



Cher Client, chère Cliente,

Nous vous mettons à disposition ce livret afin de vous exposer les modalités de contact et de traitement des SAV. Vous y trouverez également quelques conseils généraux, ainsi que des précisions relatives aux garanties.

Nous vous invitons à en prendre connaissance, et vous remercions de la confiance que vous nous avez accordée.

Merci de votre fidélité,
L'équipe TRIGANO JARDIN

CONTENU DU DOCUMENT

COMMENT NOUS CONTACTER
QUELQUES CONSEILS
LA GARANTIE LEGALE
LA GARANTIE COMMERCIALE TRIGANO JARDIN
CE QUE COUVRENT LES GARANTIES
CE QUE NE COUVRENT PAS LES GARANTIES
CAS PARTICULIER DU BOIS

COMMENT NOUS CONTACTER

PAR INTERNET

Nous vous invitons à privilégier cette méthode, afin de faciliter l'ensemble des démarches et d'accélérer le traitement de vos demandes. Laissez-vous guider par le formulaire en ligne afin de préciser le produit et le problème rencontré, et nous faire parvenir votre preuve d'achat ainsi que les photographies nécessaires. Cet outil est mis à disposition gratuitement par Trigano Jardin.

Vous pouvez vous connecter en suivant le lien <http://sav.triganojardin.com> afin d'y créer un compte SAV qui facilitera vos démarches ultérieures.

PAR TELEPHONE

Nos techniciens sont joignables par téléphone au numéro ci-dessous (appel non-surtaxé) :
02.54.73.55.60

PAR FAX

02.54.73.55.61

QUELQUES CONSEILS

AFIN DE PROFITER AU MIEUX DE VOS PRODUITS ET DE LEURS GARANTIES

AVANT LE MONTAGE

- Si vous ne pouvez monter immédiatement le produit, vous devez le stocker dans un endroit sec et ventilé. Le stockage dans une zone humide et/ou mal ventilée pourrait entraîner l'apparition de dommages, en particulier sur les produits comportant du bois et autres matière naturelles.
- Certains produits nécessitent une préparation du lieu du montage (par exemple : nivellement du sol, plots en béton...). Le cas échéant nous vous invitons à respecter les indications fournies. Dans le cas contraire, le produit pourrait présenter un risque de renversement, un aspect non-satisfaisant, des caractéristiques et une durée de vie dégradées. **TRIGANO JARDIN décline toute responsabilité au sujet d'éventuels dommages ou accidents résultant d'une préparation du lieu de montage qui ne respecterait pas les instructions fournies avec le produit.**

MONTAGE

- Avant de débiter le montage de votre produit, nous vous recommandons fortement de lire intégralement la notice fournie. Vous aurez ainsi une plus grande facilité de montage.
- Faites l'inventaire des pièces en vous aidant de la notice. Dans l'éventualité d'une pièce manquante, contactez notre SAV.
- Il est indispensable de vous conformer aux notices. Un mauvais montage affecterait la sécurité des utilisateurs et la durée de vie du produit. **TRIGANO JARDIN décline toute responsabilité au sujet d'éventuels dommages ou accidents résultant d'un montage qui ne respecterait pas les instructions fournies avec le produit.**
- N'assemblez pas un produit si un défaut est apparent avant le montage. Contactez notre SAV de sorte que nous puissions remplacer la ou les pièces défectueuses. **Si toutefois vous procédez à l'assemblage, notre garantie se limiterait au remplacement des pièces défectueuses, sans prise en charge des frais de déplacement et de main d'œuvre d'un éventuel prestataire que vous auriez mandaté.**

ENTRETIEN

- Pour profiter au mieux et le plus longtemps possible de vos produits, conformez-vous aux indications d'entretien mentionnées dans leurs notices. **Leur non-respect constitue une exclusion de garantie.**

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

- Les pièces détachées sont disponibles au minimum 2 ans à compter de la date d'émission de votre facture, sauf mention contraire.
- Elles sont couvertes par la garantie pendant les durées et aux conditions indiquées. Au-delà, si elles sont disponibles, le SAV vous communiquera sur demande un devis pour la fourniture de ces pièces.
- Les pièces détachées peuvent avoir une esthétique et des caractéristiques différentes de la pièce initiale, et une fonction équivalente permettant l'usage du produit.

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES D'USURE

- Pour vous procurer les pièces d'usure non-couvertes par la garantie (par exemple : les systèmes de fixation des agrès, éléments textiles, galets de porte, piles et batteries, panneaux polycarbonate alvéolaires... liste nonexhaustive), vous pouvez vous adresser au SAV qui vous adressera un devis pour leur fourniture.

LA GARANTIE LEGALE

« CLIENT » désigne ci-après l'acheteur consommateur non-professionnel

« PRODUITS » désigne les produits vendus par TRIGANO JARDIN

« ADRESSE » désigne l'adresse de TRIGANO JARDIN : 1, Le Boulay – 41170 Cormenon – France

« COORDONNEES » désigne l'ADRESSE ainsi que le téléphone : 02 54 73 55 30 (appel non surtaxé)

TRIGANO JARDIN est tenu des défauts de conformité des PRODUITS dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés des PRODUITS dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil (reproduits en Annexe), sur le fondement desquels le CLIENT pourra formuler une demande à TRIGANO JARDIN à son ADRESSE ou via le site du Service Après-Vente :

<http://www.triganojardin.com/sav/>

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du PRODUIT pour agir ;
- Peut obtenir le remplacement des pièces détachées défectueuses ;
- Doit apporter une preuve photographique ou vidéo du défaut de conformité

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie.

Le CLIENT peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, le CLIENT peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre

de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. (Loi entrée en vigueur pour tout achat effectué à partir du 1er janvier 2022).

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien, à l'exception des accessoires et pièces détachées.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : « 1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Ces garanties sont exclues en cas d'utilisation non conforme, de défaut d'entretien, d'usure normale, ou de choc occasionné aux PRODUITS.

LA GARANTIE COMMERCIALE TRIGANO JARDIN

EN CAS DE DEFAUT DU PRODUIT SURVENU :

- Pendant le délai de la garantie commerciale indiqué sur la fiche technique du PRODUIT à la commande, le CLIENT pourra bénéficier gratuitement de l'envoi de pièces de rechange, sous réserve que le PRODUIT ait été installé, utilisé et entretenu correctement, en contactant TRIGANO JARDIN à ses COORDONNÉES.
- Après l'expiration de la garantie commerciale, le CLIENT pourra bénéficier des mêmes services à titre onéreux, dans la limite des stocks disponibles.

CONSEILS D'UTILISATION ET DE MAINTENANCE :

- Sans limite de temps, TRIGANO JARDIN apporte un support au CLIENT pour lui permettre d'utiliser et entretenir son produit dans les meilleures conditions. Ces conseils sont fournis gratuitement. Ils s'appliquent uniquement aux PRODUITS vendus par Trigano Jardin.

DUREES DE GARANTIE :

- **JEUX DE PLEIN AIR :** ○ Eléments plastiques, incluant les agrès : 2 ans ⁽¹⁾ ○ Perforations liées à la corrosion : 2 à 10 ans ^{(1) (2)}
 - Attaques de champignons et insectes xylophages des structures en bois : 2 à 10 ans ^{(1) (2)}
- **PISCINES :** ○ Attaques de champignons et insectes xylophages des structures en bois : 5 à 15 ans ^{(1) (2)} ○ Structures en métal : 2 ans ⁽¹⁾
 - Equipements, excepté les pièces d'usure : 2 ans ⁽¹⁾
- Défauts de soudure des liners : 2 ans ⁽¹⁾
- **CARPORTS :**
 - Structure aluminium : 15 ans ⁽¹⁾ dégressifs selon le tableau du taux de vétusté ci-dessous ⁽³⁾ ○ Pièces de jonction : 2 ans
 - Plaques de polycarbonate : 10 ans ⁽¹⁾ dégressifs selon le tableau du taux de vétusté ci-dessous ⁽³⁾
- **ABRIS, GARAGES ET CACHES POUBELLES EN METAL :**
 - Perforations liées à la corrosion : 2 à 15 ans ^{(1) (2)} ○ Equipements, excepté les pièces d'usure : 2 ans ⁽¹⁾
- **ABRIS ET COFFRES EN RESINE :** ○ Structure en résine : 2 ans ⁽¹⁾
 - Equipements, excepté les pièces d'usure : 2 ans ⁽¹⁾
- **ABRIS ET GARAGES EN BOIS :** ○ Structure en bois : 2 ans ⁽¹⁾
 - Equipements, excepté les pièces d'usure : 2 ans ⁽¹⁾
- **ETENDOIRS A LINGE :** ○ Structure en métal : 2 à 5 ans ^{(1) (2)}

(1) à compter de la date d'achat par le CLIENT

(2) selon l'année et la gamme

(3) tableau du taux de vétusté :

Durée de garantie	Nombre d'année depuis l'achat du produit													
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2 ans	100%													
5 ans	100%	50%	30%	10%										
10 ans	100%	50%	30%	30%	20%	20%	20%	20%	10%					
12 ans	100%	50%	40%	40%	30%	30%	20%	20%	20%	10%	10%			
15 ans	100%	60%	50%	50%	40%	40%	30%	30%	20%	20%	20%	10%	10%	10%

CE QUE COUVRENT LES GARANTIES

- La garantie légale de conformité et la garantie commerciale TRIGANO JARDIN couvrent les défauts de fabrication et dysfonctionnements du PRODUIT, dans le cadre de son utilisation normale, durant la durée indiquée.
- Le service après-vente remplace uniquement les pièces manquantes et/ou défectueuses. TRIGANO JARDIN n'est en aucun cas tenu de remplacer la totalité de l'article. Les pièces ou PRODUITS défectueux doivent être tenus à disposition par le CLIENT pendant un mois, le PRODUIT ou les pièces concernés pourront faire l'objet d'une reprise pour expertise par nos soins.
- Les éventuelles pièces manquantes dans le colis initial sont fournies gratuitement sous réserve que la réclamation ait lieu dans le mois suivant l'achat du produit.

CE QUE NE COUVRENT PAS LES GARANTIES

- Les éventuels défauts et dysfonctionnement qui ne seraient pas signalés durant la période de garantie ne sont pas pris en compte.
- Les demandes d'indemnisation ne sont pas acceptées.
- Les montages, installations, entretiens et usages ne respectant pas les indications fournies avec le PRODUIT constituent des exclusions de garantie. Le non-respect de ces instructions peut également affecter la sécurité du PRODUIT.
- Le non-respect des consignes de scellement peut affecter la robustesse et la sécurité du PRODUIT. Les consignes de scellement doivent strictement respectées. Aucun dommage résultant d'un scellement inadapté ne sera traité dans le cadre de la garantie par TRIGANO JARDIN.
- Les modifications du PRODUIT impliquent l'annulation des garanties.
- Les conséquences d'un éventuel impact ne seront pas traitées au titre de la garantie, quelle que soit la nature et la cause de l'impact. Par exemple (liste non-exhaustive) : accident de la circulation, choc produit par un animal, chute d'arbre ou de branches, projections diverses, etc.
- Les détériorations dues aux éléments naturels, tels que la grêle, l'atmosphère saline, les inondations, la sécheresse ne sont pas prises en compte. La décoloration des matériaux naturels (bois, textiles) ou plastiques n'est pas prise en garantie.
- Les dégâts générés par l'amoncellement de neige ne sont pas garantis (cas particulier des carports : la garantie est annulée en cas de dépassement de la quantité de neige maximale autorisée. Valeur selon modèle).
- Les dommages dus au vent ne sont pas garantis (cas particulier des carports : la garantie est annulée en cas de dépassement de la vitesse maximale indiquée. Valeur selon modèle).
- Les détériorations imputables à des PRODUITS chimiques ou aux accidents technologiques constituent une exclusion de garantie.
- Dans le cas des liners et bâches de piscine, les trous, accros, micro-perforations, déformations et détériorations de la matière dus à l'utilisation et/ou au traitement de l'eau ne sont pas pris en garantie.
- Les garanties ne couvrent pas les éventuelles prestations de montage/démontage ou de dépannage, ni les frais de déplacement.
- Le service après-vente n'assure pas les réparations. Le désassemblage et le réassemblage du PRODUIT sont sous la responsabilité du CLIENT.
- Les pièces d'usures doivent être contrôlées et remplacées selon les modalités décrites dans les notices fournies. Les pièces d'usure n'entrent pas dans le cadre de la garantie. Sont considérées comme pièces d'usure :
 - Les systèmes de fixation des agrès (crochets, mousquetons, pivots divers, suspentes)
 - Les éléments textiles,
 - Les galets de porte,
 - Les fils à linge,
 - Les panneaux polycarbonate alvéolaires,
 - Les piles et batteries,
 - Les cartouches de filtration et balles filtrantes

CAS PARTICULIER DU BOIS

LE BOIS EST UN MATERIAU VIVANT

Par conséquent, le bois est un matériau qui peut présenter naturellement des imperfections qui ne nuiront ni à la résistance ni à la durabilité de votre PRODUIT.

EXCLUSIONS DE GARANTIE PARTICULIERES AU BOIS :

- Les variations de teintes ne sont pas garanties.
- Les variations dimensionnelles liées aux variations d'hygrométrie sont normales et par conséquent ne sont pas garanties. Ces variations peuvent également entraîner l'apparition de fentes. Même si celles-ci peuvent paraître impressionnantes, elles ne diminuent pas les caractéristiques mécaniques et ne nuisent en rien à la solidité du PRODUIT. Par conséquent, elles ne sont pas garanties.
- Le bois traité en autoclave présente des traces vertes en surface, qui disparaîtront avec la pluie. Elles résultent du procédé de traitement. Elles partiront avec le temps, un léger ponçage peut les faire disparaître immédiatement.
- Les nœuds adhérents, les petits nœuds vides en bordure des planches et les flaches sont acceptés car ils peuvent être cachés lors de la construction de votre PRODUIT dans la plupart des cas. A ce titre, ils ne sont pas pris en garantie.
- Le bois autoclave classe 4 est protégé contre les champignons pouvant altérer les propriétés mécaniques du bois. Cependant, il est naturellement sujet aux moisissures de surface (reflets bleutés) qui sont provoquées par des champignons microscopiques pendant le stockage. Un simple égrainage permet de les éliminer.