

CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

.....C'EST QUOI UNE DEMANDE APRÈS VENTE ?

Tout défaut entrant dans le cadre des conditions de garanties après ventes (cf page 3) :

- Pour un produit reçu abîmé,
- Pour un produit ne correspondant pas à votre commande.

Toute demande hors garantie, validée par devis de fourniture seule, ou avec intervention.

Traitement de votre demande suivant nos critères d'urgence, en priorisant les défauts d'infiltrations, de menuiseries bloquées/fermées, et de pose impossible.

COMMENT NOUS ENVOYER VOTRE RÉCLAMATION ?

À votre interlocuteur commercial interne avec l'indication du n° de commande et de ligne concernée.

Avec tous les éléments complémentaires pour la bonne compréhension de la réclamation :

- Le document de demande SAV dûment complété (cf page 6)
- Le relevé de mesure (si nécessaire)
- Photos et schémas du défaut
- Coordonnées de l'intervention et du client final (si déplacement du SAV MILLET)
- Vérification et indication de l'accessibilité du lieu d'intervention.

QUELS SONT VOS OUTILS POUR FAIRE VOTRE RÉCLAMATION ?

Le document de demande après-vente (cf page 6).

À partir de votre application M-Connect (cf page 8) et du QR-Code (carte d'identité de la menuiserie).

À partir de votre espace pro.

QUELLE EST LA PROCEDURE POUR LE CLIENT FINAL

Doit transmettre sa réclamation directement à son revendeur ou poseur.

CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

NOS ÉQUIPES D'INTERVENTION

L'intervention après-vente peut-être réalisée par :

- l'équipe des techniciens SAV du Groupe MILLET, ainsi que par notre réseau de sous-traitants agréés et confirmés par notre charte SAV MILLET.
- vous-même sous forme d'un devis validé et accepté par le service SAV, suivant la base tarifaire du document page 7.

L'INTERVENTION CHEZ LE CLIENT FINAL

Le service SAV du Groupe MILLET s'occupe de valider la date d'intervention avec votre client final, et la confirme par l'envoi d'un SMS.

Une 1ère information de délai (avec le n° de semaine d'intervention) vous est transmise.

Une 2ème information, confirmant l'avis de passage du jour et de l'heure chez votre client final, vous est transmise 2 semaines avant l'intervention.

Le compte rendu d'intervention vous est envoyé à la signature du client final sur notre application « Tablette SAV ».

Si la responsabilité de l'entreprise MILLET est mise hors de cause par le Technicien lors de l'intervention, le déplacement et le temps passé par le Technicien est susceptible d'être facturé.

LES REPRISES DE PRODUITS

Notre volonté d'agir sur la qualité des produits que nous vous fournissons nous oblige à vous demander le retour des produits défectueux.

En effet, il est important pour nous de pouvoir impliquer notre fournisseur dans le cas de certains produits non conformes. Aussi, nous souhaitons attirer votre attention sur l'importance d'un emballage garantissant l'intégrité du produit en retour. Vous participez ainsi avec nous à notre démarche qualité. À savoir que lorsque le rapport d'expertise du Groupe MILLET est utilisé pour transmettre votre réclamation, nous ne facturons pas la nouvelle pièce et donc aucun avoir n'est à faire à réception du produit d'origine.

Le mode d'emploi : nous vous faxons un bon de reprise en indiquant la semaine de livraison du produit de remplacement ainsi que le délai maximum de reprise du produit défectueux. Lorsque notre chauffeur passe chez vous ladite semaine, vous lui remettez le produit défectueux identifié par le bon de reprise scotché dessus.



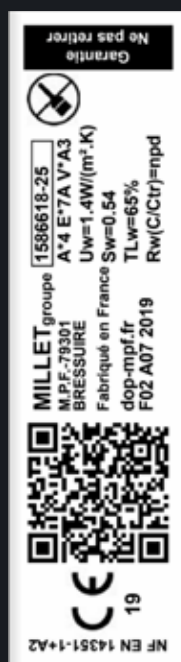
CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

Durée de garanties sur les produits à partir de la date de livraison des menuiseries.

Si réserves, celles-ci doivent faire l'objet d'un écrit sur le récépissé de livraison ou flashage du QR-Code via l'application M-Connect. Toute menuiserie posée est acceptée en l'état.

(Toutes fournitures ou déplacements après vente non justifiés feront l'objet d'une refacturation).



LES MOTIFS DE PRISE EN CHARGE	DÉLAI DE GARANTIE	LES CONDITIONS	LES EXCLUSIONS :
Accessoires et pièces détachées	2 ans	Défauts et casses sur pièces détachées	Hors mauvais réglages. Certains de nos accessoires en laiton et en inox bénéficient d'un traitement spécial (respectivement Titan Protection® et Inox Protection®) et sont garantis 10 ans. Veuillez à bien respecter les consignes d'entretien.
Défauts de fonctionnement	2 ans	Affaissement vantail Mauvais calage vitrage	Hors défauts et non-respect des règles de l'art de pose DTU 36.5. Transmettre un relevé de mesures.
Moteurs de volets roulants et stores motorisés	5 ans	2 ans en fourniture + intervention (fourniture seule du moteur)	Hors mauvais réglage. Hors raccordement moteur non effectué par un électricien professionnel habilité.
Volets roulants	2 ans	Toutes pièces (caissons, mécanismes et tabliers)	-
Vitrages : (suivant les préconisations FFPV)	10 ans	Pour embugue à l'intérieur du vide d'air suivant les prescriptions FFPV 2 ans en fourniture + intervention	Hors choc thermique et défaut sur face extérieure (condensation).
	2 ans	Trace, rayure située à l'intérieur de la lame d'air	
Profils	10 ans	Déformation et assemblage	Hors dégradation. Hors déformation ponctuelle à l'exposition au soleil.
Laquage / aspects sur profils ALU	10 ans	Vieillessement prématuré sur les profils (suivant localisation à plus de 500m d'une atmosphère agressive de bord de mer) Certifié Qualicoat	Aucune garantie pour les menuiseries situées à moins de 50m du bord de mer. Mauvais entretien et utilisation de produits de nettoyage agressifs non prescrits par le fournisseur. Mise en contact avec des produits corrosifs du bâtiment. Suivant les conditions du label QUALICOAT, approuvé le 6 novembre 2014 par le Comité Directeur de QUALICOAT.
Laquage / aspects sur panneaux ALU et PVC	5 ans	Laquage, déformation sur panneaux de portes d'entrée	-
Laquage sur menuiseries bois Lasure sur menuiseries bois	2 ans 1 an	Laquage opaque	Traces de tanin, perte de brillance, front de mer.
Chocs, rayures et défauts d'aspect - casse	1 mois	-	Hors mauvais stockage et mauvaises manipulations.
Manques sur livraison	1 mois	Manque sur menuiserie et colis complémentaire	Hors fournitures non indiquées sur le bon de livraison.
Erreurs sur commande	1 an	Saisie ou fabrication ne correspondant pas à l'accusé de réception de commande	Pas de prise en charge de la dépose et repose.

CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

CAS D'EXCLUSION

- Tous produits dégradés par la mise en œuvre ou par une mauvaise manipulation.
- Modification apportée par le client sur la menuiserie d'origine.
- Défauts de réglage et non-respect des consignes d'entretien.
- Exposition de la menuiserie à une humidité ambiante trop importante et pièce mal ventilée.
- Tous produits livrés impropres à leur destination (ex : utilisation intensive dans locaux communs et bâtiments publics).
- Pour les menuiseries bois, exsudation des tanins ou écoulement de résine.
- Tout dormant posé avec défaut visible est considéré accepté (refabrication possible sans prise en charge - Repose/Dépose)

Notre garantie, lorsqu'elle s'applique, se limite au remplacement ou à la réparation de la marchandise ou partie de la marchandise litigieuse, après constat contradictoire du défaut. Aucune action en non-conformité des marchandises ne pourra être engagée plus de 3 jours après la livraison. Ce document est indissociable de nos conditions générales de vente.

CONDITIONS DE PRÉCAUTIONS ET D'ENTRETIEN

Précautions générales :

- Ne jamais nettoyer votre porte ou votre fenêtre à l'aide d'un nettoyeur haute pression.
- Pour une étanchéité optimale, contrôler régulièrement le dégagement des trous d'évacuation d'eau sur les ouvrants et les dormants (feuilles, insectes, peinture, etc.).
- Organes de fermeture : Un entretien annuel est fortement recommandé. Mettre un peu d'huile sur les organes de fermeture et de rotation ainsi que le barillet (avec un pinceau, un chiffon ou une brosse).

Entretien des menuiseries bois :

La fréquence et le type d'entretien dépendent du niveau de finition des menuiseries livrées :

Egalisateur de teinte & pré-peinture blanche :

2 couches de finition minimum devront être impérativement réalisées dans un délai d'un mois après la livraison des menuiseries.

Finition laque ou lasure :

Le premier entretien devra être effectué, suivant les conditions climatiques et l'exposition de vos menuiseries (altitude, bord de mer, pose en saillie de façade, etc.), dans un délai (après la livraison de la menuiserie) de :

- 2 ans pour la **laque**
- 1 an pour la **lasure**

CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

- Pour l'entretien de vos menuiseries lasurées ou laquées, nous vous conseillons :

Soit de la **peinture microporeuse** de type lasure anti-UV ou laque, compatible avec support bois, ou des **kits d'entretien type AKZO/SIKKENS**, plus économiques et rapides que l'application d'une nouvelle couche de peinture. .

- Protéger les organes de fermeture (crémone, gâche, fiches) et les joints d'étanchéité.
 - Égrener légèrement les surfaces dans le sens du fil du bois avec un grain très fin (150 ou +), dépoussiérez dans un local bien ventilé.
 - **ATTENTION**, pour éviter la déformation de vos menuiseries, appliquer le même nombre de couches de finition côté extérieur et côté intérieur.
- Nous vous déconseillons :
 - L'utilisation de **saturateurs à base d'huile** car ils ne sont pas compatibles avec nos égalisateurs et lasures.
 - L'utilisation de **laque noire** sur des menuiseries fortement exposées au soleil (risque de fissure, cloque).

Entretien des menuiseries PVC :

Entretien à l'aide d'une éponge humide (partie non abrasive uniquement) puis rinçage l'eau claire.

Entretien des menuiseries aluminium et acier :

Entretien semestriel à l'aide d'une éponge humide (partie non abrasive uniquement) puis rinçage à l'eau claire.

Ne pas utiliser de solvant au risque d'atténuer la teinte de la laque sur la surface traitée.

siMple, réparation en cas de rayure profonde sur l'ouvrant acier :

Réaliser le nettoyage de la surface endommagée (élimination des éventuelles traces de corrosion et de graisse). Poncer à sec (grain 400) jusqu'à l'acier. Dépoussiérer puis nettoyer à l'aide d'un solvant non agressif avant d'appliquer un système de réparation liquide adapté (type Cromadex : primaire Epoxy 750 et une finition PU600).

Entretien des accessoires inox (poignées, barres de tirage) :

Les accessoires en acier inoxydable nécessitent un entretien régulier pour conserver leur aspect d'origine.

- Pour un nettoyage usuel (une à deux fois par an) : chiffon propre ou éponge (partie non abrasive) imbibé d'eau savonneuse ou de produit à vitre.
- Pour un entretien en profondeur (en milieu agressif type bord de mer) : produit du commerce spécifique pour l'inox à base d'acide phosphorique dilué.

À PROSCRIRE : produits abrasifs (type poudre de récurage), produits à base de chlore (type eau de Javel).

Précautions

Ne jamais nettoyer votre porte d'entrée à l'aide d'un nettoyeur haute pression et munissez-vous d'un équipement de protection individuel adapté.



CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

LE DOCUMENT DE VOTRE RÉCLAMATION

MILLET
GROUPE Fenêtres et Façades

DEMANDE APRÈS VENTE

- ☐ Fourniture seule
☐ Avec intervention

Date :

Réf. client :
Interlocuteur :
Tél :
E-mail :

Flashage QR Code :

- ☐ Oui ☐ Non



Réf. chantier :
Interlocuteur :
Adresse :
Ville :
Tél :
Mail :
N° Commande origine :
N° Ligne d'origine :

• Descriptif demande :

Pour une bonne analyse veuillez compléter les informations ci-dessous

Photos jointes :

- ☐ Oui ☐ Non

Pièces manquantes :

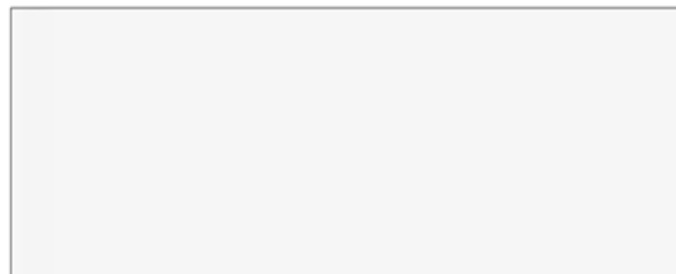
Préciser les références des accessoires

- ☐ Oui ☐ Non

Esthétique :

Localiser le défaut sur les photos

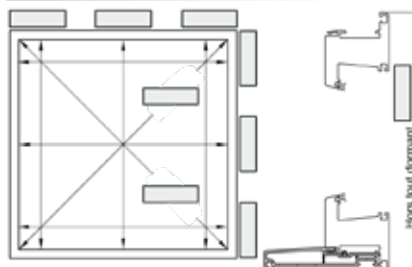
- ☐ Oui ☐ Non



1• Dysfonctionnement / Menuiserie ou Volet Roulant :

Complétez le relevé de mesures ci-dessous

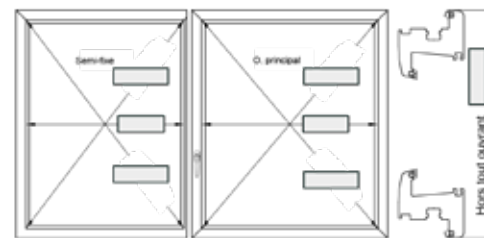
Dormant



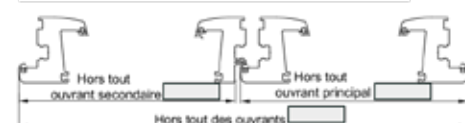
• Prendre les côtes aux 3 endroits différents



Ouvrant



• Prendre le fond de feuillure ouvrant aux 3 endroits différents



2• Étanchéité :

(joindre les photos et indiquer l'orientation)

- ☐ Étanchéité à l'air ☐ Étanchéité à l'eau ☐ Sur Dormant ☐ Sur Ouvrant ☐ Entre Dormant et Ouvrant

Merci d'envoyer votre demande par e-mail à : serviceclients@groupe-mi.com

TARIFS FORFAITAIRES SOUS-TRAITANCE TARIFS HT

TOUS PRODUITS	
Détail de l'action après vente	HT
Remplacement d'un double vitrage (compris calage vitrage) <2m2 , et/ou remplacement de joint + panneaux	100,00€
Remplacement d'un double vitrage (compris calage vitrage) >2m2 , et/ou remplacement de joint + panneaux	150,00€
Remplacement d'un vantail complet avec vitrage (compris réglages) <2m2	80,00€
Remplacement d'un vantail complet avec vitrage (compris réglages) >2m2 et porte d'entrée	150,00€
Remplacement de quincaillerie tout type (hors poignée)	80,00€
Remplacement montant/traverse sur un vantail	100,00€
Remplacement profils divers (hors profil habillage)	70,00€
Calage vitrage	80,00€
Remplacement d'un moteur VR	100,00€
Remplacement de façade de coffre, lames de tablier, coulisses sur un volet	80,00€
Remplacement d'un tablier (tablier < à 2m2) (compris réglages)	80,00€
Remplacement d'un tablier (tablier > à 2m2) (compris réglages)	150,00€
PRESTATIONS DE DEPLACEMENT	
Forfait déplacement inférieur ou égal à 50km	50,00€
Forfait déplacement supérieur à 50 km	80,00€



Ce barème tarifaire est calculé et estimé pour une prestation unique (un seul déplacement pour un seul élément à changer).
En cas d'intervention multiple et identique chez le même client, nous consulter pour valider les coûts d'interventions.

- Toute intervention n'étant pas inscrite dans le tarif sous traitance SAV devra faire l'objet d'un devis personnalisé pour validation par le service SAV du Groupe MILLET **AVANT** engagement des travaux.
- Le produit de remplacement sera mis à disposition du client pour permettre l'intervention.
- En cas de dégradation accidentelle du produit de remplacement lors de l'intervention du client, le Groupe MILLET prendra en charge le nouveau produit de remplacement. La nouvelle intervention restera à la charge du client.

CONDITIONS GÉNÉRALES SAV



M-Connect est une application permettant de faciliter et accélérer les échanges entre les professionnels et le Groupe MILLET.

UTILE : Pilotez votre business en temps réel et déclenchez facilement le SAV.

FACILE : Suivez votre activité en temps réel avec une recherche simplifiée afin d'accéder directement à l'information.

GLOBALE : Accédez à des informations précises sur l'intégralité de notre relation.

Elle vous permet de **deviser, confirmer/actualiser les demandes, consulter/télécharger vos factures** et **consulter le SAV**.



CENTRE DE FORMATION GROUPE MILLET

Le Groupe MILLET forme vos vendeurs, poseurs ou techniciens, confirmés ou débutants, spécialistes ou généralistes. Au programme, connaissance de la menuiserie, des techniques de pose et de ses produits associés.



- PARIS (75)
- CAEN - MOUEN (14)
- LYON - SAINT PRIEST (69)
- NANTES - HAUTE GOULAIN (44)
- TOULOUSE - CAPENS (31)
- AIX EN PROVENCE - LANÇON (13)
- LA RÉUNION- SAINTE-MARIE (974)

Votre journée

Découvrez les produits du Groupe MILLET : analyse de l'existant en situation de rénovation, règles de mise en œuvre, erreurs à éviter... Développez vos compétences en tant que débutant ou confirmé pour évaluer et répondre aux besoins de vos clients.

Mises en situation

Le centre de formation M Center met à votre disposition des supports et des outils adaptés à votre profil. Notamment divers murs de pose conçus pour la mise en œuvre de menuiseries tous types de pose et pour l'apprentissage des différents réglages de la motorisation.

Vendre, Conseiller, Poser

Quel que soit votre métier et/ou votre spécialité, ces formations vous assurent une meilleure maîtrise dans la mise en œuvre de nos menuiseries.



LE GROUPE MILLET EST UN CENTRE DE FORMATION AGRÉÉ :
N°54790045479.