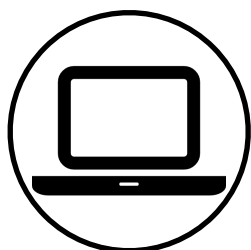


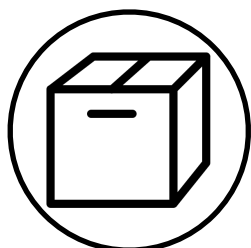
# RETOUR DE MARCHANDISE AU TITRE DE GARANTIE



**1- Je demande un accord de retour par mail.**



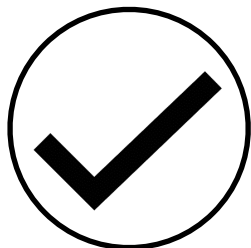
**2- Je remplis la fiche de demande de garantie et la renvoie par mail.**



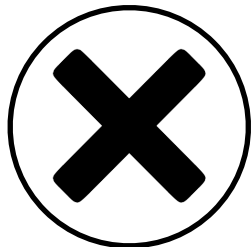
**3- Dès accord de retour, j'expédie le matériel défectueux en y joignant la fiche de demande de garantie.**



**4- Toutpourlesvolets.com expédie le moteur chez le fabricant pour expertise.**



**5- Si le fabricant prend en charge la matériel au titre de la garantie : Toutpourlesvolets.com me renvoie le matériel (ou me le rembourse si j'ai passé une commande de remplacement du matériel par anticipation).**



**6- Si le fabricant ne prend en charge la matériel au titre de la garantie : des frais supplémentaires s'appliquent.**



## FICHE RETOUR SAV

### 1 - CLIENT

|  |  |
|--|--|
| NOM                                      |  |
| Prénom                                   |  |
| N° de Facture                            |  |
| Ref. Commande                            |  |
| Téléphone                                |  |
| e-mail                                   |  |
| Adresse de retour (si garantie acceptée) |  |

### 2 - ARTICLES RETOURNES

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ref. Article       |  |
| Libellé Article    |  |
| Quantité retournée |  |
| Défaut constaté    |  |

#### **A noter :**

Fiche à compléter et à renvoyer préalablement par mail à [contact@toutpourlesvolets.com](mailto:contact@toutpourlesvolets.com) afin d'obtenir un accord de retour.

Si accord, renvoyer le matériel à : **TOUTPOURLESVOLETS.COM** - 87, rue de la Françoï 31270 Cugnaux

Le matériel retourné doit **impérativement** être correctement emballé, sans quoi, il sera refusé lors de la réception du colis.

Les traces d'usure anormales ou rendant l'accès aux informations de n° de série impossible conduiront à un refus de prise de garantie.

Ne renvoyer que le matériel concerné par la demande de garantie (conserver les accessoires)

#### **Accord Client :**

Date :

Signature d'un représentant légal précédé de la mention : «déclare accepter les présentes Conditions Générales de Garantie»

Cachet de la société :

## CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

La garantie contractuelle TOUTPOURLESVOLETS.COM est exclusive de tout régime, légal ou non, de responsabilité de TOUTPOURLESVOLETS.COM tels que, notamment, la garantie légale des vices cachés ou le régime de responsabilité solidaire entre le fournisseur et le producteur prévu par la loi n° 98.389 du 19 mai 1998 telle que modifiée.

### DUREE DE LA GARANTIE

7 ans :

- Les produits de Marque Somfy pour volets roulants pour les gammes S&SO RS 100

- Les solutions de motorisation solaire composées d'un moteur, panneau solaire et batterie de marque SOMFY s'ils sont installés ensemble exclusivement.

5 ans :

- Les kits de motorisation commercialisés dans notre catalogue
- Les motorisations de marque Somfy, TOUTPOURLESVOLETS.COM, Becker, Simu, Nice, Selve, Bubendorff, Cherubini, Gapos, Franciaflex, Becker, Geiger
- Les boîtiers domotiques Somfy à la date de 1ère activation (extensions de garantie disponibles selon offres de services en vigueur)

### ETENDUE DE LA GARANTIE

Nous garantissons l'ensemble des produits commercialisés dans notre catalogue dans des conditions normales d'utilisation et de pose. Notre garantie est strictement limitée à celle de nos fabricants et ne peut avoir pour effet, dans tous les cas et au maximum, que le remplacement de la pièce reconnue défectueuse par leurs services et ce sans aucun recours, indemnités ou dédommagements d'aucune sorte, pour quelque cause que se soit (dépose ou repose, transport, etc...). En aucun cas notre responsabilité ne pourra être engagée au-delà de celle de nos propres fournisseurs.

La garantie s'applique dans les conditions et limites d'installation et d'utilisation indiquées dans les notices, les informations indiquées sur les fiches articles de notre catalogue, ou toute autre documentation ou information à destination des clients. Les dimensions, couleurs ou poids de certains matériaux, soumis à des variations inhérentes à leur nature ou à leur fabrication, bénéficient des tolérances d'usage.

TOUTPOURLESVOLETS.COM avertit que les moteurs et automatismes doivent être impérativement installés par des professionnels de la motorisation et de l'automatisation de l'habitat. Dans ce cadre, notre garantie ne nous engage nullement en cas d'accident causé aux personnes ou aux choses, à la suite d'un défaut ou d'un vice du matériel vendu.

### FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Dans le but d'améliorer notre service de garantie, la procédure est la suivante :

1- Le client fait une demande de retour par mail auprès de toutpourvolets.com ; une fiche lui sera envoyée le cas échéant.

2- Le client renseigne les informations contenues dans la fiche et la transmet à toutpourvolets.com.

3- Dès accord de retour de toutpourvolets.com, le client renvoie le matériel à ses frais à l'adresse suivante : TOUTPOURLESVOLETS.COM - Service Garantie Après Vente - 87, rue de la Françoise 31270 Cugnaux.

Le matériel doit être parfaitement emballé, et accompagné d'une copie de la fiche de retour. Attention : sans accord de retour, les produits retournés seront refusés dans notre atelier.

4- Toutpourvolets.com expédie, à ses frais, le matériel chez le fabricant pour expertise. Ce n'est donc pas toutpourvolets.com qui décide de la prise en charge ou non du matériel. Les délais d'expertise sont variables d'un fabricant à l'autre. Voici les délais indicatifs (qui doivent être considérés uniquement comme une information et ne peuvent en aucun cas constituer un engagement de délai) :

- Somfy : 2 semaines
- Gapos, Franciaflex : 1 mois

- Bubendorff, Selve, Geiger, Teleco Automation : 2 mois
- Becker : 3 mois

**5-Si la garantie est acceptée** par le fabricant, toutpourvolets.com renvoie au client le matériel (ou un équivalent si ce matériel n'est plus fabriqué) à ses frais, à l'adresse de retour indiquée dans la fiche. En cas de remplacement anticipé du matériel défectueux réalisé par le client au travers de l'achat de ce même matériel auprès de toutpourvolets.com, un remboursement sera fait. Hormis ce seul cas, aucun remboursement ou avoir n'est possible.

**6- Si la garantie est refusée** par le fabricant, des frais de traitement administratifs de 10 € HT seront facturés au client par toutpourvolets.com, et les frais de transport vers le client seront à régler en sus.

A noter : en cas de refus de garantie, Bubendorff applique un forfait de 60 € HT ; Nice applique un forfait de 15 € HT. Ces forfaits seront répercutés au client par toutpourvolets.com et s'ajoutent aux frais de traitement administratifs et aux frais de transport cités plus haut.

En tout état de cause, en cas de garantie refusée, toutpourvolets.com remettra un rapport de refus de prise en charge élaboré par le fabricant après expertise du matériel.

### EXCLUSION DE GARANTIE

La garantie ne couvre pas les utilisations anormales ou abusives ni les conséquences des négligences, faute de l'utilisateur, choc, chute d'objet, accrochage d'objet sur le volet roulant, projection de produit, dégâts occasionnés par les intempéries et brûlures de toute nature (accident, incendie, explosion, foudre, tempête, vent violent, pollution, vandalisme, etc...). La garantie ne couvre pas non plus les conséquences de l'usure anormale, notamment le vieillissement, les salissures et dégradations de toute nature, d'origine atmosphérique ou autre, l'imperméabilité. Sont également exclues de la garantie les défaillances résultant de la modification, de la dépose totale ou partielle d'un montage de pièce non fabriquée par nous, de mauvais branchements électriques ou de l'utilisation de produits hors normes. La similitude entre les coloris de nos échantillons et les coloris de nos volets fournis ou posés ne peut être garanti et ne peut nous être imputé. Toutes les clauses contraires à celles-ci dessus, figurant sur les commandes de nos clients seront considérées comme nulles et non avenues.

Les consommables (piles, ampoules, etc.) ne sont pas garantis.

Cette garantie comprend uniquement la réparation ou le remplacement du Produit reconnu défectueux par le fabricant après examen, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice de quelque nature qu'il soit. Cette garantie ne saurait faire l'objet d'un avoir.

La garantie ne comprend notamment pas la prise en charge :

- Des frais liés à la commande d'origine du Produit défectueux : frais de traitement, frais de port, frais administratif ou tarification d'un service associé ;
- Des frais de démontage et de réinstallation des Produits ;
- Des Produits détériorés par suite de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation et notamment dans les cas suivants :
  - utilisation hors des domaines de la motorisation ou de l'automatisation des volets roulants, volets battants, stores, portails et portes de garage,
  - utilisation d'éléments associés (automatismes, accessoires, ...) ne répondant pas aux critères de compatibilité définis par le fabricant
- Des Produits ouverts, démontés, cassés, percés ou coupés,
- Des frais d'entretien et de maintenance des Produits,
- Des conséquences des catastrophes naturelles et des cas de force majeure ou de cas fortuit,
- Des dommages matériels et immatériels consécutifs ou non-consécutifs au défaut du Produit.