

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE JELD-WEN

Toutes les ventes sont exclusivement soumises aux conditions générales de vente de JELD-WEN, telles que modifiées de temps à autre, qui peuvent être consultées sur notre site internet www.jeld-wen.fr/choisir-jeld-wen/accord-de-vente

La charte SAV mentionnée dans nos conditions générales est détaillée ci-dessous :

1. CHARTE SERVICE APRES VENTE

Cette charte s'applique à l'ensemble de la gamme des produits commercialisés par JELD-WEN et fait partie intégrante des conditions générales de vente.

2. VERIFICATION DE L'ETAT DES MARCHANDISES A RECEPTION

L'acheteur doit procéder à la vérification de l'état des marchandises à réception ainsi que la conformité de la livraison à sa commande.

Le client doit vérifier, en présence du transporteur, le bon état extérieur des palettes afin de signaler toute avarie pouvant notamment être due à un choc, un coup de fourche, une chute des palettes dans le camion ou hors du camion...

Le descriptif de l'avarie doit être indiqué sur la lettre de voiture et sur le bon de livraison (BL) JELD-WEN.

Les réserves constatées par le client ne doivent en aucun cas être influencées par le chauffeur (emballage intact, sous réserve de déballeage, défaut non visible par le chauffeur...).

3. OBLIGATIONS DU CLIENT – DELAIS DE RECLAMATION

Tout problème de qualité, avarie transport, erreur de livraison, erreur de fabrication... doit faire l'objet d'une DECLARATION DE LITIGE adressée par mail à SAV@jeldwen.com, mentionnant impérativement les éléments sur l'ANNEXE 1, accompagnée des photos faisant état des dommages.

Ladite déclaration sera alors transmise au Service Après-Vente (SAV) JELD-WEN.

- Dommages étrangers au transport :

En cas de non-conformité, de retard, d'avarie ou de manquant des produits mentionnés dans le bon de livraison et à l'exclusion de tous litiges de transport, le client doit adresser sa réclamation à JELD-WEN FRANCE dans un délai de **48 heures** par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 11 des CGV ou par courriel à SAV@jeldwen.com.

- Dommages résultant du transport :

Les dommages, apparents ou non, doivent être confirmés au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de **trois (3) jours ouvrables**, conformément aux dispositions des articles L133-3 du Code de commerce.

Une copie de la réclamation adressée au transporteur doit être transmise au SAV JELD-WEN. A défaut de respecter ces mesures, les dommages ne seront pris en charge ni par le transporteur, ni par JELD-WEN.

4. PROCEDURE DU SERVICE SAV JELD-WEN

Le Service SAV informe le client par retour de la bonne réception de sa déclaration et lui délivre un numéro de suivi du SAV à rappeler sur toute correspondance.

Le Service SAV informe le client de la prise en charge ou non de sa déclaration dans un délai de 8 jours selon les informations reçues.

JELD-WEN se réserve le droit de refuser toute déclaration de litige si l'ensemble des informations nécessaires à son traitement ne sont pas communiquées.

Toute contrainte liée au produit ou au traitement du litige et mettant en péril le délai de résolution du problème doit être exposée au client sous ce même délai.

Le Service SAV se réserve notamment le droit de demander à un collaborateur JELD-WEN de se déplacer pour constater les dommages.

Dans ce cas, la décision de prise en charge du sinistre sera transmise à l'issue du rapport de visite.

En cas de prise en charge, le Service SAV informe le client du délai nécessaire pour solder le litige.

Pour tout remplacement de produit à l'identique un AR chiffré à 0 est envoyé au Client avec délai de livraison confirmé.

www.jeld-wen.fr

JELD-WEN France – 35, avenue de la Ténarèze 32800 EAUZE

R.C.S. AUCH B 403072 101 – Société par Actions Simplifiées au capital de 13.250.000€

5. RETOUR DES MARCHANDISES - FRAIS

Toute demande de retour de marchandises doit faire l'objet d'une acceptation écrite de JELD-WEN.

Les frais de retour sont à la charge du Client lorsque :

- La responsabilité de JELD-WEN n'est pas engagée.
- Les marchandises ne présentent aucun dommage.
- Le Service Clients n'a reçu aucune demande d'annulation écrite de la commande avant la mise en fabrication.

Les produits à retourner doivent être conditionnés avec un emballage identique à celui de la livraison.

Les produits retournés incomplets, abimés, endommagés, détériorés ne seront pas échangés.

6. ENGAGEMENT DE PRISE EN CHARGE PAR JELD-WEN

JELD-WEN s'engage à prendre en charge tout défaut de matière ou de fabrication qui rend le produit inesthétique ou inutilisable, par un remplacement à l'identique.

JELD-WEN peut, sous certaines conditions définies entre le client et le Service SAV, intervenir sur chantier pour réparer, corriger des défauts qui ont fait l'objet d'une déclaration de litige par le client.

En cas d'intervention sur chantier du service SAV JELD-WEN, aucune compensation financière ni remboursement de quelconques frais ou facture ne seront accordés au client.

JELD-WEN s'engage à remplacer des produits qui ont été endommagés lors du transport, à condition que les dispositions de la présente Charte soient respectées par le Client.

JELD-WEN s'engage à prendre en charge tout devis établi par le client qui a fait l'objet d'un accord écrit de JELD-WEN pour la réparation ou mise en état des produits défectueux.

Tout devis ou facture non communiqués ou disproportionnés par rapport à la réparation des dommages ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Toute demande de remboursement par avoir ou de prise en charge partielle en cas de modification du produit à remplacer, devra faire l'objet d'un accord de JELD-WEN.

Un remboursement intégral de la commande est exclu en cas de refus de prendre la livraison des marchandises qui ne présentent aucun dommage.

Dans ce cas et conformément à l'article 6.5 des CGV, une déduction de 15% du montant total de la facture sera appliquée.

Le remboursement d'une commande livrée pour laquelle le Client s'est en réalité rétracté, intervient uniquement sur preuve écrite de l'annulation adressée au Service clients avant la mise en fabrication.

ANNEXE 1			
Nom Client			
N°AR ou N°BL ou N° Cde client			
Réserves faites au transporteur	OUI	NON	
Contact / Coordonnées			
Descriptif du problème rencontré			
Marquage sur le chant de la porte			
Attente du client	Remplacement	Avoir	
Adresse de relivraison en cas de remplacement			
Accès chantier si adresse différente de l'adresse d'origine	SEMI SANS HAYON	SEMI AVEC HAYON	PORTEUR AVEC HAYON
Délai maximum du SAV (fin de chantier, passage commission sécurité...)			
Reprise à faire par JELD-WEN	OUI	NON	