

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

Durée de la garantie

Pour les clients particuliers (consommateurs), une garantie légale de deux ans s'applique à partir de la date de livraison et/ou d'installation de la porte sectionnelle, conformément au droit belge. Cette garantie s'applique également aux consommateurs ayant acheté leur porte par l'intermédiaire d'un client professionnel.

Nous offrons en outre une garantie complémentaire de cinq ans sur la peinture de la porte. Cette garantie couvre exclusivement les défauts dus à une erreur de fabrication ou de matériau et prend cours à la date de livraison et/ou d'installation. Les dommages causés par des facteurs externes ou une mauvaise utilisation en sont exclus.

Étendue de la garantie

La garantie couvre la réparation ou le remplacement sans frais en cas de défauts résultant de :

- erreurs de fabrication
- défauts de matériau
- problèmes préexistants au moment de la livraison ou de l'installation, mais apparaissant ultérieurement

Preuve des défauts

Durant les six premiers mois suivant la livraison, tout défaut constaté est présumé avoir existé au moment de la livraison, sauf preuve contraire apportée par nos soins. Après cette période de six mois, il appartient au client de démontrer que le défaut était déjà présent lors de la livraison.

Frais de réparation/remplacement

En cas de prise en charge au titre de la garantie, les frais des pièces, de la main-d'œuvre et du transport sont entièrement à notre charge, y compris les frais de déplacement pour les interventions sur site.

Exclusions

La garantie ne s'applique pas aux dommages résultant :

- d'une utilisation incorrecte, dangereuse ou inappropriée (par exemple collisions, surcharge ou utilisation contraire aux instructions)
- de portes en bois non traitées : aucune garantie sur la tenue de la couleur ou les couches de protection ; le client doit renouveler annuellement la couche protectrice conformément à nos prescriptions d'entretien
- de la déformation ou du gauchissement de portes exposées durablement à un ensoleillement intense (orientation plein sud, par exemple)
- de légères décolorations ou d'altérations dues aux intempéries, considérées comme un vieillissement normal
- de dommages ou de vols survenus lors du stockage sur chantier
- de portes qui n'ont pas été installées par VDM : en cas d'enlèvement ou d'installation par des tiers, la garantie sur le bon fonctionnement est annulée
- de toute automatisation ou modification électrique réalisée par le client ou par un tiers
- de dommages ou dérèglements causés par la pose d'habillages, de mousse PUR ou d'autres matériaux de construction

- de défauts de forme ou de déformation de panneaux plats non soutenus, sauf en cas d'erreur manifeste de fabrication
- de dommages ou défauts causés par un montage ou un entretien effectué par des tiers
- de toute intervention ou entretien réalisé par des techniciens non agréés, lorsque le dommage résulte de cette intervention
- de dommages causés par des cas de force majeure (tels que tempête, foudre, inondation ou perturbations électriques), sauf s'ils résultent d'un défaut de fabrication
- de l'usure normale de pièces telles que ressorts, câbles, joints d'étanchéité et accessoires (comme télécommandes ou boutons-poussoirs), sauf en cas de défaut de fabrication ou de matériau
- d'imperfections naturelles du bois, telles que petites fissures, nœuds ou dilatation, considérées comme un comportement normal du matériau

Obligations du client

- utiliser la porte conformément aux instructions
- effectuer un entretien annuel selon nos prescriptions ; si un défaut résulte clairement d'un entretien insuffisant, la garantie pour ce défaut spécifique devient caduque
- signaler tout défaut visible dans un délai raisonnable après sa constatation, et au plus tard dans les deux mois ; un signalement tardif peut limiter le droit à une réparation gratuite, sauf justification valable

Limitation de responsabilité

Notre responsabilité se limite aux obligations définies dans les présentes conditions de garantie. Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, des dommages consécutifs ou d'un manque à gagner, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

Demande de garantie

En cas de défaut, le client doit contacter notre service après-vente via l'adresse service@vdmpoorten.be
Veuillez fournir les informations suivantes :

- facture ou preuve d'achat
- photos + description du défaut
- un bref descriptif des circonstances dans lesquelles le problème s'est manifesté