pas suffisant)

### EN FONCTION DU DIAGNOSTIC REALISE AVEC LE TECHNICIEN EN LIGNE :



**Assistance  
en ligne  
& réparation  
immédiate**

→ Réparation immédiate par vos soins  
→ Assistance Technique à votre disposition pour vous assister en ligne lors de cette intervention



**Commande  
de pièces  
& réparation**

→ Commande de pièces détachées auprès de votre chargé de clientèle usine (en garantie pièces ou non) et réparation par vos soins  
→ Dans le cas du remplacement de moteurs sous garantie : renseigner et coller **impérativement l'étiquette retour** sur le moteur défectueux ou remplir la fiche retour\* (p.12) à joindre avec le moteur défectueux. Si besoin, rappeler l'Assistance Technique pour une autre solution.

### CAS NON RÉSOLUS



**Intervention  
si nécessaire**

→ Diagnostic terrain\*\* (facturation selon responsabilités et suivant barème p.4)  
→ Prise en charge intervention par Soprofen ou AVS\*\*\* avec facturation selon responsabilités et barème en vigueur (Cf p.4)



\* complétée de vos coordonnées et du défaut constaté validé par un diagnostic hotline. \*\* facturation selon conditions de prise en charge (voir p.4). \*\*\* Réseau d'artisans formés et agréés par Soprofen.

(1) Nous rappelons les obligations légales de nos clients professionnels (selon art. L111-20-2, R111-27 et R111-28 du code de la construction et de l'habitation). « Les constructeurs et entrepreneurs sont légalement 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). » Ils doivent également « une garantie biennale ou de bon fonctionnement d'une durée minimale de 2 ans »... » sa durée débute à la date de réception des travaux ».



## ETAPE 3 : CAS NON RÉSOLUS

### Traitement des cas non résolus (diagnostic terrain/interventions SAV)

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 fax : <b>03 88 90 59 79</b> ou par mail : <a href="mailto:interventions@soprofen.com">interventions@soprofen.com</a>			✓
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	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			✓
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		✗	
Produit non accessible 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)		✓	



**PAR FAX :**  
**03 88 90 59 79**



**PAR MAIL :**  
**[interventions@soprofen.com](mailto:interventions@soprofen.com)**



## ETAPE 3 : CAS NON RÉVOLUS (SUITE)

### GARANTIES 2020 - VOLETS ROULANTS

SOLIDITE	Pièce	VOLET ROULANT		Condition
Garantie fonctionnelle et tenue mécanique	Coffre, Axe, coulisses et lame finale	10 ans (si moteur M-Soft <sup>2</sup> ) / 7 ans (si moteur Somfy)		Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien selon guide d'utilisation et d'entretien fourni avec le volet
		5 ans (si autre manœuvre)		
	Tablier	5 ans		
	Moustiquaire intégrée	2 ans		
MANŒUVRE	Pièce			Condition
Garantie fonctionnelle	Moteur	Msoft2 : 10 ans / Msoft2 solaire : 7 ans / Somfy : 7 ans		Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien selon guide d'utilisation et d'entretien fourni avec le volet
	Télécommande & Automatisme	Msoft2 : 10 ans / Somfy : 7 ans (si VR complet), 5 ans (si pièce détachée)		
	Batterie moteur solaire	7 ans (si VR complet) / 5 ans (si pièce détachée)		
	Panneau solaire	7 ans (si VR complet) / 5 ans (si pièce détachée)		
ESTHETIQUE	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) Aucune garantie sur le vieillissement naturel du laquage : changement de brillance, perte d'uniformité du laquage, blanchiment des profilés laqués. Aucune garantie pour les modifications d'aspect des surfaces laquées à une distance inférieure à 10km du littoral ou de sites pollués
	"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	-	6 semaines		Contrôle lors du déballage, fournir photos pour expliquer le défaut
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 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.

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.



## ETAPE 3 : CAS NON RÉSOLUS (SUITE)

### GARANTIES 2020 - PORTES DE GARAGE

SOLIDITE	Pièce	Sectionnelle	Latérale	Basculante	Enroulable	Condition	
Tenue mécanique et Garantie fonctionnelle	huisserie, rails (Sectionnelle, Latérale, Basculante). Coulisses, coffre, tablier (Enroulable)	10 ans (ALU) 5 ans (ACIER)			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 torsion 100 000 cycles	10 ans	-	-	-		
	ressorts torsion 50 000 cycles	5 ans	-	-	-		
	ressorts torsion standard 25 000 cycles	2 ans	-	-	-		
	ressorts de tension	2 ans	-	2 ans	-		
pièces d'usure : Charnières, roulettes, câble ressort, serrure portillon, joints, stop chute, etc...	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans			
Tenue mécanique, garantie fonctionnelle et déformation (hors déformation temporaire liée à l'ensoleillement et hors corrosion)*	panneaux ALU ou ACIER	5 ans			-	voir «Règles et méthodes de contrôle»	
	tablier de porte enroulable	-			2 ans		
MANŒUVRE	Pièce	Sectionnelle - Latérale - Basculante			Enroulable	Condition	
Garantie fonctionnelle	Moteur	5 ans (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 & Automatisation	5 ans (Somfy) / 2 ans (Sommer et FAAC)			5 ans		
	Manœuvre et Serrure manuelle	2 ans			2 ans (manœuvre de secours)		
ESTHETIQUE	Pièce	Sectionnelle - Latérale - Basculante			Enroulable		Condition
		Distance du front de mer ou de sites pollués					
		d < 1km	1km < 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 à panneau ALU (thermolaquage standard)	Non garanti		5 ans	-		
	Porte à panneau ALU (thermolaquage renforcé)	2 ans	10 ans		-		
	Porte enroulable à tablier ALU	-			Non garanti	2 ans	
Tenue prélaquage Ton bois	Panneau ton bois pré-peint	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 - Basculante - 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	-	6 semaines				Contrôle lors du déballage, fournir photos pour expliquer le défaut	
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.

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



## ETAPE 3 : CAS NON RÉVOLUS (SUITE)



### GARANTIES 2020 - PROTECTION SOLAIRE

SOLIDITE	Pièce	BSO	SCREEN			STORE BANNE	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	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	10 ans (M-Soft <sup>2</sup> ) / 7 ans (Somfy)			5 ans	Voir garanties Fabricant (moustiquaire 2 ans)	Respect des règles de pose, d'utilisation et d'entretien du produit	
	Télécommande & Automatisation	10 ans (M-Soft <sup>2</sup> ) / 5 ans (Somfy)	10 ans (M-Soft <sup>2</sup> ) / 5 ans (Somfy)			5 ans			
	Batterie moteur autonome	-	5 ans			-			
	Panneau solaire	-	5 ans			-			
ESTHETIQUE	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 < 2km	2km < 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	3 ans	5 ans	Non garanti	2 ans	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)	-	-	Non garanti	5 ans	7 ans	-	-	
Autres défauts	Pièce							Condition	
Casse transport, colis manquant (réserves à réception)	-	48h*			48h*			Contrôle à réception	
Défaut d'aspect (rayures, impacts), accessoire manquant, erreur produit par rapport à la commande	-	6 semaines			6 semaines			Contrôle lors du déballage, fournir photos pour expliquer le défaut	
Bruits inhabituels, craquements,...	-	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			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	

\* 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 ET 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 SNFPSPA (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 protections 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). Ce support est un outil d'aide à la décision pour arbitrer des différends concernant nos produits sur des bases objectives et communes :

### LIVRAISON

- **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 nos services. 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.

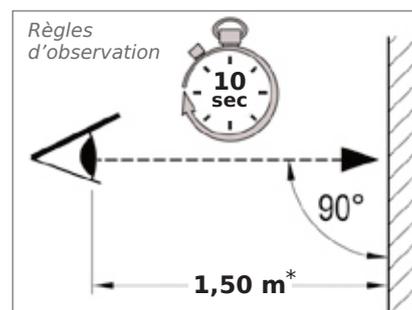
- **PRÉCAUTIONS DE STOCKAGE AVANT LA POSE** : Les produits de fermeture doivent être stockés à l'abri des intempéries, mais aussi de la chaleur, une exposition prolongée au soleil des produits de couleur foncée peut engendrer des déformations irréversibles sur certains composants comme le PVC. Le non-respect 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 PRODUIT** : 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'oeuvre, 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 1m<sup>2</sup>. 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 spectrocolorimètre étalonné.

- **OCULTATION** : 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.
- **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.

\*(cette distance est portée à 2m côté intérieur et 3m côté extérieur pour les produits de protection solaire comme les BSO, store banne, et screen)

## RÈGLES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE

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.

- **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 présage 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 :** Vérification du respect des consignes de réglages et d'utilisation selon notices fournies (réglages moteurs, remplacement des piles, utilisation du produit dans des conditions normales...), et diagnostic préalable du service technique du fournisseur si nécessaire.
- **BORD DE MER :** Dans le cas d'une exposition à moins de 10km 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.

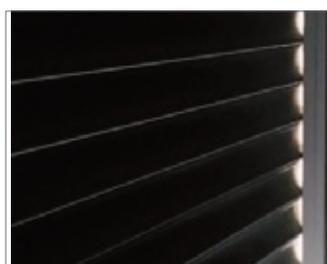
Ne jamais mouiller les composants électriques. Ne pas utiliser d'appareils à haute pression ni à vapeur. Un guide d'utilisation et d'entretien du volet roulant est fourni avec chaque volet et est téléchargeable sur le site <http://mediatheque.soprofen.com>, le non respect de certaines consignes peut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

- **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.

- **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).



▲ L'alignement des ajours est aléatoire.



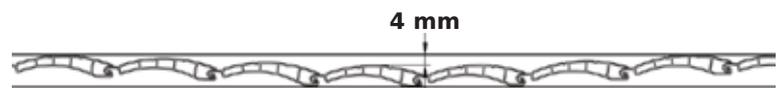
▲ Lumière indirecte passant par les coulisses.

## RÈGLES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE

- 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 4cm pour d. d = déformation résiduelle maximale du tablier relevée après la réalisation d'un cycle complet, 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.
- ONDULATION DES TABLIERS DE VOLET ROULANT :** 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 4mm 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.
- 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.

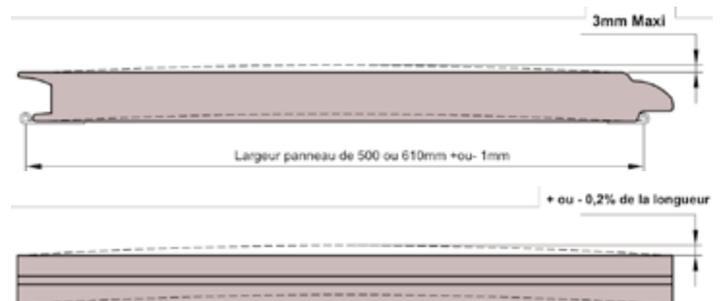


▲ Ondulation de tablier possible.



## PORTES DE GARAGE

- CONSIGNES D'ENTRETIEN ET MAINTENANCE :** Afin de garantir un fonctionnement avec une sécurité maximale et une durée de vie optimale, chaque porte nécessite un entretien et maintenance réguliers qui sont de la responsabilité du propriétaire. Conformément aux prescriptions de la norme EN 13241, ces entretiens et maintenances devront être effectués périodiquement par une personne compétente et consignés dans le carnet d'entretien (ce carnet est joint à chaque notice de pose et téléchargeable avec la notice sur <http://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 claire 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.
- FRÉQUENCE D'UTILISATION :** Les portes de garage sont de type résidentiel, elles sont donc prévues pour une utilisation quotidienne de 5 cycles maximum 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.
- 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 3mm 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 oeuvre 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.

## RÈGLES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE

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'hubriserie sans les comprimer. Un réglage du tablier de porte sectionnelle trop serré contre le joint d'hubriserie 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 garages 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.

## PROTECTION SOLAIRE

### 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.
- **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



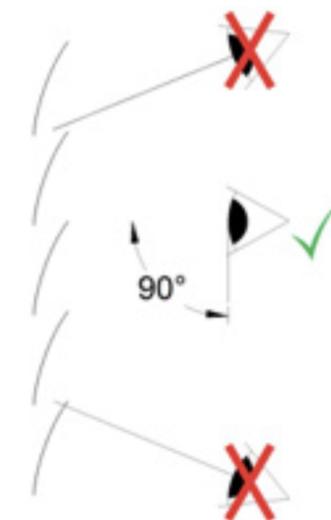
▲ Entrée variable de lumière diffusée (vue de l'intérieur)

## RÈGLES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE

### PROTECTION SOLAIRE

#### BSO

- **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 DINV 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.
- **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.



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

## RÈGLES ET MÉTHODES DE CONTRÔLE

### PROTECTION SOLAIRE

#### STORES BANNES ET SCREEN

- **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.
- **INFLUENCE DU VENT** : Pour protéger les toiles et le store 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 store banne.
- **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.

# BON DE COMMANDE (à adresser à votre chargé de clientèle)



## COMMANDE PIÈCES DÉTACHÉS

CACHET SOCIÉTÉ :

COMMANDE D'ORIGINE

N° : \_\_\_\_\_

À JOINDRE À LA PROCHAINE

LIVRAISON :  OUI  NON

DATE DE LIVRAISON

SOUHAITÉE : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Références	Désignation	Qté	Montant

Observations : \_\_\_\_\_

## SAV

COMMANDE SAV

(cadre réservé à SOPROFEN)

N° : \_\_\_\_\_

À JOINDRE À LA PROCHAINE

LIVRAISON :  OUI  NON

DATE DE LIVRAISON

SOUHAITÉE : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**PRODUIT :**  Coffre Alu Ext     Chrono PSE     Paco 250     Volet de toit     Carbas Pro     Carrol 360  
 Tradi CT/VT/VTR     Chrono VX/VRX     BSO VE     Déco Stic     Carsec Lat     Screen  
 Tradi VE/VEO     Bloc Lx     BSO     Carsec Pro     Carrol     Store banne

N° CONFIRMATION CDE :

\_\_\_\_\_

POSITION :

\_\_\_\_\_

RÉFÉRENCE CHANTIER :

\_\_\_\_\_

DATE DE LIV. CDE INITIALE :

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Pièces à fournir :

Références	Désignation	Qté

Explication du litige : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



- Pour une prise en charge rapide et simplifiée de votre demande, nous vous conseillons de faire appel **sur chantier** à notre HOTLINE TECHNIQUE qui vous accompagnera au diagnostic et pourra enclencher le cas échéant la procédure d'échange.

**HOTLINE TECHNIQUE 03 88 900 990**

+ code d'accès pro (à demander auprès de votre chargé(e) de clientèle)

- 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 (cachet) :	Référence chantier :
Nom du demandeur :	N° de commande origine <sup>(1)</sup> :
	Position concernée :

(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.

### CETTE PANNE A ÉTÉ DÉTECTÉE :

- En 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
- Impossible de régler les fins de courses
- Programmation du moteur impossible
- 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
- Le moteur ne lève pas la charge
- Le moteur ne s'arrête pas après un stop
- Autre (à renseigner en expliquant le plus précisément possible le défaut constaté) :

.....  
.....  
.....

# DEMANDE D'INTERVENTION SAV

## SUR PRODUIT SOPROFEN



### ETAPE 1

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).

**Solution 1 :** Réparation/ réglage par l'installateur avec ou sans commande de pièces.

**Solution 2 :** Passer à l'étape 2 si le diagnostic indique la responsabilité de SOPROFEN et que l'installateur ne peut pas faire la réparation ou le réglage même avec l'aide de l'assistance téléphonique.

### ETAPE 2

#### Complétez ce formulaire

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

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](http://www.soprofen.com) ou sur le site <http://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

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

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

Descriptif du défaut : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### INSTALLATEUR ET DEMANDEUR

«Bon pour accord»

Signature

Commande à envoyer à : [interventions@soprofen.com](mailto:interventions@soprofen.com) ou 03 88 90 59 79 (fax)



## RESPONSABILITÉS ET 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 oeuvre, 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 ET 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 oeuvre 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 oeuvre 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



### 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.