



OBLIGATIONS GÉNÉRALES D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES **DE VENTE ET DE SERVICES APRÈS-VENTE**

Suivant le Code de la Consommation : Chapitre 1^{er} – Titre 1^{er} – Livre 1^{er} - Articles L-111-1 et suivants.
Loi n° 2014-344 du 17/03/2014 - Décret n°2014-1061 du 17/09/2014 - Articles-L111-1, L111-2, L221-5
Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 –

Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien

SERBOIS SARL : Fabricant et installateur de fenêtres et portes en bois.

Le Siège social, les bureaux et atelier de fabrication sont situés 142 rue Poincaré 57340 MORHANGE.

Téléphone : 03.87.86.14.55 Fax : 03.87.86.26.95 -Mail : contact.serplaste@orange.fr

Site Internet : <https://www.serplaste.fr> - R.C.S SARREGUEMINES B 303 915 474 Code APE 4332 A

SERPLASTE SARL : Fabricant et installateur de fenêtres, portes et volets roulants « Monobloc » en PVC.

Le Siège social, les bureaux et atelier de fabrication sont situés 142 rue Poincaré 57340 MORHANGE.

Téléphone : 03.87.86.14.55 Fax : 03.87.86.26.95 - Mail : contact.serplaste@orange.fr

Site Internet : <https://www.serplaste.fr> - R.C.S SARREGUEMINES B 331 260 752 Code APE 4332 A

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de la fourniture de services, nous communiquons au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les conditions générales et les informations précontractuelles visées aux articles L111-1 à L. 111-8 et L 222-5 et notamment :

- lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit,
- l'application de frais lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir demandé expressément l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation,
- les circonstances dans lesquelles le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, perd son droit de rétractation.

Nous fournissons les informations relatives à nos coordonnées et celles de nos fournisseurs ainsi que les informations prévues à l'article L.221-5. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible confirmant l'engagement express des parties et le cas échéant, l'accord express du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation. Le contrat comprend un formulaire détachable de rétractation.

Nous commercialisons et installons :

- ☞ **Les volets roulants « Rénovation » et « Traditionnel »** de la société ECLIPSE - 14 rue de l'Industrie 68360 SOULTZ. Tél : 03.89.39.22.74
Site Internet : <https://volets-roulants-alsace.com>
- ☞ **Les volets roulants « Rénovation » et « Traditionnel » et les « BSO » et les portes de garage à enroulement et à refoulement** de la société LAKAL GmbH-Fabricant - Am Pitzberg 2 – D 66740 SARRLOUIS. Tél : +49 681 6831 8948-350 Site Internet : <https://www.lakal.de/fr>
- ☞ **Les volets battants en bois, PVC et aluminium** de la société Lallemand Fermetures-Fabricant - 4 rue du Gué 52140 IS EN BASSIGNY
Tél : 03.25.31.83.04 - site Internet : www.lallemand.fr
- ☞ **Les persiennes** de la Société CORREZE FERMETURES - 92 impasse des Moineaux 19130 OBJAT. Tél : 05.55.25.13.56
Site Internet : <https://www.correzefermetures.com/persiennes>
- ☞ **Les fenêtres et les portes en aluminium** de la société K-Line Sas Fabricant - 24 avenue des Sables - CS 40129 85501 LES HERBIERS.
Tél : 0.825. 850.803 - site Internet : <https://www.k-line.fr>
- ☞ **Les portes en aluminium** de la société PIRNAR – Bravnicarjeva ulica 20 SI-1000 Ljubljana – Tél : +386 (0)8 205 12 10 –
Site Internet : <https://www.pirnar.fr>
- ☞ **Les moustiquaires et stores intérieurs** de la société Mariton - 31 boulevard Joliot Curie 13250 SAINT-CHAMAS Tél : 0825 005 825
Site internet : <https://www.stores-mariton.com/fr>
- ☞ **Les portes de garage sectionnelles** de la Société Teckentrup France Fabricant - 1575 allée Henri Hugoniot 25490 ALLENJOIE
Tél : 03.84.56.58.46 – site Internet : <https://www.teckentrup.biz/fr>
- ☞ **Les pergolas** de la Société ART HOME - 1 rue Louis Armand 67620 SOUFFLENHEIM. Tél : 03.88.905.095 Site Internet : <https://www.art-home-alu.com>

La commercialisation de nos produits est confiée à nos commerciaux répartis sur nos différentes agences. La vente de nos produits se fait soit en « fourniture et pose » soit en « fourniture seule » :

☞ **Dans le cas d'une vente en fourniture et pose** : Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation – ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016, à l'expiration du délai légal de réflexion de quatorze jours suivant la signature du devis, un technicien Serbois/Serplaste vient relever les dimensions définitives et définir avec le client tous les points nécessaires à la mise en fabrication des ouvrages. La responsabilité des dimensions de mise en fabrication incombe à Serbois/Serplaste, les autres points sont du ressort du client et de la faisabilité de ses demandes. Les demandes complémentaires du client non incluses dans l'offre commerciale feront l'objet de plus values à la commande. A l'inverse les produits ou accessoires vendus mais non indispensables à la réalisation des ouvrages ou techniquement non réalisables seront déduits du montant de la commande.

☞ SERBOIS/SERPLASTE pose ou fait poser les ouvrages, objets de la présente commande par ses salariés ou par des sous-traitants dûment agréés et référencés. Lorsque la pose est sous-traitée, la qualification QUALIBAT du sous-traitant est applicable et se substitue au certificat QUALIBAT de SERBOIS ou SERPLASTE.

☞ **Dans le cas d'une vente en fourniture seule** : le client doit fournir les dimensions de mise en fabrication des ouvrages, doit s'acquitter d'un acompte de 50% à la signature de la commande et payer le solde lors de son enlèvement. Les menuiseries sont mises à sa disposition dans nos agences, la livraison ne pourra se faire uniquement que si l'acompte est payé et si le client s'acquitte également du coût de la livraison.

Tournez la page

Nos Garanties :

Les sociétés Serbois et Serplaste garantissent l'ensemble des chantiers installés au titre de la garantie décennale et de responsabilité Civile auprès de la CAM btp et par les qualifications de pose Qualibat (Copies des Attestations et Certificats peuvent être fournies sur simple demande). Une participation sera demandée au client dans le cadre de l'évacuation et du traitement des ouvrages déposés et des déchets au minimum de 7€ par unité déposée.

Garanties légales

Sont concernées par ces garanties légales : les gammes Serbois, Serplaste, les menuiseries en aluminium de chez K-Line :

- ☞ **Garantie décennale** sur les ouvrages fournis hors pièces en mouvement et sur l'étanchéité entre le gros œuvre et les ouvrages dans le cas d'une installation par nos soins - *détaillée dans nos conditions générales de vente*
- ☞ **Garantie biennale**, dite de bon fonctionnement sur toutes les pièces en mouvement - *détaillée dans nos conditions générales de vente.*
- ☞ **Garantie de parfait achèvement** à laquelle nous sommes tenus pendant un délai d'un an après la réception du chantier - *détaillée dans nos conditions générales de vente.*

Garanties contractuelles de nos fabricants et fournisseurs de composants ou produits semi finis :

- ☞ Garantie de 5 ans sur les moteurs Somfy (ou 7 ans sur les moteurs RS100) installés dans **nos volets roulants**,
- ☞ Garantie sur **les volets roulants LAKAL Rénovation ou Traditionnel** : de 5 ans sur les moteurs Somfy, de 2 ans sur le matériel et le bon fonctionnement hors moteur électrique,
- ☞ Garantie sur **les volets roulants ECLIPSE** : de 5 ans sur le matériel, **de 12 ans sur les moteurs de marque SOMFY, de 5 ans sur les moteurs de marques différentes** ou de 7 ans sur les moteurs RS100 ou solaire,
- ☞ Garantie de 2 ans sur **les volets battants LALLEMENT FERMETURES**,
- ☞ Garantie sur **les portes d'entrées PIRNAR** : de 5 ans sur le vitrage intégré et la durabilité du revêtement sur portes revêtues de poudre, de 3 ans pour la durabilité de la peinture sur les surfaces de portes en bois dans les couleurs PIRNAR, de 2 ans pour les installations **encastrés, ferme-porte intégré et composants électroniques**,
- ☞ Garantie de 2 ans sur **les persiennes CORREZE FERMETURES**
- ☞ Garantie de 5 ans sur les moustiquaires et de 2 ans sur **les stores intérieures MARITON**,
- ☞ Garantie sur **les portes de garage TECKENTRUP** : de 10 ans sur le matériel, de 5 ans sur les pièces d'usure et de 5 ans sur la motorisation,
- ☞ Garantie sur **les pergolas ART HOME** : de 10 ans sur le thermolaquage, de 5 ans sur les toiles de protection solaire, de 2 ans sur les motorisations et les accessoires.

Certifications fenêtres, Avis technique, Label NF-CSTB Certified, Qualifications de pose, Certification CE, Label RGE, Label Cekal sur les vitrages : L'ensemble de ces documents figurent sur notre site internet <https://www.serplaste.fr> et sur le site K-Line <https://www.k-line.fr> pour les menuiseries aluminium.

Caractéristiques essentielles des biens et services proposés par les sociétés Serbois et Serplaste : Tous les biens et services proposés à nos clients sont définis à travers nos différentes brochures disponibles dans nos agences, ou auprès de nos commerciaux ou sur simple demande au siège de l'entreprise et sur notre site internet <https://www.serplaste.fr>. Nos clients peuvent s'y reporter, consulter, demander des explications complémentaires par écrit de préférence (courrier ou mail) afin d'apporter une traçabilité de la demande et de la réponse fournie par Serbois ou Serplaste. Toutes les indications et caractéristiques fournies aux clients sont faites de bonne foi suivant les informations fournies par nos fournisseurs de composants ou de produits semi finis au moment de la mise en fabrication des ouvrages. Nos fournisseurs, miroitiers et équipementiers définissent les performances et les caractéristiques techniques des fournitures ou composants entrant dans leur processus de fabrication. A ce titre, les informations, coloris, et caractéristiques techniques des composants figurant dans nos brochures et sur notre site internet ont un caractère purement indicatif mais non contractuel. Ces informations sont réactualisées aussi rapidement que possible dès que Serbois et Serplaste auront été informés des modifications ou autres suppressions d'un composant de notre fabrication. La pose de nos produits est confiée à nos équipes de pose qui sont dûment formées et habilitées.

Délais de livraison et de pose : En cas de vente avec pose, les délais de livraison commencent à courir à compter de l'envoi de la confirmation de commande (cf. art. 4 détaillé dans nos conditions générales). Tout retard de plus de 6 mois peut donner lieu à annulation de la commande. S'agissant d'une fabrication spécifique et sur mesure, nos délais tiennent compte de la spécificité des ouvrages à fabriquer, de la charge de travail de nos ateliers de fabrication, des délais d'approvisionnement des matières premières et composants chez nos fournisseurs. La date de livraison indiquée sur le devis sera définie en accord avec le client. Une date de pose sera confirmée par le technicien à la réception des menuiseries en agence et sera fonction après accord avec le client de ses disponibilités, des plannings des équipes de pose et de l'accessibilité au chantier. L'ensemble de ces points sont définis entre le client et le technicien.

Prix de nos produits et services : Toutes les demandes de nos clients font l'objet d'un chiffrage préalable. L'étude de prix comprend l'ensemble des produits, accessoires, profils de finition, joints d'étanchéité, joints de finition, pattes de fixation et vis relevés par notre technicien lors du passage sur le chantier ou indiqués par le client pour un devis en fourniture seule ainsi que la prestation pose et déplacement dans le cas d'une demande en fourniture et pose. A l'exception d'opérations promotionnelles, nos offres de prix sont valables trois mois et pendant un mois pour les prestations de dépannage et de réparation.

Modalités de règlements : Elles sont définies sur le devis signé entre le client et le représentant de la société Serbois/Serplaste et détaillées dans nos conditions générales de vente.

Conditions Générales de vente / Dispositions spécifiques de la vente aux particuliers / Service après-vente : la signature du devis emporte l'acceptation des conditions générales de vente mises à la disposition du prospect avant la signature de devis et sur simple demande soit par courrier ou mail ou mises à disposition dans nos agences. **Elles figurent également sur notre site internet <https://www.serplaste.fr>**. Les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien font l'objet d'une information spécifique et d'une offre de prestation conforme à l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison.

Protection des données personnelles : Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement sans frais, à l'utilisation de vos données personnelles à des fins commerciales en vous adressant au Service Clientèle SERPLASTE – 142 rue Poincaré 57340 MORHANGE ou contact.serplaste@orange.fr en précisant votre nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.