

GARANTIES

Offrir le confort et la lumière, ouvrir sur la tranquillité : telle est la devise de K•LINE car votre satisfaction passe avant tout !

Nos produits mis en œuvre par des professionnels, conformément aux règles de l'art, DTU en vigueur et consignes de pose, dans les 3 mois de leur livraison, sont garantis pour tous défauts de fabrication, dans les délais et conditions ci-dessous indiqués.

LA GARANTIE LÉGALE :

Garanties légales relatives aux défauts de conformité, aux vices cachés et décennale des fabricants-fournisseurs. K•LINE est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur et/ou le client professionnel : • bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; • peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-8 du Code de la Consommation ; • est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale (la Garantie K•LINE) donnée à notre client professionnel.

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée par le consommateur* et/ou le client professionnel, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Par ailleurs K•LINE est tenue de la garantie légale décennale des fabricants-fournisseurs conformément à l'article 1792-4 du Code Civil définissant une responsabilité solidaire entre le client professionnel qui a mis en œuvre la menuiserie et K•LINE au bénéfice du consommateur. Cette garantie s'applique en cas de désordres qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui l'affectent dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendant impropre à sa destination.

* Le consommateur : désigne l'utilisateur particulier Le client professionnel : désigne le contractant K•LINE La livraison : désigne la mise à disposition du bien au client professionnel dans les conditions contractuelles La délivrance du bien : désigne la mise à disposition du bien au consommateur par le client professionnel

LA GARANTIE K•LINE :

Objet de la garantie K•LINE :

La garantie K•LINE bénéficie aux clients professionnels de K•LINE qui s'engagent à faire bénéficier leurs propres clients de ces garanties. Le menuisier professionnel est seul habilité à faire jouer les garanties commerciales détaillées ci-après.

Notre garantie comprend la réparation ou le remplacement, si nécessaire, des produits présentant des défauts, à l'exclusion des frais de transport, de déplacement et de main d'œuvre sur le site. **CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE K•LINE :** Les clients professionnels de K•LINE bénéficient de garanties commerciales, lesquelles s'appliquent aux produits installés dans la limite géographique de la France Métropolitaine. K•LINE s'engage sur tout défaut de fabrication des produits et sous réserve d'une mise en œuvre, par ses clients professionnels, conforme aux règles de l'art du DTU 36.5 et aux préconisations de pose et d'entretien. Cette garantie est acquise si les produits K•LINE ont été mis en œuvre dans les 3 mois suivant la livraison au client professionnel et devra être actionnée au plus tard dans les deux mois suivants la constatation du défaut par le consommateur. Les pièces réparées ou remplacées par K•LINE pendant la période de garantie sont couvertes jusqu'à l'échéance de la garantie initiale du produit auquel elles se rapportent. Les pièces ou accessoires sont légalement garantis pour une durée de 2 ans à compter de la livraison. **La garantie K•LINE complète, à titre commercial**, les garanties légales dans les conditions ci-dessous :

La garantie produit

Nous garantissons à nos clients professionnels, le bon fonctionnement et l'étanchéité à la fermeture des vantaux et dormants de nos fenêtres, baies, portes d'entrée et portes de service, l'étanchéité de nos vitrages ainsi que la tenue des assemblages, la résistance des matériaux (hors rayures et désordres esthétiques) et ce, dans la mesure où le défaut de fabrication rend le produit impropre à l'usage attendu.

- Menuiserie aluminium, porte d'entrée, porte de service -10 ans
- Vitrage - 10 ans étanchéité - 18 mois défaut de matière ou trace dans la lame d'air

La garantie accessoires et quincaillerie



Nous garantissons leur bon fonctionnement - 2 ans

La garantie occultation (Garantie assurée par nos fournisseurs)



Nous garantissons leur bon fonctionnement :

VOLET ROULANT BUBENDORFF

- Tablier, composants et accessoires, motorisation ou treuil - **2 ans**, y compris le déplacement et la main d'œuvre. Selon configuration, possibilités d'extension à 5, 7 ou 10 ans.
- Points de commande complémentaires et box radio X3D - **5 ans**
- Points de commande complémentaires en radio R - **2 ans**

VOLET ROULANT SPPF

- Tablier, composants et accessoires, motorisation ou treuil - **5 ans**, y compris le déplacement et la main d'œuvre. 2 ans complémentaires, pièce uniquement, sur les moteurs Tymoov X3D et Somfy RS100 IO
- Points de commande complémentaires et box radio - **5 ans**

STORE BSO

- Tablier, composants et accessoires, motorisation - **5 ans**, y compris le déplacement et la main d'œuvre.
 - Points de commande complémentaires et box radio - **5 ans**
-

La garantie finition*



Traitement, corrosion, écaillage

- Menuiserie aluminium, porte d'entrée - 10 ans
- Porte de service - 5 ans

Changement de teinte et perte de brillance supérieure aux tolérances de la norme de vieillissement QUVB313 (norme DIN EN ISO 11507)

- Menuiserie aluminium, porte d'entrée, porte de service - **15 ans** pour les laquages texturés, sablés, satinés, du nuancier standard K•LINE. **5 ans** pour les laquages chêne doré et hors nuancier standard K•LINE.

*La garantie ne couvre pas :

- Les blessures mécaniques (tous objets susceptibles de blesser le support en profondeur),
- Les réactions chimiques imprévisibles avec les supports, -
- Les dommages résultants de farinage, de salissures d'origine biologique et des encrassements,
- Les dommages résultants du non-respect de nos préconisations d'entretien ou d'utilisation de produits de nettoyage.

Disponibilité des pièces détachées



Les pièces détachées équipant les produits K•LINE, et indispensables à leur utilisation, à savoir les pièces de quincaillerie équipant les menuiseries et volets roulants, sont disponibles 10 ans à compter de la commande du produit

par le client professionnel. Les pièces détachées remplacées, ne sont pas forcément identiques aux pièces d'origine et peuvent ainsi présenter un aspect visuel et /ou un fonctionnement équivalent, à défaut d'être identique. Dans certains cas, la mise en œuvre des nouvelles pièces pourra nécessiter une adaptation du support.

Exclusion de la garantie

- Le remplacement des pièces d'usure (joints, roulettes, butées, piles...)
- Les anomalies admises par les tolérances de fabrication, fixées par les normes françaises et européennes.
- Le mauvais stockage, la mise en œuvre du produit, le défaut d'entretien ou de réglage.
- Le non-respect des instructions des prescriptions et notices de pose et de montage fournies avec le produit ou tout autre Document Technique Unifié (DTU), et aux règles de l'art.
- L'absence ou la dégradation de la protection d'origine, laquelle ne devra pas rester plus de 6 mois sur les menuiseries.
- La modification apportée au produit et/ou accessoires.
- L'utilisation du produit non-conforme à sa destination.
- Les désordres résultant d'un environnement ou de conditions anormalement agressives.
- Les dommages résultant des cas de force majeure (tels que définis par la Loi et les Tribunaux), y compris incendie, dégâts des eaux, foudre et vitesse du vent anormalement élevée, ainsi que les dommages provoqués par un tiers ou par le fait du client.

- Les détériorations provenant de l'usure ou du vieillissement normal du produit.
 - Le contact avec des produits corrosifs notamment ceux utilisés en construction et en entretien tel que le ciment, le plâtre, l'enduit, le chlore, le solvant...
 - Le bris ou la fissuration du verre est inhérent à la nature du produit. En conséquence, tout remplacement gratuit qui pourrait être accepté à titre commercial ne vaudra en aucun cas reconnaissance de responsabilité et sera effectué sous toutes réserves, notamment quant à la cause ou à l'origine du dommage, K•LINE conservant tous ses droits à contestation pour le futur.
-

ENTRETIEN, GARANTIES ET SERVICE APRÈS-VENTE

SERVICE APRÈS-VENTE

Si vous rencontrez le moindre problème suite à la mise en œuvre d'une menuiserie K•LINE, nous sommes à votre écoute pour vous mettre en contact avec un artisan professionnel qui saura vous conseiller, et disposons également d'outils pour simplifier le service après-vente, telle que l'étiquette de garantie.

La procédure à suivre

En cas de souci avec votre menuiserie K•LINE, voici les différentes étapes à suivre :

- Contacter d'abord le professionnel installateur qui a posé votre menuiserie. En tant qu'intervenant privilégié sur votre chantier, il sera le plus à même de vous apporter une solution adaptée.
- Si vous ne trouvez pas de professionnel pour vous dépanner à proximité de chez vous, ou si vous souhaitez échanger avec un interlocuteur, vous pouvez vous adresser au service consommateurs de K•LINE en appelant le 0 801 803 803 (appel et service gratuits). Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00.

L'étiquette de garantie

Depuis 2015, une étiquette de garantie équipe toutes les menuiseries K•LINE et permet ainsi d'accéder à l'ensemble de leurs données. C'est un outil fiable, efficace et rapide pour traiter l'après-vente et d'éventuelles problématiques.

À partir du numéro de série inscrit sur cette étiquette, l'installateur peut ainsi :

- retrouver tous les composants, performances, vitrages, nomenclature, notice de pose, etc., de la menuiserie.
- Accéder à des services personnalisés tels que l'éclaté de la menuiserie et la liste de ses pièces détachées.
- Commander les pièces détachées nécessaires, directement en ligne, à partir du catalogue dédié.
- Recevoir un mail l'informant de l'expédition de la commande.

- Suivre la livraison des pièces détachées en ligne.

