



RÉNOVATION
RÉNOVATION

Charte Qualité



Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de nous confier votre projet et nous vous en remercions.

Toute l'équipe GST RENOVATION a mis en œuvre toutes ses compétences et sa volonté pour vous apporter une **prestation de qualité à la hauteur de vos espérances**. Les matériaux utilisés ont été sélectionnés parmi les meilleurs produits du marché afin de répondre au mieux à vos attentes en termes de qualité, d'esthétique et de longévité.

Pour répondre à un certain nombre de vos questions concernant les garanties et les modalités d'entretien de nos différents produits, nous avons créé la **Charte Qualité GST**, fondée sur des engagements de service à la clientèle qui reprend l'essentiel de nos conditions de garanties.

Certains que notre prestation vous apportera pleine et entière satisfaction pendant de nombreuses années, nous vous réitérons nos remerciements et vous souhaitons bonne lecture.

Tout le Personnel
GST RENOVATION

I Nos Engagements	p.4
1. L'Accueil	
2. La Qualité de nos produits	
3. La Qualité de la mise en œuvre	
4. Le Confort	
5. Le Suivi	
II Le Choix de la Sérénité	p.5
III Tableau de Garantie	p.6
IV Conseils d'Utilisation et d'Entretien	p.8
1. Entretien du bois	
2. Entretien du PVC / Alu	
3. Entretien des toiles	
4. Entretien des mécanismes	
5. Entretien des gouttières	
V Service Après Vente	p.10
VI Parrainage	p.11

L'accueil

Nous vous accueillons du lundi au samedi sur rendez-vous.

La Qualité de nos produits

Tous nos produits répondent aux normes et labels les plus stricts du marché afin de vous apporter une qualité irréprochable :



La Qualité de la mise en œuvre

Notre Service Technique Interne est composé de professionnels qualifiés afin de vous apporter une prestation sur mesure mise en œuvre selon les règles de l'art et conformément à nos certifications QUALIBAT, ISO 9001.

Le Confort

Nous vous apportons une prestation entièrement assurée par nos soins et à domicile. Un seul et même professionnel vous apporte le conseil, le devis, le financement personnalisé, la pose et le suivi de la garantie.

Le Suivi

Votre conseiller sera présent à vos côtés depuis le devis jusqu'au suivi de la garantie et notamment par une visite annuelle.

Toutes les prestations réalisées par un professionnel sont couvertes par les garanties légales. En effet, le code civil prévoit 2 types de garanties :

La Garantie Biennale : Cette garantie couvre les éléments d'équipements dissociables du bâtiment, c'est-à-dire susceptibles d'être déposés de leur support sans détériorer le gros œuvre : robinetterie, radiateurs, volets, portes intérieures, vantaux de menuiseries... Elle est prévue par l'article *1792-3 du Code Civil*.

La Garantie Décennale : Cette garantie assure le gros œuvre ainsi que les équipements faisant corps avec lui pour assurer le clos, le couvert et l'étanchéité. Elle concerne les parties non démontables. Elle est prévue par les articles *1792 et 1792-2 du Code Civil*.

Notre volonté étant d'apporter un **service de qualité**, nous souhaitons que celle-ci se traduise également par la **sérénité de nos clients**.

Ainsi, par un choix rigoureux de partenaires et de produits ayant fait l'objet **de nombreux contrôles**, nous sommes aujourd'hui en mesure de vous offrir des durées de garantie dépassant les offres généralement proposées sur le marché.

Vous trouverez sur la page suivante l'intégralité de nos garanties, produit par produit, ainsi que les extensions offertes sur nos prestations.

DETAILS DES PRODUITS		Garanties Légales	Garanties GST
■ MENUISERIE			
Fenêtre / Porte Fenêtre	Dormant PVC lisse blanc / Beige/ Gris / Plaxé	10 ans	15 ans
	Ouvrant PVC lisse blanc / Beige / Gris / Plaxé	2 ans	10 ans
	Partie Bois (Menuiseries Mixtes)	2 ans	10 ans
	Dormant Aluminium	10 ans	10 ans
	Ouvrant Aluminium	2 ans	10 ans
	Dormant Bois	10 ans	10 ans
	Ouvrant Bois	2 ans	10 ans
	Mécanismes ⁽¹⁾	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Double vitrage	10 ans	10 ans
Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans	
Portes d'entrée	Dormant PVC lisse blanc / Beige/ Gris / Plaxé	10 ans	15 ans
	Ouvrant PVC lisse blanc / Beige/ Gris / Plaxé	2 ans	10 ans
	Dormant Aluminium	10 ans	10 ans
	Ouvrant Aluminium	2 ans	10 ans
	Dormant Bois	10 ans	10 ans
	Ouvrant Bois	2 ans	10 ans
	Mécanismes ⁽¹⁾	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Panneau de l'ouvrant	2 ans	10 ans
	Double vitrage	10 ans	10 ans
Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans	

DETAILS DES PRODUITS		Garanties Légales	Garanties GST
■ MENUISERIE			
Porte de Garage	<i>Types sectionnelles (refoulement plafond - Déplacement latéral)</i>		
	Motorisation	2 ans	7 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Panneaux	2 ans	10 ans
	<i>Types roulantes</i>		
	Motorisation	2 ans	7 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Tablier	2 ans	10 ans
<i>Types ouvrants à la française</i>			
Aluminium	2 ans	10 ans	
Mécanismes	2 ans	10 ans	
Tenue du laquage	10 ans	10 ans	
Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans	
Volet Roulant Manuel Electrique Solaire	Motorisation	2 ans	7 ans
	Batterie	2 ans	5 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Tablier	2 ans	10 ans
Volet battant	Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans
	PVC lisse blanc / pvc plaxé	2 ans	10 ans
	Bois Exotique ⁽¹⁾	2 ans	10 ans
	Aluminium Isolé	2 ans	10 ans
	Aluminium Extrudé	2 ans	10 ans
	Motorisation	2 ans	7 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans

⁽¹⁾ Se référer à la page 8 "Conseils d'utilisation et d'entretien" — ⁽²⁾ Crémones, poignées, télécommandes... — ⁽³⁾ Sous réserve d'entretien — ⁽⁴⁾ Hors LED.

DETAILS DES PRODUITS		Garanties Légales	Garanties GST
■ MENUISERIE			
Brise soleil orientable	Motorisation	2 ans	7 ans
	Mécanismes	2 ans	5 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Tablier	2 ans	10 ans
	Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans
Store Extérieur / Intérieur	Motorisation	2 ans	7 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Lambrequins ⁽¹⁾	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Toile ⁽¹⁾	2 ans	10 ans
	Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans
Radiateur	Radiateurs et Programmeurs	2 ans	2 ans
Habillage Thermolaqué	Bavettes Aluminium	2 ans	10 ans
Dessous de toit / Bardage	PVC Blanc - Beige	2 ans	10 ans
	PVC Plaxé	2 ans	10 ans
	Motorisation	2 ans	5 ans
Pergola	Structure & lames	10 ans	20 ans
	Toile de protection solaire	2 ans	5 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Options et accessoires	1 ans	3 ans
Terrasse	Lames composites	10 ans	25 ans
	Lames bois exotique ⁽²⁾	10 ans	10 ans
Plafond tendu	Profilé	2 ans	10 ans
	Spot ⁽⁴⁾	2 ans	10 ans
	Toile	2 ans	10 ans

DETAILS DES PRODUITS		Garanties Légales	Garanties GST
■ MENUISERIE			
Portail / Portillon / Cloture	Aluminium	2 ans	15 ans
	Motorisation	2 ans	5 ans
	Mécanismes	2 ans	10 ans
	Tenue du laquage	10 ans	10 ans
	Quincailleries ⁽²⁾	2 ans	2 ans
■ REVETEMENTS			
	Décoratif Type D1/D2/D3	2 ans	2 ans
	Imperméabilisant Type I1/I2/I3/I4	10 ans	10 ans
	Projeté	10 ans	10 ans
	Isolation Extérieure	10 ans	10 ans
	Appuis de fenêtres en peinture	2 ans	2 ans
	Dessous de toit en peinture ou en lasure	2 ans	2 ans
■ RENOVATION DE TOITURE			
	Hydrofuge incolore	2 ans	10 ans
	Rénovateur coloré	2 ans	10 ans
■ ISOLATION DE COMBLES			
Laine minérale	Laine verre	10 ans	10 ans
■ GOUTTIERES			
Aluminium	Demi-ronde	10 ans	15 ans
	GST3	10 ans	15 ans
	GST4	10 ans	15 ans
■ VENTILATION			
V.I.P.	Ventilation Insufflation Positive	2 ans	5 ans

Entretien du Bois (*Fenêtres, Portes d'Entrées, Volets Battants, Portails, Clôtures*)

Le bois est un matériau vivant, des défauts sur la surface du bois (petites fentes, défectuosité de surface, différence ou variation de couleur...) n'altèrent pas la qualité et la performance du produit et ne rentrent pas dans la garantie. Une couche de protection (lasure, peinture) doit être appliquée dès la pose et tous les 2 ans sur les produits en bois.

Entretien du PVC / ALU (*Fenêtres, Portes d'Entrées, Volets Battants, Volets Roulants, Portails, Clôtures, Portes de garages ...*)

Nettoyant doux ou avec kit de nettoyage adapté

Entretien des Toiles (*Stores*)

L'armature de votre store doit être positionnée de telle manière que la toile soit parfaitement tendue et ne subisse aucun frottement. Cette tension évitera toute formation de poche d'eau en cas de forte pluie. Par temps de grand vent il est recommandé de replier le store et par temps de pluie, il est déconseillé d'enrouler la toile humide. Pour l'entretien courant, nous vous recommandons de dépoussiérer votre store pour éliminer les particules de surface par aspiration, soufflage d'air ou brossage.

Entretien des Mécanismes

Pour un meilleur confort d'utilisation, nous vous recommandons de graisser 1 fois / an les pènes des portes et ferrures de fenêtres (parties mobiles).

Entretien des Gouttières

Pour rendre plus efficace votre gouttière, il est nécessaire de nettoyer régulièrement cette dernière.

Les garanties mentionnées précédemment sont effectives sous réserve des conditions suivantes :

- ✓ le produit a été entretenu et nettoyé selon les recommandations émises par le fabricant.
- ✓ le produit a été utilisé dans des conditions normales.
- ✓ le produit n'a pas été modifié ou déposé.
- ✓ le produit n'a pas été accidenté ou endommagé par un mauvais usage, emploi abusif, vandalisme, accident ou sinistre.
- ✓ le produit n'a pas subi un excès d'humidité dans les locaux ou un manque de ventilation.

Nos garanties ne prennent pas en compte :

- ✓ le changement de piles.
- ✓ les ampoules.
- ✓ les problèmes rencontrés suite à une surtension.
- ✓ les filtres.
- ✓ tous consommables.

Dans le délai de garantie, la société GST Rénovation rendra gratuitement les services suivants :

- ✓ Explication du fonctionnement de vos menuiseries.
- ✓ Réglage de vos menuiseries durant les 24 premiers mois d'installation (date de la facture acquittée faisant foi).
- ✓ Tous les services liés à la levée des défauts cachés de fabrication ou de montage.

NOTA : En cas de commande électrique, éviter les impulsions prolongées et la multiplication intempestive des manœuvres.

La motorisation comporte un dispositif de sécurité thermique qui, en cas de surchauffe, interdit toute manoeuvre pendant une durée qui peut atteindre 20 mn.

Charte qualité 2018-2019

Cette charte qualité est applicable à tous les produits commercialisés et posés par la société GST Rénovation.

GST RENOVATION garantit la mise en oeuvre dès le 1^{er} jour suivant la réception de fin de travaux.

En cas d'intervention de notre part au-delà de la période de garantie, **notre technicien se déplacera à votre domicile** afin d'effectuer une recherche de panne.

- Si la panne est résolue sur place, l'intervention vous sera facturée selon notre barème ci-dessous.
- Si la panne ne peut-être résolue sur place, nous rédigerons un devis gratuit, valable 1 mois.

Après acceptation du devis, les pièces nécessaires à la réparation seront alors commandées auprès de notre fournisseur. Dès réception de ces dernières, notre **service planning** vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous selon vos disponibilités.

La facturation de ce ou ces déplacements sera calculée selon notre barème en vigueur, ci-dessous :

Barème en vigueur au 1^{er} juin 2018

Période de garantie	Pièces, main d'oeuvre et déplacement	0 €
Hors garantie	Forfait diagnostic / Réparation	58 € TTC
	Rédaction d'un devis comprenant pièces à remplacer, main d'oeuvre, déplacement	Selon devis
Réglage de menuiserie	De 0 à 24 mois	0 €
	Au delà de 24 mois ⁽¹⁾	58 € TTC

⁽¹⁾ Le technicien effectuera un réglage général des menuiseries posées par GST Rénovation.

Satisfaits de notre prestation, n'hésitez pas à faire profiter de nos services à vos proches ... nous récompenserons votre fidélité en vous offrant un **chèque cadeau d'une valeur de 100€** valable dans de nombreuses enseignes*.

■ PARRAIN

Nom : Prénom :

Adresse :

CP : Ville :

Travaux effectués le

Votre Commercial :

■ FILLEUL

Nom : Prénom :

Adresse :

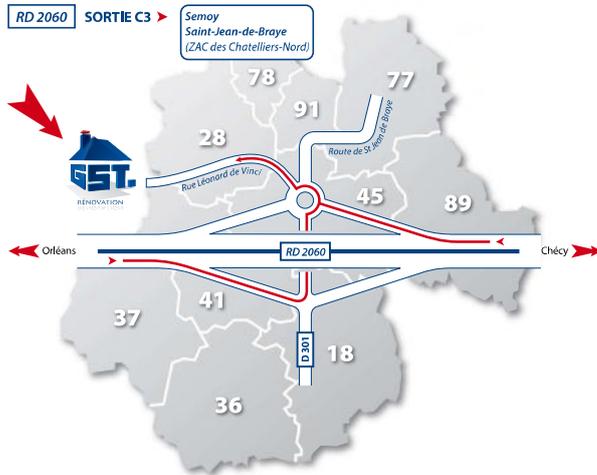
CP : Ville :

Tél. :

Projet

* Chèque parrainage transmis après réception du constat de fin de travaux effectués chez le filleul.





Notre rayon d'intervention

GST. rénovation

495, rue Léonard de Vinci - ZAC des Châtelliers - Nord - 45400 Semoy
 Tél. 02 38 66 01 14 / Fax 02 38 66 12 21 / www.gst-renovation.com

Conditions en vigueur au 01/06/2018