

Février 2024

**GARANTIES COMMERCIALES****iD+, iD1 et iD3***Conditions en vigueur au 01 Janvier 2024*

BUBENDORFF SAS – 41 Rue de Lectoure – 68306 SAINT-LOUIS – 03.89.69.63.63 (ci-après BUBENDORFF) accorde à ses clients professionnels une garantie commerciale de 2 ans sur ses produits en gammes iD+, iD1 et iD3 dans les conditions suivantes :

La garantie des Produits Bubendorff débute à la date de mise en service du produit par l'installateur (installation et essais de fonctionnements effectués) et à défaut à la date de facturation de ce dernier.

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.

Au titre de cette garantie et sous réserve des cas d'exclusion et des limitations ci-après, BUBENDORFF assure le remplacement ou la réparation de la ou des pièce(s) reconnue(s) défectueuse(s). Toute pièce défectueuse prise en charge dans le cadre de la garantie devient la propriété de BUBENDORFF.

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 cout direct ou indirect.

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

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

1. L'usure normale des produits et notamment les défauts d'aspect dus :
  - à des traces de fonctionnement dues au contact des pièces du volet entre elles (ex : traces de contact entre les attaches et les bagues sur le tablier)
  - à une évolution naturelle des teintes,
  - à une éventuelle altération de la qualité perçue des tabliers.
2. Une utilisation impropre à leur destination, des détériorations dues à des chocs.
3. Rayures, impacts, déchirures et zones de découpe liées à la pose du produit.
4. Une négligence ou une carence dans l'entretien des produits, et de leur protection.
5. Une modification des produits ou un remplacement de composant(s) par un tiers, un N° de série effacé.
6. 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)
7. 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, ...).
8. 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.

**Garantie « Pièces détachées »**

- **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 Bubendorff, garantis cinq (5) ans pièces, hors main d'œuvre et déplacement.
- **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 « pièces détachées » n'affecte en rien la garantie initiale du produit et s'applique selon les mêmes conditions que celles de la garantie du produit explicitées ci-dessus.**

**La garantie BUBENDORFF s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficiaire de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L 217-3 et suivants du Code de la Consommation et de celles et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.**

La garantie commerciale est mise en œuvre sur simple requête écrite au Service Consommateur de BUBENDORFF - 41 Rue de Lectoure-68306 SAINT-LOUIS ou par courriel à l'adresse suivante : [serviceconsommateur@bubendorff.com](mailto:serviceconsommateur@bubendorff.com).

## 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
- Choix en ligne du créneau d'intervention

#### **B/ Traitement de la demande par BUBENDORFF**

- 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