

GARANTIES COMMERCIALES

Conditions en vigueur au 1^{er} janvier 2021

BUBENDORFF SAS (ci-après BUBENDORFF) accorde à ses clients professionnels une garantie commerciale sur les volets roulants et motorisations de volets battants dans les conditions suivantes :



La garantie débute à la date de facturation des produits par BUBENDORFF à son client professionnel.

La garantie s'applique aux produits installés dans les limites géographiques de la France métropolitaine, à l'exclusion des terres insulaires, exception faite toutefois de la Corse.

- **La durée de la garantie est limitée à deux (2) ans (pièces, main d'œuvre et déplacement) pour les produits de la gamme iD+ fonctionnant avec une manœuvre par sangle (SA) ou par tirage direct (TD).**

Au titre de cette garantie et sous réserve des cas d'exclusion et de la limitation ci-après, BUBENDORFF assure le remplacement ou la réparation de la ou des pièce(s) reconnue(s) défectueuse(s). La garantie comprend également les coûts de main-d'œuvre et de déplacement générés par la réparation sur site ou en usine, à l'exclusion de tout autre coût direct ou indirect.

Les pièces réparées ou remplacées par BUBENDORFF pendant la période de garantie sont couvertes jusqu'à l'échéance de la garantie initiale du produit auquel elles se rapportent.

- **Les composants (figurant dans le catalogue pièces détachées)** achetés bénéficient d'une garantie de deux (2) ans pièces, hors main d'œuvre et déplacement, à l'exception des moteurs, garantis cinq (5) ans pièces, hors main d'œuvre et déplacement. Les composants ou les sous-ensembles de substitution indispensables à l'utilisation d'un produit sont disponibles pendant toute la durée de garantie de ce produit.
- **Les articles (figurant dans l'offre Réparation du Tarif en vigueur)** achetés bénéficient d'une garantie de cinq (5) ans pièces, hors main d'œuvre et déplacement.

- **La garantie est exclue dans tous les cas suivants :**

- 1- L'usure normale des produits (notamment due à un environnement corrosif, à une évolution naturelle des teintes, ou à une éventuelle altération de la qualité perçue des tabliers faible émissivité).
- 2- Une utilisation impropre à leur destination, des détériorations dues à des chocs.
- 3- Une négligence ou une carence dans l'entretien des produits, et de leur protection.
- 4- Une modification des produits ou un remplacement de composant(s) par un tiers, un N° de série effacé.
- 5- Une pose non conforme aux règles de l'art, aux dispositions normatives et/ou aux prescriptions BUBENDORFF (par exemple non-respect des durées de stockage préconisées).
- 6- Une intervention supposant (i) des moyens exceptionnels ou spécifiques (de type nacelle, échafaudage, etc.) en cas, notamment, d'inaccessibilité du produit, ou (ii) le démontage ou l'enlèvement d'éléments extérieurs au volet (du type faux plafond, coffrage, etc.) empêchant l'accès direct au volet ou à un de ses éléments (notamment caisson, trappe d'accès, ...).
- 7- Des circonstances de force majeure et/ou des désordres provenant d'une cause extérieure.

- **La garantie est limitée à une garantie 'pièces' uniquement, dans le cas suivant :**

A partir du moment où, en raison de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, les véhicules du parc réparation (ou certains d'entre eux) ne sont plus autorisés à circuler dans la zone géographique concernée par l'intervention (par exemple pour cause de restrictions ou interdictions de circulation).

Lors d'interventions sur les moteurs autres que BUBENDORFF, la programmation éventuelle du (des) volet(s) reste à la charge de l'installateur.

Concernant les produits de la gamme iD+ (avec moteurs R, SO, MH, MI ou IRX) uniquement, le client professionnel a la possibilité d'opter pour une extension de garantie payante d'une durée de trois (3) ans, portant la durée totale de la garantie des produits iD+ (avec moteurs R, SO, MH, MI ou IRX) à dix (10) ans. Le prix de cette extension de garantie figure au tarif de BUBENDORFF. Les conditions de cette extension de garantie sont identiques à celles ci-dessus, y compris pour les pièces détachées.

MODE OPÉRATOIRE

POSSIBILITÉ 1 : DEMANDE D'INTERVENTION INITIÉE PAR LE PARTICULIER

A) Initialisation de la demande par le PARTICULIER

- > Connexion sur le site grand public <https://www.bubendorff.com>
- > Renseignement des coordonnées et du S/N concerné par le particulier
- > Réponse au questionnaire de symptômes
- > Validation de la demande ou du devis de l'intervention

B) Traitement de la demande par BUBENDORFF

- > Prise de rendez-vous avec le particulier selon les coordonnées communiquées
- > Réalisation de l'intervention par notre technicien
- > Envoi au professionnel d'un rapport complémentaire en cas de défaut de pose

POSSIBILITÉ 2 : DEMANDE D'INTERVENTION INITIÉE PAR LE PROFESSIONNEL

A) Initialisation de la demande par le PROFESSIONNEL

- > Création de la demande sur l'espace PRO du site « Services et Composants »
- > Renseignement des coordonnées du particulier et du S/N concerné

Attention : il est important de nous communiquer les coordonnées exactes de votre client particulier (celles-ci sont utilisées pour valider la demande, prendre le rendez-vous et informer d'éventuelles livraisons de composants).

B) Validation de la demande par le PARTICULIER

- > Envoi d'un mail et d'un SMS au particulier pour qu'il complète la demande
- > Réponse au questionnaire de symptômes
- > Validation de la demande ou du devis de l'intervention

C) Traitement de la demande par BUBENDORFF

- > Prise de rendez-vous avec le particulier selon les coordonnées communiquées
- > Réalisation de l'intervention par notre technicien
- > Mise à jour des statuts de traitement de la demande d'intervention sur l'espace PRO
- > Envoi au professionnel du rapport de l'intervention et d'un rapport complémentaire en cas de défaut de pose