

Votre carnet de suivi

Cher client,

Nous vous remercions pour la confiance que vous accordez dans notre société et nos produits.

Ce document a pour but de vous guider dans la suite du processus de commande de vos menuiseries extérieures et, de ce fait, pourra répondre à beaucoup de questions fréquemment posées.



Facture d'acompte

Vous recevez une notification par e-mail **une fois l'acompte réceptionné** sur notre compte bancaire.

Dans les 2 à 3 jours ouvrables, vous recevez une invitation par e-mail pour le **rendez-vous mesurage** de vos menuiseries. Une confirmation est nécessaire par e-mail ou par téléphone.

A ce stade, vous avez effectué tous vos choix finaux.

Une fois votre devis signé, vous recevez votre facture d'acompte (sauf indication contraire de votre part).

La **réception du paiement** de celle-ci sur notre compte bancaire conditionnera :

- La prise de rendez-vous pour le **mesurage** ;
- L'**étude de projet / les dessins techniques** (si repris dans votre devis).

Rendez-vous mesurage

Lors du
rendez-vous
mesurage

Votre **présence est essentielle** pour la vérification des différents points et d'éventuelles questions de notre technicien mesureur sur place.

Les **baies doivent être accessibles** à l'intérieur et l'extérieur.

- Dégagements des appuis de fenêtre (rénovation)
- Pas de bâches ou autre système pouvant entraver le mesurage

Pour les **nouvelles trouées**, celles-ci doivent être **mesurables**.

- Baies terminées
- Assises terminées
- Seuils posés

Si les baies ne sont pas mesurables, vous recevez une décharge de responsabilité. Cela signifie que les mesures (hauteur et largeur) des châssis correspondant **sont sous votre responsabilité.**

La **décharge de mesurage** est établie dans les 7 jours ouvrables au niveau du département technique – chantiers. Elle peut être établie sur base de **plans avec mesures de production**, soit avec les **niveaux «1 mètre»** tracés de part et d'autre de chaque trouée.

Si notre mesureur, sur place, ne peut effectuer le mesurage pour une raison qui ne nous est pas imputable, un nouveau rendez-vous mesurage sera programmé et facturé à hauteur de 100 euros HT pour chaque nouvelle visite ou réunion complémentaire.

Le lancement en fabrication de vos menuiseries ne s'effectuera qu'à ces conditions :

- **Réception de l'acompte** sur notre compte bancaire ;
- Signature de la **confirmation de commande** (le cas échéant) ;
- Signature de diverses **fiches techniques** (le cas échéant) ;
- **Pas de point en suspens** (une seule question latente suspend la mise en production de l'entièreté de votre commande)

*Lancement
en fabrication*

Le délai

Le délai moyen pour les commandes standards est de **8 semaines ouvrables**.

Dans les 2 à 3 semaines ouvrables après le lancement en fabrication, nous vous communiquons une date prévisionnelle pour la pose de vos menuiseries.

Cette date de pose sera définitivement fixée avec votre accord 2 semaines avant la pose définitive.

Lorsqu'une **livraison est prévue** directement par l'usine (châssis trop grand ou encore simplement nombreux), nous signalons également la date de livraison de vos menuiseries qui sera effectuée directement par le fabricant (Pierret SA).

Nous vous demandons de nous envoyer une photo de l'endroit où vous souhaitez que la livraison soit réalisée afin, par exemple, de ne pas bloquer un accès, etc. via l'adresse e-mail info@arnaudpierret.be en mentionnant votre numéro de dossier (D-*****).

Lors de la pose de châssis dans un bâtiment habité, nous vous conseillons de **protéger un maximum vos meubles**.

Même si nos techniciens sont habitués à travailler dans des lieux habités, la poussière est inévitable.

Pour les **nouvelles trouées**, celles-ci doivent être **prêtes** :

- Baies terminées
- Assises terminées
- Seuils posés
(pas de pose si le seuil n'est pas stable car mortier frais ou mal posé)

Le bâtiment doit être accessible.

Veillez à bien réserver un emplacement de parking suffisamment grand pour nos techniciens ou encore prévoir le remblai pour le passage de véhicule (camion ou grue) si nécessaire.

Les baies doivent être accessibles. Si nous devons accéder aux baies par l'extérieur (membranes étanchéité, seuil aluminium, etc), nous utiliserons l'échafaudage que vous nous mettrez à disposition sauf mention contraire dans votre devis.

Préparation
du chantier

Préparation
du chantier
(suite)

Vous devez également veiller à ce que rien ne gêne le passage et le travail de nos techniciens :

- **Dégagement** des encadrements de fenêtre (rénovation) ;
- **Espace suffisant** pour que nos techniciens travaillent ;
- Pas de gravas, plâtre, tuyaux, déchets, trous, ... afin de **garantir leur sécurité** ;
- Pas de bâches ou autre système (étançons, échelles en bois échafaudage) pouvant **entraver la pose** ;
- Eviter également la **présence simultanée** de plusieurs corps de métier pouvant empêcher la bonne exécution du chantier.

Facturation de votre projet

Dans le cas où il ne nous est pas possible de poser car le chantier n'est **pas prêt / pas accessible** ou si le **paiement de la facturation de projet n'a pas été effectué selon les conditions citées ci-dessus** et que nos ouvriers sont sur place, le chantier sera reporté et un montant de 400 euros HT vous sera facturé.

Dans votre intérêt et le nôtre, veuillez nous **signaler au plus vite** si votre chantier n'est pas prêt à la date de pose prévue. Prévoir une marge de sécurité reste la meilleure chose à faire car nous ne pouvons peut-être pas reprogrammer tout de suite notre intervention.

Ce montant devra être versé sur notre compte bancaire dès lors que toutes les menuiseries sont sur votre chantier et que la pose a débuté.

Si une livraison des châssis est prévue avant la pose et que vous ne désiriez dès lors pas payer l'entièreté de la facture, vous pourrez garder le montant du poste «Pose» jusqu'à l'arrivée de nos techniciens sur votre chantier.

Cela correspond à la date d'échéance de la facture. **La preuve de paiement devra nous parvenir impérativement avant 12h00** le premier jour de pose via l'adresse info@arnaudpierret.be.

Dans le cas contraire, la pose sera reportée et des frais vous seront facturés à hauteur de 400 euros HT.

Report du chantier

Votre **présence pour la réception de chantier est obligatoire** afin de faire le tour de vos menuiseries avec nous.

Nous vous invitons à vous arranger avec le chef d'équipe pour convenir d'un moment pour la réaliser.

Si vous n'êtes pas présent, nous vous transmettons une **copie du BI et sans retour** de votre part sous huitaine, nous considérons le bon d'intervention comme **accepté**.

Réception
chantier

Fin de
chantier

Il se peut que nous devions réaliser une **nouvelle intervention** pour finaliser votre chantier (fin de chantier ou « FDC »).

Nous sommes tributaires de la météo et d'éléments logistiques (eg : silicone, membrane d'étanchéité, grue, etc).



L'idéal est de communiquer directement **par le biais du chat** qui vous sera attribué.

Les **bonnes pratiques** pour l'envoi d'une demande SAV sont :

- Votre numéro de dossier « D-***** » + nom
- La description du problème + le numéro du châssis concerné
- Les photos situées



Si ce n'est pas encore fait à ce stade, n'oubliez d'activer votre **garantie totale 20 ans de vos châssis Pierret dans les 8 mois suivant la mise en production de votre commande.**

Afin d'assurer **le bon entretien et fonctionnement de vos châssis**, veuillez également à y télécharger votre livret de garantie !

Rendez-vous sur : www.pierret.net/fr/garantie

Nous espérons que nos produits vous apporteront entière satisfaction pour les nombreuses années à venir !