

Procédures de garantie



Service Consommateurs Vachette

service.consommateurs@assaabloy.com

Tél : 01.39.46.22.22 (Choix 2)

*ASSA ABLOY is the global leader in door opening solutions, dedicated to satisfying end-user needs for security, safety and convenience**

ASSA ABLOY est le leader mondial des solutions de sécurisation des accès destinées à répondre aux exigences de sécurité, de protection et de confort de l'utilisateur final

Procédure de garantie - Cas 1

Si achat produit(s) auprès d'un revendeur professionnel de la marque Vachette
(Serrurier, quincaillier, grande distribution...)

Présentation
Facture d'achat

VACHETTE

Garantie : durée selon modèle
(voir notice produit)*

Pour bénéficier de la garantie fabricant, vous devez vous rapprocher du revendeur de votre produit qui émettra une demande de retour produit auprès de la Relation Technique Clients Vachette.

Pas de garantie
ou expirée

Vous pouvez vous rapprocher d'un Serrurier L'EXPERT Vachette qui vous conseillera et établira éventuellement un devis. Pour connaître la liste, cliquez ici.

Procédure de garantie - Cas 2

Équipement d'origine : quincaillerie
Vachette installée à la construction

PV de réception de logement si équipement d'origine.

C'est la date de début de garantie

PROMOTEUR

Garantie biennale livraison neuf : durée **2** ans

La garantie biennale impose au constructeur de remplacer tout équipement dont le fonctionnement n'est pas opérationnel au cours des 2 années qui suivent la réception des travaux.

[Code civil : article 1792](#)

Vachette

Garantie : durée selon modèle (voir notice produit)*

Pour bénéficier de la garantie fabricant, vous devez vous rapprocher du revendeur de votre produit qui émettra une demande de retour produit auprès de la Relation Technique Clients Vachette.

Pas de garantie ou expirée

Vous pouvez vous rapprocher d'un Serrurier L'Expert Vachette qui vous conseillera et établira éventuellement un devis. Pour connaître la liste, cliquez ici.

Demande de retour produit(s) - Garantie

La demande de retour s'adresse exclusivement aux produits sous garantie selon les modalités suivantes :

L'application de la garantie se fera sous réserve d'une expertise par le S.A.V Vachette.

Toute demande de retour produit doit impérativement se faire auprès du revendeur et s'accompagner des éléments suivants :

Cas 1 : Achat auprès d'un revendeur, fournisseur ou distributeur (cylindre; serrure) :

- Facture d'achat
- Produit
- Carte de propriété (pour les cylindres protégés)
- L'ensemble des clés

Cas 2 : Equipement d'origine (cylindre; serrure) :

- PV de réception de logement
- Produit
- Carte de propriété (pour les cylindres protégés)
- L'ensemble des clés

- Si vous faites appel à un serrurier L'EXPERT Vachette dans le cadre de la garantie produit, celui-ci vous facturera sa main d'œuvre ainsi que son déplacement (garantie limitée au produit exclusivement).

Après expertise et si responsabilité fabricant engagée, Vachette prendra en charge la fourniture du matériel de remplacement du produit uniquement.

Conditions générales de garantie

Article 8 – Garanties et responsabilités :

A défaut de convention particulière expresse contraire, il incombe à l'acheteur de vérifier que les produits commandés correspondent à ses besoins et à leur destination, l'acheteur étant seul responsable de la conformité des produits à l'usage auquel il les destine, en sa qualité de professionnel.

ASSA ABLOY AUBE ANJOU garantit que ses produits sont conformes à la réglementation et aux normes françaises et européennes en vigueur les concernant, quand elles existent. En outre, les produits ASSA ABLOY AUBE ANJOU ont fait l'objet de tous les contrôles nécessaires pour en assurer le bon fonctionnement selon les normes spécifiques ASSA ABLOY AUBE ANJOU disponibles sur demandes écrites.

Dans le cadre des normes ci-dessus rappelées, ASSA ABLOY AUBE ANJOU garantit ses produits contre tous vices de matière, de fabrication et de conception pendant une durée propre à chaque produit sur le catalogue ASSA ABLOY AUBE ANJOU et pouvant être adressée à l'acheteur sur simple demande écrite de sa part.

Si l'acheteur estimait que les produits livrés étaient entachés de défaut de matière ou de vices cachés, il devra avertir ASSA ABLOY AUBE ANJOU par écrit, sans délai en précisant la nature et l'étendue des vices allégués et en fournissant tous les justificatifs quant à la réalité de ceux-ci.

L'acheteur devra laisser toutes facilités à ASSA ABLOY AUBE ANJOU pour effectuer par tout tiers désigné par elle, toutes les constatations qui lui sembleraient nécessaires, et notamment ASSA ABLOY AUBE ANJOU pourra solliciter de l'acheteur le retour franco de port des produits litigieux aux fins d'analyse.

Seule ASSA ABLOY AUBE ANJOU ou toute personne dûment mandatée par elle pourra effectuer ces contrôles, analyses et vérifications.

Si à l'issue de ces analyses, contrôles et vérifications il s'avérait que les produits étaient bien défectueux, la garantie ASSA ABLOY AUBE ANJOU s'appliquerait.

Toute pièce remplacée en application de la garantie ne sera pas restituée.

La garantie de ASSA ABLOY AUBE ANJOU est strictement limitée à l'obligation de remplacement des produits défectueux, sans aucune participation aux frais de pose, de repose, de remise en état, de peintures ou de travaux pouvant être nécessités par ce remplacement et il est expressément précisé que ASSA ABLOY AUBE ANJOU ne sera en aucun cas tenu à une indemnisation de quelque nature qu'elle soit envers l'acheteur, pour tout préjudice de quelque nature qu'il soit, et à aucun paiement de quelque frais, pénalité, indemnité ou dommage et intérêt que ce soit, du fait des défauts ou des vices entachant les produits vendus par elle.

En outre, il est expressément précisé que sont exclues de la garantie les détériorations consécutives :

À une utilisation des produits ASSA ABLOY AUBE ANJOU non conforme aux recommandations.

À une mise en œuvre non conforme par rapport à la notice de pose.

À toute modification réalisée sur le matériel sans l'autorisation au préalable de ASSA ABLOY AUBE ANJOU.

À des contraintes extérieures (vandalisme, incendie...) ou tout autre cas de force majeure

À un défaut d'entretien du au non-respect des conditions d'entretien ou d'utilisation recommandées par ASSA ABLOY AUBE ANJOU disponibles sur simple demande écrite de l'acheteur,

À une usure normale, la garantie ne pouvant en aucun cas avoir pour effet de prolonger la durée de vie des produits ASSA ABLOY AUBE ANJOU.

Si après examen par ASSA ABLOY AUBE ANJOU, il s'avérait qu'en réalité les produits n'étaient nullement entachés de défauts ou de vices alors la garantie ASSA ABLOY AUBE ANJOU ne pourra trouver à s'appliquer.

En cas de désaccord entre les parties sur l'existence des défauts ou de vices allégués par l'acheteur, celui-ci devra saisir, à défaut d'accord amiable entre les parties, le Tribunal de commerce de TROYES afin qu'il statue sur le différend opposant les parties.

* Rappel des garanties à partir de 2015

➤ Gamme Cylindres

10 ans	5 ans	2 ans
RADIAL	VOLT	VIP
AXI'HOME	VIP+	VRX
AXI'TEC	V5 CODE	HDI
	HDI+	V5 FIRST REVO'MOTION - ENTR

➤ Gamme Poignées

10 ans	2 ans
POIGNÉE PORTE BATTANTE ALUMINIUM	POIGNÉE DE TIRAGE
POIGNÉE PORTE BATTANTE INOX	POIGNÉE ÉLECTRONIQUE REVO'MOTION
POIGNÉE PORTE BATTANTE SUR MESURE	

➤ Gamme Cadenas

1 an
CADENAS SUR SYSTÈME VACHETTE
CADENAS A CLÉ RONDE
CADENAS A CHIFFRES

➤ Gamme Serrures

10 ans	5 ans	2 ans
SERRURE MÉCANIQUE À MORTAISER MULTIPOINTS	SERRURE MÉCANIQUE EN APPLIQUE MONOPOINT	SERRURE MÉCANIQUE PORTE GARAGE ET RIDEAU MÉTALLIQUE
SERRURE MÉCANIQUE À MORTAISER MONOPOINT		SERRURE TUBULAIRE
SERRURE MÉCANIQUE EN APPLIQUE MULTIPOINTS		SERRURE DE MEUBLE DIVERS
SERRURE ET CRÉMONE EN179		
SERRURE 20000		

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Service Consommateurs Vachette à partir des coordonnées suivantes : **01.39.46.22.22** (Choix 2)
service.consommateurs@assaabloy.com