



**HABITAT**  
de **LUMIERES**  
Fenêtres, portes et volets

**CHARTRE QUALITÉ**

---

Madame, Monsieur

Vous avez fait le choix de nous confier votre projet et nous vous en remercions.

Toute l'équipe de **HABITAT de LUMIERES** s'engage à mettre en œuvre toutes ses compétences et moyens pour que sa prestation soit à la hauteur de vos espérances. Les matériaux utilisés ont été sélectionnés parmi les meilleurs produits du marché afin de répondre au mieux à vos attentes en terme de qualité, d'esthétique et de longévité.

Pour répondre à un certain nombre de vos questions, nous avons créé :

la **Charte Qualité HABITAT de LUMIERES**

Vous y retrouvez, nos engagements, la totalité de nos conditions de garanties ainsi que nos préconisations en terme d'entretien des produits que vous aurez choisis.

Certains que notre prestation vous apportera pleine et entière satisfaction pendant de nombreuses années, nous vous réitérons nos remerciements et vous souhaitons bonne lecture.

T.Valero  
Gérant de **HABITAT de LUMIERES**



# SOMMAIRE

---

- ✘ 1/ Nos engagements\_\_\_\_\_ Page 4
- ✘ 2/ Le choix de la sérénité\_\_\_\_\_ Page 6
- ✘ 3/ Tableau de Garantie produits\_\_\_\_\_ Page 7
- ✘ 4/ Conseils d'utilisation et d'entretien\_\_\_\_\_ Page 10
- ✘ 5/ Service Après vente\_\_\_\_\_ Page 11

# 1/NOS ENGAGEMENTS EN 15 POINTS.

- ✘ 1/ Etre à l'écoute de vos besoins et demandes, vous accompagner et vous permettre de concrétiser votre projet.
- ✘ 2/ Diagnostiquer en votre présence l'état de vos menuiseries comme de votre système de ventilation.
- ✘ 3/ Vous proposer les solutions techniques spécifiques à votre projet.
- ✘ 4/ Vous apporter dans notre gamme de qualité la solution au meilleur prix.
- ✘ 5/ Vous présenter votre projet chiffré dans les meilleurs délais.
- ✘ 6/ Respecter le suivi de votre commande et nos engagements de délais de pose.
- ✘ 7/ Réaliser vos travaux sans dégradation, mais vous préciser lorsque c'est nécessaire, les travaux restants à réaliser suite à notre intervention (Peintures, papiers peints).
- ✘ 8/ Utiliser les produits et fournitures agréés et conformes aux normes et règles de l'art.



# 1/NOS ENGAGEMENTS EN 15 POINTS

- ✘ 9/ Réaliser une démonstration d'utilisation du matériel, vous conseiller pour l'entretien des produits.
- ✘ 10/ Réceptionner le chantier en votre présence et établir le procès-verbal. Identifier avec vous les réserves si nécessaire. Et respecter notre engagement de levée dans les délais.
- ✘ 11/ vous informer des mesures fiscales éventuelles liées aux travaux que vous effectuez.
- ✘ 12/ Vous informer des aides dont vous pourriez bénéficier selon la zone géographique où vous résidez.
- ✘ 13/ Vous contacter la semaine précédant la pose déterminée, pour vous indiquer le ou les jours exacts de notre intervention.
- ✘ 14/ Dans le cadre du service après-vente, intervenir rapidement pour tout dysfonctionnement ou réparation que vous nous signalerez.
- ✘ 15/ Vous garder comme client !

## 2/ LE CHOIX DE LA SÉRÉNITÉ.

Les prestations réalisées par **HABITAT de LUMIERES** sont couvertes par les garanties légales. En effet , le code civil prévoit 2 types de garanties:

**La garantie Biennale:** Cette garantie couvre les éléments d'équipements dissociables du bâtiment, c'est-à-dire susceptibles d'être déposés de leur support sans détériorer le gros œuvre: robinetterie, radiateurs, volets, portes intérieures, vantaux de menuiseries... elle est prévue par l'article *1792-3 du code civil*.

**La garantie Décennale:** Cette garantie assure le gros œuvre ainsi que les équipements faisant corps avec lui pour assurer le clos, le couvert et l'étanchéité. Elle concerne les parties non démontables. Elle est prévue par les articles *1792 et 1792-2 du code civil*.

Notre volonté étant d'apporter un service de qualité, nous souhaitons que celle-ci se traduise également par la sérénité de nos clients.

Ainsi, par un choix rigoureux de partenaires et de produits ayant fait l'objet de nombreux contrôles, **HABITAT de LUMIERES** est en mesure de vous offrir des durées de garantie dépassant les offres généralement proposées sur le marché.

Vous trouverez sur la page suivante l'intégralité de nos garanties, produit par produit, ainsi que les extensions offertes sur nos prestations.



# 3 / TABLEAU DE GARANTIE PRODUITS

Détails des produits		Garanties fabricants	Garantie HDL
Menuiserie			
Fenêtres/ Portes fenêtres	Dormants PVC lisse Blanc/Beige/Gris/Plaxé	10 ans	10 ans
	Ouvrants PVC lisse Blanc/Beige/Gris/Plaxé	10 ans	10 ans
	Parties Bois (Menuiseries mixtes)	10 ans	10 ans
	Dormants Aluminium	10 ans	10 ans
	Ouvrants aluminium	2 ans	10 ans
	Dormants Bois	10 ans	10 ans
	Ouvrants Bois	2 ans	10 ans
	Mécanismes*	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Double Vitrage	10 ans	10 ans
Portes d'entrée	Dormants PVC lisse Blanc/Beige/Gris/Plaxé	10 ans	10 ans
	Ouvrants PVC lisse Blanc/Beige/Gris/Plaxé	2ans	10 ans
	Dormants Aluminium	10 ans	10 ans
	Ouvrants aluminium	2 ans	10 ans
	Dormants Bois	10 ans	10 ans
	Ouvrants Bois	2 ans	10 ans
	Mécanismes*	2 ans	5 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Panneau de l'ouvrant	2 ans	5 ans
	Double Vitrage	10 ans	10 ans

Détails des produits		Garanties Fabricants	Garanties HDL
Menuiserie			
Volets Battants	PVC lisse blanc/ PVC plaxé	2 ans	10 ans
	Bois exotique	2 ans	10 ans
	Aluminium Isolé	2 ans	10 ans
	Aluminium extrudé	2 ans	10 ans
	motorisation	2 ans	5 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue Laquage Alu	10 ans	10 ans
	Volets roulants Manuels Electriques	Motorisation	2 ans
Mécanismes		2 ans	7ans
Tenue du Laquage		10 ans	10ans
Tablier		2 ans	10ans
Portes de Garage	<i>Types sectionnelles (refoulement plafond-Déplacement latéral)</i>		
	Motorisation	2 ans	5 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue Laquage	10 ans	10 ans
	Panneaux	2 ans	10 ans
	<i>Type à Enroulement</i>		
	Motorisation	2 ans	5 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue du Laquage	10 ans	10 ans
	Tablier	2 ans	10 ans

# 3 / TABLEAU DE GARANTIE PRODUITS

Détails des produits		Garanties fabricants	Garantie HDL
Menuiserie			
Portails/ Portillons/ Clôture	PVC	2 ans	10 ans
	Bois RED CEDAR	2 ans	10 ans
	Aluminium	2 ans	10 ans
	Motorisation	2 ans	5 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue Laquage	2 ans	10 ans
Store Extérieur / Intérieur	Motorisation	2 ans	7ans
	Mécanismes	2 ans	7 ans
	Lambrequins*	2 ans	5 ans
	Tenue du Laquage	10 ans	10 ans
	Toile*	2 ans	2 ans

Détails des produits		Garanties fabricants	Garantie HDL
Menuiserie			
Rénovation fenêtre de toit	Volet roulant	7 ans	7 ans
	Double vitrage	2 ans	5 ans



# 3 / TABLEAU DE GARANTIE PRODUITS

## **Les Garanties mentionnées précédemment sont effectives sous réserve des conditions suivantes:**

- Le produit a été entretenu et nettoyé selon les recommandations émises par le fabricant.
- Le produit a été utilisé dans des conditions normales.
- Le produit n'a pas été modifié.
- Le produit n'a pas été accidenté ou endommagé par un mauvais usage, emploi abusif, vandalisme, accident ou sinistre.
- Le produit n'a pas subi un excès d'humidité dans les locaux ou un manque de ventilation.

## **Nos Garanties ne prennent pas en compte:**

- Le changement de piles (télécommandes), batteries
- Les ampoules.
- Les problèmes rencontrés suite à une surtension.
- Tous consommables.

## **Dans la période de garantie, la société HABITAT de LUMIERES rendra gratuitement les services suivants:**

- Explication du fonctionnement de vos menuiseries.
- Réglage de vos menuiseries durant les 24 mois d'installation( date de facture acquittée faisant foi)
- Tous les services liés à la levée de défauts constatés (de fabrication ou de montage)

## **Charte qualité 2012**

Cette charte qualité est applicable à tous les produits commercialisés et posés par la société **HABITAT de LUMIERES**

# 4/ CONSEILS D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN

## **Entretien du bois** (Fenêtres, portes d'entrées, volets battants, Portails, Clôtures)

Le bois est un matériau vivant, des défauts sur la surface du bois (petites fentes, défectuosité de surface, différence ou variation de couleur...) n'altèrent pas la qualité et la performance du produit et ne rentrent pas dans la garantie. Une couche de protection (Lasure, Peinture) doit être appliquée dès la pose et tous les 2 ans sur les produits en bois.

## **Entretien du PVC/Aluminium/Résine de synthèse** (fenêtres, portes d'entrées, volets battants, volets roulants, Portails, Clôtures, Portes de garages...)

Nettoyant doux ou avec Kit de nettoyage adapté.

## **Entretien des toiles** (Stores)

L'armature de votre store doit être positionnée de telle manière que la toile soit parfaitement tendue et ne subisse aucun frottement. Cette tension évitera toute formation de poche d'eau en cas de forte pluie. Par temps de grand vent il est recommandé de replier le store et par temps de pluie, il est déconseillé d'enrouler la toile humide. Pour l'entretien courant, nous vous recommandons de dépoussiérer votre store pour éliminer les particules en surface par aspiration, soufflage d'air ou brossage.

## **Entretien des mécanismes**

Pour un meilleur confort d'utilisation, nous vous recommandons de graisser 1 fois /an les penes des portes et ferrures de fenêtres ( parties mobiles).

# 5/ SERVICE APRÈS VENTE

**HABITAT de LUMIERES** garantit la mise en œuvre dès le 1<sup>er</sup> jour suivant la réception de fin de travaux.

En cas d'intervention de notre part au-delà de la période de garantie, notre technicien se déplacera à votre domicile afin d'effectuer une recherche de panne.

- Si la panne est résolue sur place, l'intervention vous sera facturée selon notre barème ci-dessous.
- Si la panne ne peut-être résolue sur place, nous rédigerons un devis gratuit, valable 1 mois.

Après acceptation du devis, les pièces nécessaires à la réparation seront alors commandées auprès de notre fournisseur. Dès réception de ces dernières, notre service planning vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous selon vos disponibilités.

La facturation de ce ou ces déplacements sera calculé selon notre barème en vigueur, ci-dessous:

Période de garantie	Pièces, main d'œuvre et déplacement	0€
Hors Garantie	Forfait diagnostic	80 € TTC
	Rédaction d'un devis comprenant pièces à remplacer, main d'œuvre, déplacement	Selon devis
Réglage de menuiseries	De 0 à 24 mois	0€
	Au-delà de 24 mois*	80 € TTC

\* Le technicien effectuera un réglages général des menuiseries posées par **HABITAT de LUMIERES**