

TELLIER PROTEC

PROCÉDURES DE SERVICE APRÈS-VENTE

Pour toute demande de Service Après-Vente, le formulaire de SAV doit être complété par votre société en joignant une ou plusieurs photos du profil ou de l'accessoire défectueux. Ce formulaire doit être retourné à la Société AIDAP par mail à l'adresse info@tellier-protec.com, par fax au 02 41 30 10 20 ou par lettre recommandée à l'adresse ci-dessous, sous 10 jours après la pose de la pergola bioclimatique ou de l'abri de terrasse aluminium.

La Société AIDAP facture chaque remplacement d'accessoire au moment du départ usine. Un avoir de la totalité de la facture est saisi lorsque la pièce défectueuse est réceptionnée à l'usine, suivant les conditions énoncées dans les consignes de garantie ci-dessous. Pour chaque dossier SAV un rapport final est transmis au Client.

Attention : aucune réclamation de la part du particulier n'est acceptée, celui-ci doit se diriger vers son installateur.

Quelles sont les garanties sur les pergolas bioclimatiques et abris de terrasse AIDAP ?

DURÉE DE GARANTIE

La garantie débute à la date de livraison de la marchandise chez le Client installateur et ne peut se prévaloir qu'à réception du paiement intégral de la facture.

- > **10 ans** : structure aluminium (selon réglementation), panneaux sandwich.
- > **5 ans** : all in glass (garantie sur le système, vitrages et joints non inclus).
- > **3 ans** : partie mécanique avec mouvements (axe de lame, embout de commande, bagues diverses)
- > **2 ans** : vérin de pergola, automatismes, store verticaux, LED, capteurs (pluie, vent et neige).

La garantie s'exerce dans les conditions définies ci-après :

Pendant la période de garantie, AIDAP, remplacera gratuitement la pièce ou la partie reconnue défectueuse, à l'exclusion de tous frais, et de tout autre dédommagement, à quelque titre que ce soit. La garantie couvre uniquement les problèmes liés aux vices de fabrication du matériel. Si le produit présente un défaut de toile ou de pièce durant la période de garantie, la garantie se limite à l'échange à nos frais de la ou des pièce(s) défectueuse(s) hors main d'œuvre.

Toute réclamation devra être adressée dans les dix jours après constatation du défaut, accompagnée de la facture d'achat et d'une photo de la pièce défectueuse, par lettre recommandée avec accusé de réception à :

TELLIER PROTEC
Anjou Actiparc des Trois Routes
Rue de la Caillaudière - 49120 CHEMILLÉ-EN-ANJOU

Au titre de la garantie, la seule obligation incombant au fabricant sera le remplacement gratuit ou la réparation du produit ou de l'élément reconnu défectueux par ses services. Toute réparation à la charge du vendeur s'entend matériel rendu en son atelier ou son usine ; les frais de port aller et retour.

Les frais de déplacement du personnel, la main d'œuvre, restent à la charge de l'acheteur qui ne pourra réclamer, par ailleurs, aucune indemnité d'immobilisation. Les pièces défectueuses et remplacées gratuitement seront notamment mises à la disposition du vendeur et redeviennent sa propriété.

La garantie est personnelle à l'acheteur et non transmissible.

La présentation du certificat de garantie sera rigoureusement exigée lorsque la garantie sera invoquée.

La pièce doit être tenue à la disposition des experts de AIDAP ou de sa compagnie d'assurance. Selon le problème, nous pouvons aussi vous demander de nous retourner la pièce contestée sous 15 jours, pour analyse dans nos locaux, et si, après analyse, le défaut n'est pas avéré, la pièce vous sera facturée. Le remplacement n'a pas pour conséquence de prolonger la durée de la présente garantie.

La garantie n'est valable que pour une utilisation et un entretien correct du matériel et si les recommandations ont été respectées. Afin de préserver leur bon fonctionnement, ces structures mécaniques nécessitent un entretien régulier : Nettoyage des parties creuses (coulisses, coffres, etc...) à l'eau douce. Contrôle de l'usure et graissage des parties mobiles (vérins, moteurs...). Vérification des fixations murales et pièces de connexion. Vérification de la stabilité de l'équerrage. Vérification des fins de course moteur.

Ces vérifications sont recommandées une fois par an dans un environnement normal (jardin, maison particulière), deux fois par an pour un usage professionnel régulier et au minimum une fois avant le début de la saison forte.

Il est recommandé au professionnel installateur de proposer un contrat d'entretien avec visite annuelle. Tout particulièrement en bord de mer et pour les environnements agressifs où il est fortement recommandé au professionnel installateur de proposer un contrat d'entretien annuel avec démontage à la fin de la saison et hivernage.

Les tempêtes peuvent projeter le sable et les embruns sur de grandes distances et à des hauteurs de plusieurs mètres. Si les structures n'ont pas été démontées, il est nécessaire de les examiner attentivement après des événements météorologiques violents, les accumulations de sable dans les parties creuses et autour des pièces mobiles peuvent provoquer des dégâts irréversibles. Toute anomalie doit être corrigée immédiatement en relation avec un professionnel compétent avant que les dégâts ne soient irréversibles.

”

CONSIGNES DE GARANTIE

Pour faire valoir la garantie, le client se doit d'avoir eu connaissance des conditions générales de garantie et s'engage à ne pas faire valoir cette garantie pour un problème qui résulte d'une mauvaise utilisation du produit. La garantie couvre les défauts de fabrication uniquement.

La société AIDAP se garde le droit d'effectuer une analyse du litige qui pourra valider ou non la prise en charge (main d'œuvre et pièces) de la garantie.

De plus, la Société AIDAP se dégage de toute responsabilité quant au non-respect des consignes de montage fournies par AIDAP. En cas de déplacement de la Société AIDAP, s'il s'avère que ce n'est pas un problème de fabrication mais un problème de pose, alors la Société AIDAP se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement.

Le laquage des lames et de la structure répond aux labels QUALICOAT et QUALIMARINE. La garantie peut être engagée si, sur une surface significative et à une distance de 3 mètres, un éventuel défaut (bulle, inclusion, boursouffure, tache, coulure) est visible et ce durant le montage du produit. Le coloris peut présenter une légère différence d'intensité de par la peinture, la laque et le support mais ne peut en aucun cas représenter un motif pour prévaloir la garantie.

La garantie ne couvre pas : les modifications apportées et non approuvées par AIDAP, les dommages causés par un événement extérieur, l'usure normale du produit, et les accidents.

CONSIGNES D'ENTRETIEN ET UTILISATION

Ne pas utiliser de solvant, de détergent, d'abrasif ou d'acide. Un simple lavage à l'eau savonneuse et rinçage à l'eau claire suffisent. L'entretien peut se faire de 2 à 6 fois par an en fonction de la situation géographique et de l'environnement. Pour les parties non exposées à la pluie le nettoyage doit s'effectuer plus fréquemment.

Il est conseillé d'ouvrir les lames en cas de vents forts ou de neige afin de ne pas créer de surcharge sur la pergola ou d'éviter tous dommages.

**TELLIER PROTEC | Capital 20 000 € | RCS Angers 2011 B 1068 | TVA FR 90 533 917 126
| SIRET 533 917 126 00013 | APE 2512 Z**

POUR EN SAVOIR PLUS,
RETROUVEZ-NOUS
SUR **WWW.TELLIER-
PROTEC.COM**

23

Conception graphique et mise en page :
TELLIER BRISE-SOLEIL.

Crédits photos :
Photothèque TELLIER PROTEC.

Impression :
BDZ centre d'impression ;
Édition mars 2018.

Remerciements

Nous remercions tous nos clients et partenaires pour la prise de vue et la transmission des photos de réalisations.