ART70057_CONT_SATIS.qxp_: 04/07/2016 08:53 Page1

Grosfillex

FENÊTRES, PORTES, VOLETS et plus

→ Contrat de satisfaction

Ce contrat a pour objet de préciser l'engagement du Technicien Conseil Grosfillex Fenêtres sur la qualité de ses prestations, ses services et les garanties liées à la fourniture et la pose de fenêtres, de portes, de fermetures en PVC et aluminium de marque Grosfillex (Clartherm, Alta et Aluméa, Bhautika, Dynaprim, Persun) ou tout autre produit leur étant substitué.

L'installation de menuiseries est un métier issu des traditions de la menuiserie et nécessite un réel professionnalisme. Les profils et les menuiseries fabriqués par Grosfillex sont sous document technique d'application (DTA) et répondent aux normes en vigueur.

Sont certifiées les menuiseries PVC et les fermetures PVC et Alu.

La pose est également réalisée dans les règles de l'art conformément aux normes en vigueur par le Technicien Conseil.

ARTICLE 1 – La définition du produit et de sa solution technique en sur-mesure

Le Technicien Conseil vous proposera le produit et la solution technique en sur-mesure la plus adaptée à vos besoins et ce, après avoir effectué un diagnostic gratuit sur les lieux.

ARTICLE 2 – Des informations claires et détaillées sur les produits et la prestation

Le Technicien Conseil vous fournira des informations précises sur :

1) les caractéristiques et les performances des menuiseries proposées,
2) le descriptif de chaque menuiserie : mode d'ouverture, type de vitrage, volets, etc.,
3) le type de mise en œuvre préconisé,
4) le type de finition,
5) le coût T.T.C. final de sa prestation.

ARTICLE 3 – Le respect des délais

Après avoir effectué la prise de côte définitive, nécessaire au lancement de la fabrication sur mesure, le Technicien Conseil s'engage à respecter le délai prévisionnel de l'installation des menuiseries inscrit sur le bon de commande.

ARTICLE 4 – Le respect des normes de pose

La pose des menuiseries s'effectue conformément au NF DTU en vigueur. Le Technicien Conseil s'engage à respecter les instructions techniques de pose prévues au devis.

ARTICLE 5 – La garantie d'un personnel qualifié pour la mise en œuvre

La pose est assurée par un personnel qualifié et spécialement formé à la mise en œuvre des menuiseries Grosfillex.

ARTICLE 6 – L'évaluation de la prestation « la réception des travaux »

Une fois sa prestation exécutée, le Technicien Conseil réceptionnera les travaux avec vous et vous remettra la facture. L'étape de la réception vous permet, en votre qualité de maître d'ouvrage, de vérifier la qualité de la prestation effectuée. Un procès-verbal en double exemplaire sur lequel vous pourrez formuler vos éventuelles observations ou réserves, sera établi. Si les produits installés ne sont pas conformes au bon de commande signé, vous serez en droit :

- d'exiger la complète exécution des travaux,
- d'appliquer une retenue de garantie ne pouvant excéder 5 % du montant T.T.C. fourniture et pose des menuiseries et fermetures manquantes ou présentant des désordres et ce, jusqu'à complète exécution des travaux.

En cas de différend vous opposant au concessionnaire et portant sur les modalités d'exécution des travaux, vous pourrez envoyer un courrier avec un double de la facture au service consommateurs de la *Société Arban / GROSFILLEX - Département Fenêtres - Rue du Lac - CS 60401 ARBENT - 01117 OYONNAX Cedex.*

Médiation des litiges de consommation

En application des dispositions de l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et de son décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 instaurant un mode de règlement extra judiciaire des litiges de consommation, tout litige de consommation survenant entre notre société et un consommateur pourra être soumis à l'initiative de l'une ou l'autre des parties à MEDICYS, centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice, 73, Boulevard de Clichy - 75009 PARIS. Cet organisme dispose d'une plate-forme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Coordonnées de MEDICYS
Tél. : 01 49 70 15 93
Adresse internet : www.medicys.fr
Adresse mail : contact@medicys.fr

Le recours à ce dispositif de médiation est gratuit pour le consommateur et ne le prive pas de la possibilité de porter ultérieurement sa réclamation devant les juridictions compétentes.

ARTICLE 7 – Les garanties

1) La date de réception des travaux constitue le point de départ des différentes garanties contractuelles auxquelles nous nous engageons au titre du **carnet de garanties joint.**

ARTICLE 8 – Le service après-vente

A l'issue de la signature du procès-verbal de réception des travaux, qu'il soit assorti ou non de réserves, vous bénéficiez de la garantie décennale et du service après vente du Technicien Conseil.

Sur simple demande de votre part, votre Technicien Conseil s'engage à fixer avec vous, dans les 48 heures de cette demande, une date d'intervention pour traiter votre problème.

Nous vous conseillons de confier toute intervention sur les menuiseries installées à votre seul Technicien Conseil. Cette précaution lui permettra d'assurer une maintenance efficace de vos menuiseries.

Toute intervention inappropriée de votre part ou d'une entreprise étrangère au réseau ainsi que toute modification apportée à vos menuiseries vous fera perdre le bénéfice des garanties légales et contractuelles dues par votre Technicien Conseil.

ARTICLE 9 – Un financement sur-mesure

Votre Technicien Conseil s'engage à proposer une offre de financement personnalisée,

Pour la société :

Nom du Signataire :

Signature :

Date : Signature du client :

→ Contrat de satisfaction