

DAKEA™

GARANTIE PRODUIT



Merci d'avoir acheté un produit DAKEA™. Nous en sommes très fiers, la grande majorité des acquéreurs de nos produits ont très rarement besoin d'avoir recours à notre garantie. Si nos clients rencontrent des problèmes, ce document indique clairement comment nous allons y répondre.

Si vous rencontrez des problèmes avec l'un de nos produits DAKEA™ ou son installation, veuillez contacter directement notre service d'assistance clientèle à l'adresse électronique ci-dessous. Altaterra s'efforcera de vous donner la meilleure réponse et d'assurer le meilleur service possible.

Notre équipe d'assistance clientèle est à votre disposition pour répondre par téléphone à toutes vos questions ou préoccupations et résoudre les soucis que vous pourriez avoir sans se rendre à votre domicile.

De plus, l'utilisateur final¹⁾ aura des droits légaux distincts octroyés dans le cadre de la vente d'un produit DAKEA™. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par cette garantie. Un complément d'information peut être obtenu auprès de notre société, du vendeur du produit DAKEA™ ou de tout autre conseiller compétent.

1. APPLICATION DE CETTE GARANTIE PRODUIT

La société Altaterra Ltd., enregistrée sous le numéro 08-09-013626, basée à Malom köz 1, 9431 Fertöd, Hongrie (**Altaterra**) offre aux utilisateurs finaux¹⁾ une garantie sur les produits de marque DAKEA™ comme suit :

La garantie produit couvre les produits suivants :	Période de garantie :
Fenêtres de toit et produits d'installation	
Fenêtres de toit DAKEA™ incluant les vitrages isolant et les raccords appropriés DAKEA™ mais excluant les vérins à gaz si ils sont utilisés. Extended to 20 years if the Guarantee is registered with Altaterra ⁴⁾ .	10 ans
Fenêtres de toit DAKEA™, y compris les vitrages isolants et les raccords DAKEA™ en version Ultima et Ultima Energy.	20 ans
Pour les vitrages isolants avec verre trempé extérieur, nous offrons une garantie spéciale contre les dommages causés par la grêle	Durée de vie technique du vitrage
Produits d'installation, à savoir cadre mousse isolant, collerette sous-toiture, collerette pare-vapeur	2 ans
Les fenêtres pour toit plat DAKEA™ mais excluant les vérins à gaz si ils sont utilisés.	10 ans
Moteurs de fenêtres pour toit plat DAKEA™	2 ans
Vérins à gaz	2 ans
Lucarnes DAKEA™ conçues pour les espaces non chauffés et inhabités	5 ans
Stores et produits pour ombrage	
Stores intérieurs, moustiquaires et stores extérieurs manuels	2 ans
Volets extérieurs motorisés, y compris les moteurs électriques ou solaires	5 ans
Produits pour le fonctionnement	
Accessoires de fonctionnement manuel ou motorisé (par exemple, tiges et moteur d'ouverture)	2 ans
Autres produits utilisés pour le fonctionnement électrique ou solaire (panneaux de commande, unités de commande, capteurs, etc.), y compris les composants pré-installés par Altaterra dans les fenêtres de toit et les fenêtres pour toit plat DAKEA™	2 ans
Pièces de rechange fournies par Altaterra	
Si une pièce de rechange présente un défaut pendant la période de garantie ²⁾ , qui prend effet à la date à laquelle elle est vendue ou fournie au premier utilisateur final ³⁾ , Altaterra, à sa discrétion : 1) réparera le produit DAKEA™ sans frais de matériel ou de main-d'œuvre ou 2) fournira un produit de remplacement DAKEA™ livré gratuitement au point d'achat d'origine ou à l'utilisateur final ¹⁾ .	2 ans
Vitrages de remplacement	5 ans
Autres produits DAKEA™	
Autres produits DAKEA™ NON couverts par ce qui précède	2 ans

Cette version de la garantie produit DAKEA™ prend effet le 1^{er} juin 2020.

Pour bénéficier de cette garantie, sans préjudice pour les droits légaux distincts dont vous pourriez disposer dans le cadre de cette garantie, Altaterra s'engage, à sa discrétion, à : 1) réparer le produit DAKEA™ défectueux dans un site Altaterra ou chez l'utilisateur final¹⁾ le lieu étant déterminé par Altaterra, ou 2) fournir gratuitement un produit de remplacement DAKEA™ à un site Altaterra ou à l'utilisateur final¹⁾ tel que déterminé par Altaterra, 3) rembourser à l'utilisateur final¹⁾ le prix d'achat initial du produit DAKEA™, ou 4) prendre toute autre mesure pertinente pour le produit DAKEA™ concerné.

Cette garantie s'applique uniquement aux produits DAKEA™ énumérés ci-dessus, sous réserve des conditions énoncées ci-dessous, y compris (mais sans s'y limiter) les conditions énoncées à la section 4. En outre, cette garantie ne s'applique qu'à un défaut n'ayant pas fait l'objet d'une exclusion comme indiqué à la section 3.

2. PERIODE DE GARANTIE

Les réclamations au titre de la présente garantie doivent être présentées conformément à la section 5 et dans le délai qui, sauf mention contraire, court à la date à laquelle le produit DAKEA™ est vendu au premier utilisateur final³⁾ et qui expirera à la fin de la période de garantie²⁾ du produit DAKEA™ faisant l'objet de la réclamation.

3. DEFAUTS COUVERTS PAR CETTE GARANTIE

Sous réserve des conditions, cette garantie couvre les défauts de fabrication du produit, y compris les matériaux utilisés pour sa fabrication. Les autres types de défauts concernant les produits DAKEA™ ne sont pas couverts par cette garantie et seront considérés exclus.

4. CONDITIONS

Les réclamations au titre de la présente garantie ne seront pas acceptées si un défaut résulte directement ou indirectement a) de l'installation du produit, (y compris, mais sans s'y limiter) l'installation effectuée au mépris des instructions d'installation DAKEA™ ou des normes de bonne fabrication), b) de l'installation du produit en dehors des zones d'installation recommandées, c) d'un usage contraire à celui normal ou à une utilisation incorrecte, d) de l'usure, e) de l'utilisation de pièces de rechange, de pièces d'usure ou d'accessoires incompatibles (par exemple, alimentation électrique), f) du transport, g) de toute forme de manipulation inappropriée, h) de modifications du produit ou i) de facteurs autres que ceux liés à la fabrication du produit ou aux matériaux utilisés pour sa fabrication.

En outre, la présente garantie ne s'applique pas aux défauts résultant directement ou indirectement d'une négligence, y compris (mais sans s'y limiter) en cas de défaut d'entretien, de non-exécution de tests et/ou d'interventions de maintenance régulières, ou de négligence dans l'entretien du produit tel que décrit dans les instructions d'utilisation/maintenance ou le mode d'emploi, ou lorsque le défaut aurait pu être évité par une maintenance telle que décrite dans les instructions d'utilisation/maintenance ou le mode d'emploi. Toutes ces instructions d'utilisation peuvent être obtenues auprès d'Altaterra ou téléchargées à l'adresse www.dakea.fr ou www.dakea.net.

Altaterra ne garantit pas que le fonctionnement du logiciel des produits sera exempt d'erreurs ou ininterrompu, que les défauts de logiciel seront corrigés ou que le logiciel sera compatible avec les futurs produits ou logiciels DAKEA™.

Cette garantie ne couvre pas les réclamations ayant pour objet :

- Une décoloration des parties non visibles dans le cadre d'une utilisation courante ;
- Tout changement de couleur et toute décoloration, qu'ils soient causés par le soleil, la condensation, des pluies acides, des éclaboussures de sel ou tout autre phénomène ayant un effet de corrosion ou d'altération des matériaux ;
- Des modifications esthétiques au niveau du mastic du vitrage ;
- Des nœuds dans le bois ;
- Une réduction inévitable et/ou attendue de l'efficacité du produit, y compris les valeurs/spécifications techniques ainsi que les tolérances d'efficacité générale ;
- Des variations se produisant naturellement dans les matériaux utilisés ;
- Un dysfonctionnement, une fonction réduite ou restreinte ou une fuite d'eau résultant d'un blocage ou d'un phénomène similaire dû à la glace, à la neige, aux brindilles, etc. ;
- Des imperfections, y compris les variations de teinte, les ombres ou les traces, etc., dans le verre, qui étaient présentes à la livraison ou qui sont apparues au cours de la période de garantie²⁾, qui n'altèrent pas sensiblement la vue ;
- Une détérioration des cellules solaires ;
- Des dommages résultant d'un incident, y compris, mais sans s'y limiter, le bris accidentel de verre, le bris ou le fendillement du dôme ;
- Un défaut de conception ou de construction d'un bâtiment ;
- Des mouvements de constructions contiguës ou des phénomènes similaires ;
- Des modifications apportées aux produits DAKEA™ couverts, y compris le traitement après livraison, par exemple le ponçage, le sablage, la gravure, l'encollage ou tout autre traitement de surface ;
- L'ajout de composants non approuvés ;
- Des conditions météorologiques extrêmes, la foudre ou une forte grêle ;
- Des applications dans des zones à forte humidité, des zones sans ventilation ou contrôle de l'humidité appropriés ou adéquats ;
- Des produits soumis à des conditions en dehors de leurs limites de conception ;
- La corrosion du verre due à de l'eau stagnante et à des débris sur le verre ;

- La condensation sur les fenêtres de toit et les lanterneaux modulaires et tout dégât d'eau connexe, qui peut se produire naturellement à cause de la présence d'humidité à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment ou d'une variation de température entre l'intérieur et l'extérieur ;
- Toute autre condition similaire à celles ci-dessus, indépendamment du fait qu'elle soit qualifiée de défaut ou non.

Par cette garantie, Altaterra ne cherche pas à limiter ou à exclure sa responsabilité, sous peine de la rendre inexécutable compte tenu des droits légaux distincts de l'utilisateur final¹⁾, Altaterra déclinant toute responsabilité au titre de la présente garantie pour toute perte de profit ou toute perte indirecte ou consécutive découlant ou en relation avec toute réclamation faite au titre de la présente garantie. Ceci inclut aucune responsabilité au titre de la responsabilité produits et Altaterra décline toute responsabilité pour les pertes causées directement ou indirectement par des incidents échappant à son contrôle, y compris, mais sans s'y limiter, les conflits du travail, les incendies, les guerres, le terrorisme, les restrictions à l'importation, les troubles politiques, les événements naturels inhabituels, le vandalisme ou tout autre cas de force majeure.

Bien qu'Altaterra n'exclue pas, ne limite pas et ne cherche pas à exclure sa responsabilité, sous peine de la rendre inexécutable compte tenu des droits légaux de l'utilisateur final¹⁾, Altaterra n'étant pas responsable de tout dommage survenant aux personnes ou aux biens, y compris le produit DAKEA™ couvert, causé par toute tentative non autorisée de réparer ou de remplacer le produit DAKEA™.

À sa discrétion, Altaterra peut refuser de fournir tout ou partie des remèdes au titre de la présente garantie si une tentative non autorisée de réparation ou de remplacement d'un produit DAKEA™ couvert provoque d'autres dommages. Il est conseillé de ne pas tenter de réparer ou de remplacer un produit DAKEA™ sans l'autorisation d'Altaterra, sous peine de rejet de toute réclamation concernant un défaut qui en résulterait.

Il relève de la responsabilité de l'utilisateur final¹⁾ d'atténuer et de minimiser les dégâts des eaux ou tout autre dommage qu'un produit DAKEA™ couvert pourrait causer.

5. RECLAMATION ECRITE

Pour présenter une réclamation au titre de cette garantie, l'utilisateur final¹⁾ est tenu de présenter sa réclamation par écrit dans le délai de garantie applicable²⁾ et, quoi qu'il en soit, dans les deux mois suivant la date à partir de laquelle l'utilisateur final¹⁾ a constaté ou aurait raisonnablement dû constater le défaut faisant l'objet de la réclamation. Les défauts visibles doivent être documentés en prenant une photo ou une vidéo avant l'installation du produit. La communication écrite et l'acceptation des présentes conditions de garantie doivent être transmises à Altaterra à l'adresse ci-dessous.

6. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Au moment de la réparation ou du remplacement, si le produit DAKEA™ n'est plus en production ou n'est plus fabriqué avec les mêmes caractéristiques (forme, couleur, revêtement, finition, etc.), Altaterra aura le droit de le réparer ou de le remplacer par un produit DAKEA™ similaire.

En outre, comme condition de cette garantie, Altaterra aura le droit de demander que le produit défectueux soit retourné (aux frais de l'utilisateur final¹⁾) à un site Altaterra ou au site de l'utilisateur final¹⁾ tel que déterminé par Altaterra.

7. GARANTIE DES PRODUITS DAKEA™ REPARES OU REMPLACES

Si Altaterra a effectué la réparation ou le remplacement sous garantie d'un produit DAKEA™, la période de garantie initiale²⁾ relative à ce produit continue de courir et n'est pas prolongée.

8. DEMONTAGE ET REINSTALLATION

Cette garantie n'inclut pas les coûts et les frais de démontage et de réinstallation d'un produit DAKEA™ ni de couverture par une bâche ou d'autres mesures prises lors de travaux de réparation ou de remplacement.

9. VISITES DE SERVICE EN CAS DE NON-COUVERTURE AU TITRE DE LA GARANTIE

Altaterra a le droit de demander le remboursement des coûts de visites de service si la réclamation de l'utilisateur final¹⁾ n'est pas couverte par cette garantie. En outre, l'utilisateur final¹⁾ prend en charge tous les frais, y compris les frais de main-d'œuvre, encourus pour l'examen du produit DAKEA™, ainsi que tous les frais liés au démontage et à la réinstallation du produit DAKEA™ et à la protection du produit DAKEA™ et du bâtiment avec des bâches, etc.

10. PROCEDURE POUR BENEFICIER DE CETTE GARANTIE

Que vous fassiez ou non une réclamation au titre de cette garantie, si vous avez un problème avec votre produit DAKEA™ ou son installation, veuillez contacter directement notre service d'assistance à la clientèle à l'adresse ci-dessous.

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

La présente garantie est régie et doit être interprétée conformément au droit hongrois, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois. Seul le tribunal de Fertöd, en Hongrie, est compétent pour régler tout litige découlant de la présente garantie ou lié à celle-ci.

Notes - Explications complémentaires sur les dispositions ci-dessus

Note 1 :

« Utilisateur final » : la personne physique ou morale qui possède le produit DAKEA™ et qui ne l'a pas acquis en vue de le revendre ou de l'installer dans le cadre d'une activité commerciale.

Note 2 :

La période de garantie court de la date d'achat du produit DAKEA™ chez un revendeur Altaterra qui, à la demande d'Altaterra, doit être justifiée par la facture ou le ticket de caisse original. Si la date d'achat ne peut pas être justifiée, la période de garantie courra à partir de la date de fabrication indiquée sur chaque produit DAKEA™.

Note 3 :

« Premier utilisateur final » désigne l'utilisateur final, cf. note 1, qui acquiert en premier lieu le produit DAKEA™ auprès d'Altaterra, d'un revendeur ou de toute autre personne physique ou morale qui revend ou installe le produit DAKEA™ dans le cadre de son activité.

Note 4 :

Pour avoir droit à une extension de garantie pour votre fenêtre de toit DAKEA™ achetée avec un vitrage isolant et un raccord approprié DAKEA™, vous devez enregistrer votre garantie auprès de www.dakea.net ou de votre installateur à l'aide d'une application mobile dédiée dans les six mois suivant votre achat.

Altaterra Ltd.,

Malom köz 1, 9431 Fertöd, Hungary

customerservices@altaterra.eu

+33 (5) 47518125

www.dakea.fr