

Table des matières

Table des matières	1
I. Comment procéder en cas de litige ?	1
II. Garanties commerciales applicables	5
III. Particularités du bois	11
IV. Exclusions de garanties	13

I. Comment procéder en cas de litige ?

Pour toute demande de SAV, la démarche à suivre est la suivante :

A. Produits de la marque SOULET

Uniquement pour les produits de la marque SOULET, la demande de SAV peut être réalisée soit par le distributeur professionnel soit par le consommateur final.

La demande doit être saisie sur notre formulaire : <https://soulet.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new>;
Une fois la demande enregistrée, un mail de confirmation sera envoyé au demandeur.

Note :

*Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.

*Tout appel direct du consommateur à notre service Incidents-SAV sera systématiquement redirigé vers notre formulaire : <https://soulet.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new>;

*Toute reprise du produit par le revendeur au client consommateur effectuée avant la mise en œuvre préalable de notre procédure SAV, ne nous engagera pas au titre de nos garanties commerciales dont les procédures doivent être respectées.

*Conformément aux conditions contractuelles, la garantie ne s'applique que si les consignes de stockage, de traitement et de montage indiquées dans la notice sont respectées.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

B. Produits de marques CERLAND

Démarche à suivre pour un revendeur

1/ Votre client transmet les éléments ci-dessous au magasin :

Fiche de réclamation
remplie

Abris / carports / garages
Inclus dans la palette
(Cf Annexe 1)

À COMPLÉTER ET À RETOURNER CHEZ VOTRE DISTRIBUTEUR
(Before this document is distributed to the distributor - to be filled in and handed back to your retail store - dorenavant à soumettre au distributeur)

CLIENT / CLIENTE / CUSTOMER
NOM (nom/Name/Prénom): _____ PRÉNOM (Prénom/First name): _____
ADRESSE (Adresse/Address/Adresse): _____
CODE POSTAL (Code postal/Post code): _____ VILLE (Ville/City/City): _____
Tél. phone n°: _____

DISTRIBUTEUR / DISTRIBUTION / RETAIL CHAIN
Magasin (Magasin/Store): _____ VILLE (Ville/City/City): _____

RECLAMATION (Reclamation - claim - réclamation)
MODÈLE (Modèle/Reference): 002894

REPERES/LES PROCS (Reperes/Procs)	QUANTITÉ (Quantity)	MOYEN (Mean)

DATE (Date): _____ CACHET DU DISTRIBUTEUR (Stamp of the distributor): _____
SIGNATURE DU CLIENT (Signature of the client): _____

Photos :

- Façades / pièces
- Zoom sur défauts
- Etiquette de traçabilité pour les produits hors abris, carports, garages

Ticket de caisse ou
Facture d'achat du
produit
+ facture produit de
traitement



OU

Autres produits
(Cf Annexe 2)

FICHE DE DECLARATION INCIDENT forest style

Toute demande d'incident devra impérativement être accompagnée de PHOTOS (préalable de l'étiquette produit clairement lisible + incident(s) constaté(s)).

Exemple étiquette produit:

IDENTIFICATION DU CLIENT
Nom: _____ Prénom: _____
Adresse: _____
Code postal: _____ Ville: _____

IDENTIFICATION DU PRODUIT
Modèle: _____ Quantité: _____
Date de réception: _____

DESCRIPTION DE L'INCIDENT
Nature de l'incident: _____
Date de constatation: _____
Lieu de constatation: _____

Signature du client
Nom: _____ Prénom: _____
Date: _____

Signature du distributeur
Nom: _____ Prénom: _____
Date: _____

Remarque et description de l'incident sur le produit

Notes de l'incident
1. Nature de l'incident: _____
2. Date de constatation: _____
3. Lieu de constatation: _____
4. Nature de l'incident: _____
5. Date de constatation: _____
6. Lieu de constatation: _____

Notes de l'incident
1. Nature de l'incident: _____
2. Date de constatation: _____
3. Lieu de constatation: _____
4. Nature de l'incident: _____
5. Date de constatation: _____
6. Lieu de constatation: _____

Fiche incident Forest Style FR0028-PR-01 Rev. 2 - 01/03/2014

+



+



2/ Concernant la gamme abris et garages, le magasin s'assure que les recommandations de montage ont été respectées.

Voir Annexe 3 : "Les questions que vous devez poser à votre client pour assurer la bonne gestion de sa demande de SAV"

(1) Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

(2) Liste non exhaustive.

3/ Le magasin communique le dossier complet au service SAV Cerland en complétant le formulaire de réclamation disponible sur internet

- Aller sur le site <https://cerland.zendesk.com/hc/fr/requests/new>
- Cliquer sur Envoyer une demande



Envoyer une demande Connexion

Cerland > Envoyer une demande

Rechercher

Envoyer une demande

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Choisissez votre problème ci-dessous.

Cerland

- Compléter et envoyer le formulaire en précisant votre statut de « Revendeur » :

Nota :

*Tout dossier incomplet, peu clair, incompréhensible... sera considéré mais ne sera pas traité par nos services.

Pièces jointes

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

Afin de valider la prise en charge de votre demande, merci de nous fournir:

- Justificatif d'achat (facture, ticket de caisse...)
- Photo(s)
- Fiche de garantie (uniquement pour les carports et abris), exemple en suivant [ce lien](#)

Attention :

- Seuls les dossiers complets pourront être traités. Si vous ne disposez pas de la preuve de garantie, cette dernière ne pourra s'appliquer.
- Vous ne pouvez envoyer que 5 pièces jointes. Si vous voulez nous en fournir d'avantage, vous pourrez les joindre en répondant à l'accusé de réception de votre demande

Envoyer

*Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.

*Tout appel direct du consommateur à notre service Incidents-SAV sera systématiquement redirigé vers le revendeur du produit concerné.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

*Toute reprise du produit par le revendeur au client consommateur effectuée avant la mise en œuvre préalable de notre procédure SAV, ne nous engagera pas au titre de nos garanties commerciales dont les procédures doivent être respectées.

*Conformément aux conditions contractuelles, la garantie ne s'applique que si les consignes de stockage, de traitement et de montage indiquées dans la notice sont respectées et après avoir fourni la fiche de réclamation qui est jointe dans la palette avec la visserie et la notice de montage. Cette fiche est absolument indispensable car elle permet la traçabilité du produit et l'identification de l'origine du possible problème.

Dans tous les autres cas, le SAV sera assuré, mais payant. Il sera pris en compte après acceptation écrite du devis par le client.

Démarche à suivre pour un particulier: définir le cas

Le particulier communique le dossier complet au service SAV Cerland en complétant le formulaire de réclamation disponible sur internet

- Aller sur le site <https://cerland.zendesk.com/hc/fr/requests/new>
- Cliquer sur Envoyer une demande

 Cerland

Envoyer une demande Connexion

Cerland > Envoyer une demande

Rechercher

Envoyer une demande

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Choisissez votre problème ci-dessous.

Note :

*Tout dossier incomplet, peu clair, incompréhensible... sera considéré mais ne sera pas traité par nos services.

*Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.

*Conformément aux conditions contractuelles, la garantie ne s'applique que si les consignes de stockage, de traitement et de montage indiquées dans la notice sont respectées et après avoir fourni la fiche de réclamation qui est jointe dans la palette avec la visserie et la notice de montage. Cette fiche est absolument indispensable car elle permet la traçabilité du produit et l'identification de l'origine du possible problème.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

Dans tous les autres cas, le SAV sera assuré, mais payant. Il sera pris en compte après acceptation écrite du devis par le client.

C. Délai de livraison en cas de demande de pièces détachées (concerne uniquement les gammes abris, carports et garages ainsi que la marque SOULET)

Toute demande de pièces détachées suite à une demande de SAV sera traitée à l'identique d'une commande classique sous un délai moyen de 10 à 15 jours ouvrés ⁽¹⁾, à compter de la date de réception du dossier complet.

En cas d'erreur de formulation de tout ordre par le revendeur (exemple ⁽²⁾ : numéro et/ou référence et/ou numéro de modèle et/ou dimensions de pièce incorrect(s), nature du matériau constitutif de la pièce erronée, etc.), les frais d'expédition de retour de la pièce chez Cerland seront à la charge du magasin revendeur à l'origine de la demande le cas échéant. Le second envoi de pièce ne pourra être réexpédié par Cerland qu'à réception de la première pièce ayant fait l'objet de la demande de SAV initiale. L'ensemble des frais inhérents à cette erreur seront refacturés au magasin revendeur à l'origine de la demande de SAV initiale.

II. Garanties commerciales applicables

1. Champs d'application de nos garanties commerciales.

Nos garanties commerciales débutent à compter de la date d'achat du consommateur final.

a- Produits marque SOULET

PORTIQUE EN BOIS WOODEN SWING SET			ACCESSOIRE - ACCESSORY	
AUTOCLAVE AUTOCLAVE	BOIS NATURELLEMENT IMPUTRESCIBLE / NATURALLY ROT-RESISTANT WOOD	ACCESSOIRES EN MÉTAL METAL ACCESSORIES	PLASTIQUE, CORDE, MÉTAL PLASTIC, ROPE, METAL	BOIS BRUT DRY WOOD
10 ANS ⁽³⁾ YEARS	3 ANS ⁽¹⁾ YEARS	2 ANS ⁽⁴⁾ YEARS	2 ANS ⁽⁴⁾ YEARS	2 ANS ⁽¹⁾⁽²⁾ YEARS
CABANE EN BOIS / WOODEN PLAYHOUSE			TABLE - TABLE	
AUTOCLAVE AUTOCLAVE	BOIS BRUT / DRY WOOD	ACCESSOIRES SUR CABANE PLAYHOUSE ACCESSORIES	AUTOCLAVE AUTOCLAVE	BOIS BRUT OU LASURÉ / DRY OR STAINED WOOD
3 ANS ⁽³⁾ YEARS	2 ANS ⁽¹⁾⁽²⁾ YEARS	2 ANS ⁽⁴⁾ YEARS	3 ANS ⁽³⁾ YEARS	2 ANS ⁽¹⁾⁽²⁾ YEARS

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

BAC À SABLE / SANDPIT		PORTIQUE MÉTAL & TRAMPOLINE METAL SWING SET & TRAMPOLINE
 BOIS BRUT OU LASURÉ / DRY OR STAINED WOOD	 PLASTIQUE PLASTIC	
2 ANS ⁽¹⁾⁽²⁾ YEARS	2 ANS ⁽⁴⁾ YEARS	2 ANS ⁽⁴⁾ YEARS

(1)	• Contre les champignons (Basidiomycètes) et les insectes. • Against fungi (Basidiomycètes) and insects. • Contra Hongos (Basidiomicetos) e insectos. • Gegen Pilze (Ständerpilze) und Insekten. • Tegen paddestoelen (Basidiomycètes) en insecten.
(2)	• Sous réserve d'avoir suivi les consignes d'entretien, dont l'application d'un traitement insecticide et fongicide. • Provided that the maintenance instructions have been followed, including the application of an insecticide and anti-fungal treatment. • Siempre que haya seguido las instrucciones de mantenimiento, incluida la aplicación de un tratamiento insecticida y fungicida. • Vorausgesetzt, Sie befolgen die Pflegehinweise, einschließlich der Anwendung von Insektiziden und Fungiziden. • Op voorwaarde dat je de onderhoudsinstructies hebt opgevolgd, inclusief de toepassing van een insecticide en fungicide behandeling.
(3)	• Contre les champignons (Basidiomycètes, pourriture cubique, fibreuse) et les insectes. • Against fungi (Basidiomycètes, cubic rot, fibrous) and insects. • Contra Hongos (Basidiomicetos, podredumbre cúbica, fibrosa) e insectos. • Gegen Pilze (Ständerpilze, kubische oder faserige Fäulnis) und Insekten. • Tegen paddestoelen (Basidiomycètes, houtrot, schimmel) en insecten.
(4)	Garantie légale / Legal guarantee / Garantía legal / Gesetzliche Gewährleistung / Wettelijke garantie

b- Produits Cerland Batisseur

ARMOIRES / STORAGE / ARCAS / GARTENSCHRÄNKE / KOFFERS CACHES / STORAGE / ARCAS / GARTENSCHRÄNKE / KOFFERS CACHE-POUBELLE / DUSTBIN COVER / PORTA-CONTENEDORES / MÜLLTONNENBOX / CONTAINERKASTEN BÛCHERS / SHELTERS / LEÑEROS / KAMINHOLZREGALE / HOUTOPBERGING	
 CL3	 CL4
3 ANS ** YEARS	5 ANS ** YEARS

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

ABRIS EN BOIS / WOODEN SHEDS / COBERTIZOS DE MADERA / HOLZ-GARTENHÄUSER / HOUTEN TUINHUIS
ABRIS EN MÉTAL / METAL SHEDS / COBERTIZOS DE METAL / METALL-GARTENHÄUSER / METALEN TUINHUIS



BOIS BRUT /
 RAW WOOD / SECO
 SIN TRATAMIENTO /
 GETROCKNETES HOLZ /
 GEDROOGD HOUT

2 ANS*
 YEARS



ABRIS EN MÉTAL /
 METAL SHEDS /
 COBERTIZOS DE METAL /
 METALL-GARTENHÄUSER /
 METALEN TUINHUIS

20 ANS****
 YEARS

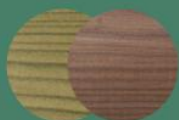
CARPORTS / CARPORTS / COCHERA / CARPORTS / CARPORTS



CL3

HENRI / JEAN
 9 x 9 cm

5 ANS**
 YEARS



CL3

10 ANS**
 YEARS



CL4

20 ANS**
 YEARS

Général

La pose des treillis, panneaux et clotures doit être hors sol / Lattices, fence panels, fencing and gates must be installed above ground.
 Installation selon les règles d'usage / Installation in accordance with good practice

* Légal.

** Contre les Champignons (Basidiomycètes, pourriture cubique, fibreuse) / Against Fungi (Basidiomycètes, cubic rot, fibrous) / Contra Hongos (Basidiomicetos, podredumbre cúbica, fibrosa) / Gegen Pilze (Ständerpilze, kubische oder faserige Fäulnis) / tegen paddestoelen (Basidiomycètes, houtrot, schimmel).

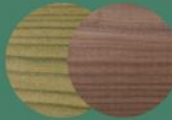
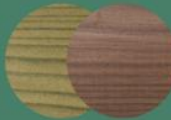
*** Contre les erreurs de fabrication et les défauts du produit modifiant ses qualités fonctionnelles / Against manufacturing errors and product defects altering its functional qualities / Contra errores de fabricación y defectos en el producto que modifiquen sus cualidades funcionales / Gegen Herstellungsfehler und Produktmängel, die die funktionalen Eigenschaften des Produkts verändern / Tegen fabricagefouten en gebreken in het product die de functionele kwaliteiten ervan aantasten.

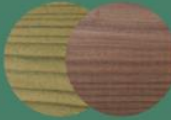
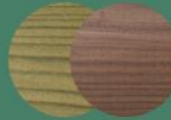
**** Contre la rouille, les fissures, l'écaillage, les soufflures / Against rust, cracks, flaking / Contra el óxido, las grietas, la descamación, el soplado / Gegen Rost, Risse, Abblättern, Blasen / Tegen roest, scheuren, schilferen, blazen.

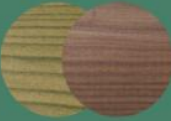
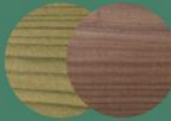
⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

c- Produits marque Cerland Aménager

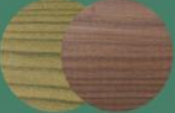
ÉCRAN OCCULTANTS / FENCE PANELS / PANELES / SICHTSCHUTZZÄUNE / SCHERMEN		
 CL3 	 CL3 	 CORTEN
3 ANS ** YEARS	5 ANS ** YEARS	10 ANS *** YEARS

POTEAUX / POSTS / POSTES / PFOSTEN / PALEN		
 LASURÉ / STAINED / LASURADO / LASIERT / GEBEITST	 CL3	 CL4
3 ANS ** YEARS	5 ANS ** YEARS	10 ANS ** YEARS

CLÔTURES / FENCING AND GATES / VALLAS / VORGARTENZÄUNE / TUINHEKKEN & MODULABLE / MIX & MATCH / MODULABLE / SELBSTBAUPROGRAMM / MODULAIRE		
 BOIS BRUT / RAW WOOD / SECO SIN TRATAMIENTO / GETROCKNETES HOLZ / GEDROOGD HOUT	 CL3	 CL4
3 ANS ** YEARS	5 ANS ** YEARS	10 ANS ** YEARS

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

DALLES DE TERRASSE / DECK TILES / BALDOSAS / TERRASSENFLIESEN / TERRASTELGELS LAMES DE TERRASSE / DECKING BOARDS / LAMAS DE TERRAZA / TERRASSENDIELEN / VLONDERPLANKEN TUTEURS ET RONDINS / STAKES AND ROUND POSTS / TUTORES Y POSTES REDONDOS / BAUM UND PFLANZPÄHLE / STEUNPALEN EN TUINPALEN		
 MÉLÈZE / LARCH / ALERCE / LÂRCHE / LARIKS	 CL3	 CL4
3 ANS** YEARS	3 ANS** YEARS	5 ANS** YEARS

BORDURES / EDGING / BORDURAS / EINFASSUNGEN / BORDUREN			
 CL3	  CL3	  CL4	 CORTEN
3 ANS** YEARS	5 ANS** YEARS	10 ANS** YEARS	10 ANS*** YEARS

TREILLIS / TRELLIS / CELOSIAS / RANKGITTER / ROOSTERCHERM ARCHES DE JARDIN / GARDEN ARCHES / ARCOS DE JARDIN / PERGOLA / TUIN BOGEN TABLES / TABLES / MESAS / PICKNICK-TISCHE / TAFELS PERGOLAS / PERGOLAS / PÉRGOLAS / ROSENBÖGEN / PERGOLAS		
 LASURÉ / STAINED / LASURADO / LASIERT / GEBEITST	 CL3	 CL4
2 ANS** YEARS	5 ANS** YEARS	10 ANS** YEARS

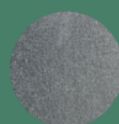
(1) Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

(2) Liste non exhaustive.

BACS À FLEURS / PLANTERS AND POTS / JARDINERAS / PFLANZKÄSTEN / PLANTENBAKKEN			
 BOIS BRUT / RAW WOOD / SECO SIN TRATAMIENTO / GETROCKNETES HOLZ / GEDROOGD HOUT LASURÉ / STAINED / LASURADO / LASIERT / GEBEITST	 CL3	 CL4	 CORTEN
3 ANS** YEARS	3 ANS** YEARS	5 ANS** YEARS	10 ANS*** YEARS

POTAGER / RAISED BEDS / HUERTO CUADRADO DE MADERA / HOCHBEETE / MOESTUIN			
 MÊLÈZE / LARCH / ALERCE / LÄRCH / LARIKS	 CL3	 CL4	 CORTEN
3 ANS** YEARS	3 ANS** YEARS	5 ANS** YEARS	10 ANS*** YEARS

ANIMAUX / ANIMALS / ANIMALES / TIERE / DIEREN	
 BOIS BRUT / RAW WOOD / SECO SIN TRATAMIENTO / GETROCKNETES HOLZ / GEDROOGD HOUT	 CL3
2 ANS** YEARS	3 ANS** YEARS

ACCESSOIRES MÉTAL / POST SUPPORTS / ACCESORIOS METÁLICOS / METALL-ACCESSOIRES / ONDERSTEUNING	
 GALVA / GALVANIZED / GALVANIZADO / VERZINKT / GEGALVANISEERD	2 ANS* YEARS

(1) Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

(2) Liste non exhaustive.

Général

La pose des treillis, panneaux et clôtures doit être hors sol / Lattices, fence panels, fencing and gates must be installed above ground.
 Installation selon les règles d'usage / Installation in accordance with good practice

*** Légal.**

**** Contre les Champignons (Basidiomycètes, pourriture cubique, fibreuse) / Against Fungi (Basidiomycètes, cubic rot, fibrous) / Contra Hongos (Basidiomicetos, podredumbre cúbica, fibrosa) / Gegen Pilze (Ständerpilze, kubische oder faserige Fäulnis) / tegen paddestoelen (Basidiomycètes, houtrot, schimmel).**

***** Contre les erreurs de fabrication et les défauts du produit modifiant ses qualités fonctionnelles / Against manufacturing errors and product defects altering its functional qualities / Contra errores de fabricación y defectos en el producto que modifiquen sus cualidades funcionales / Gegen Herstellungsfehler und Produktmängel, die die funktionalen Eigenschaften des Produkts verändern / Tegen fabricagefouten en gebreken in het product die de functionele kwaliteiten ervan aantasten.**

****** Contre la rouille, les fissures, l'écaillage, les soufflures / Against rust, cracks, flacking / Contra el óxido, las grietas, la descamación, el soplado / Gegen Rost, Risse, Abblättern, Blasen / Tegen roest, scheuren, schilferen, blazen.**

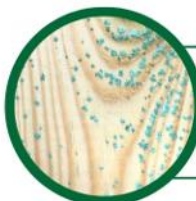
III. Particularités du bois

Le bois est un matériau naturel vivant, et dont les dimensions, aspect, masse, forme, et teinte peuvent évoluer, sans modifier les propriétés ni la fonctionnalité ni la qualité du produit.

Certaines particularités du bois ne pourront donner lieu à des réclamations . En particulier⁽²⁾ :



Les moisissures superficielles : Le traitement autoclave permet une protection contre les attaques en profondeur de champignons et le pourrissement du bois. Néanmoins, il est possible que se développent en surface des champignons microscopiques, des tâches sombres peuvent alors apparaître sur le produit. De même, des champignons de surface peuvent se développer sur les produits en bois exotiques et laisser apparaître des tâches claires. Ces champignons n'affectent en rien les caractéristiques du produit. Ces champignons peuvent être enlevés par simple brossage.



Les remontées de sel : La remontée de sel est un phénomène dû au traitement autoclave. Suite à l'imprégnation en profondeur du produit, il est possible que de légères tâches vertes apparaissent. Bien que peu visibles, elles peuvent être éliminées par un ponçage léger du produit.



Les fentes : comme tout matériau organique, le bois vit et se modifie tout au long de la vie du produit. Les conditions d'exposition (notamment le taux d'humidité et la température) entraînent des phénomènes d'expansion et de rétraction du bois. Ces contraintes internes peuvent créer des fissures ou des fentes qui, même si elles sont visibles, ne remettent aucunement en cause les caractéristiques mécaniques du produit. Il ne faut surtout pas chercher à les boucher.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

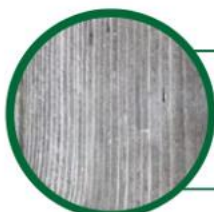
⁽²⁾Liste non exhaustive.



La résine : suite au traitement autoclave, ou même naturellement, la résine contenue au cœur du bois peut avoir tendance à remonter à la surface. Cette résine peut facilement être retirée par raclage. Attention toutefois à utiliser un outil approprié sous peine de rayer le produit.



Les différences de teintes : en fonction des caractéristiques d'origine de l'arbre et/ou suite au traitement autoclave, des différences de teinte peuvent apparaître sur le produit. La différence s'estompera au fil du temps lors de l'utilisation du produit, mais il est possible d'appliquer une lasure pour masquer la variation.



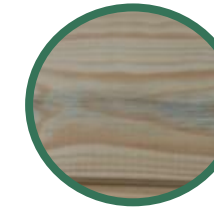
Le grisaillement : l'altération de la teinte du bois est un phénomène naturel qui ne dégrade pas le produit. Tous les bois coupés s'oxydent. Exposés au soleil et aux UV, ils prennent une teinte « gris cendré » au bout de quelques mois, que ce soit en magasin ou après l'achat du produit par le consommateur. Pour préserver la teinte originelle, protéger le bois à l'aide d'un produit adapté et appliquer un dégriseur si nécessaire. L'entretien devra être régulier (au moins annuellement) pour éviter le grisaillement.



Les nœuds : toute essence de bois contient des nœuds, il s'agit-là de l'aspect naturel du bois. Leur taille et leur position varie suivant l'arbre d'origine dans lequel a été débité le produit. Ils ne remettent pas en cause la solidité du produit ou sa pérennité dans le temps.



Les déformations : Le bois est un matériau naturel. En fonction de la position de la planche dans le tronc, celle-ci va se déformer au séchage de manière différente. Le seul seuil d'acceptabilité valable est la possibilité d'assembler la planche sur le produit final.



Le bleuissement pâle n'est pas problématique sur les planches. En appliquant un produit fongicide sur les planches comme stipulé dans la notice, cette disparité ne restera que visuelle.

Bois traité autoclave :

Bois déjà protégé. Vous pouvez appliquer une lasure pour des raisons esthétiques après 1 an d'utilisation.

Bois brut :

Bois à protéger avant toute utilisation, avec un produit adapté. Protection à renouveler tous les ans.

Bois mélèze :

Bois naturellement protégé. Vous pouvez huiler pour conserver la couleur naturelle du bois.

Bois avec lasure :

Bois à protéger après 1 an d'utilisation, avec un produit adapté, puis tous les ans.



Brossez votre bois 1 fois par an.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.



IV. Exclusions de garanties

Nos produits ne sont pas garantis pour les dommages résultant de :

- L'usure normale et graduelle inhérente aux produits, compte tenu de la durée de vie et du comportement communément admis pour des produits semblables.
- Installation, et/ou utilisation, et/ou entretien du produit dans des conditions non raisonnablement prévisibles.
- Fortes intempéries.
- Catastrophes naturelles / phénomènes climatiques (exemples : grêle, tempête, tornade, ouragan, blizzard, inondation ou effets d'un incendie).
- Non-respect des règles de l'art de mise en œuvre du produit et des conditions raisonnablement prévisibles d'utilisation du produit.
- Utilisation abusive du produit.
- Utilisation du produit à des fins d'usage non domestiques (ex : usage professionnel, public, etc...)
- Utilisation du produit dans des régions et/ou climats extrêmes (ex : haute montagne, climat désertique, climat tropical, etc...).
- Modification de tout type sur le produit ou de l'un de ses composants (y compris coupe du bois).
- Non-respect des informations et des consignes contenues dans les documents d'accompagnement du produit (ex : notice) le cas échéant.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

- Utilisation non adaptée à la fonction première du produit.
- Utilisation de composants périphériques non recommandés par Cerland.
- Utilisation de produits d'entretiens et/ou décoration non recommandés par Cerland et/ou non adaptés.
- Utilisation de pièces de rechange qui ne seraient pas d'origine et/ou de fournisseur différent.
- Tout traitement additionnel apporté au bois non recommandé par Cerland et/ou non adapté.
- Conditions de stockage en magasin non-conformes aux conditions de stockage raisonnablement prévisibles pour une conservation optimale de l'intégrité du produit, ni aux règles de l'art, ni aux spécifications indiquées par Cerland

Exclusions supplémentaires concernant les matériaux composites :

- Les dommages résultants de matériaux associés, notamment lors de montages de terrasses composite réalisés avec des accessoires et périphériques constitués d'un matériau différent ou d'un matériau composite de formulation différente (ex⁽²⁾ : lambourde bois avec lame composite, etc...).
- Les rayures.
- Les tâches résiduelles.

De plus, les lambourdes composites ne sont pas garanties si elles ont été montées sur plots.

Exclusions supplémentaires concernant les produits de terrasse (lames, etc...) :

Nos lames de terrasse ne sont pas garanties lorsqu'elles ont été posées sur des lambourdes de matériaux distincts.

De même, nos lambourdes ne sont pas garanties lorsqu'elles ont été posées sous des lames de terrasse de matériaux distincts.

Pour l'utilisation de produits de matériaux identiques, nous recommandons les produits de nos gammes CERLAND (lambourdes, lames de terrasse, vis, géotextile, etc...).

Exclusions supplémentaires concernant les dalles :

Nos dalles de tous matériaux de dimensions 100cm*100cm ne sont pas garanties si elles sont montées sur plots.

Les dalles composites de toutes dimensions ne sont pas garanties si elles sont montées sur plots, ou sur lambourdes, ou sur un sol meuble (à proscrire pour ces produits).

Exclusions supplémentaires concernant les lames d'occultation :

Ce produit à usage domestique exclusivement n'est pas destiné à être incorporé dans un ouvrage de construction ni à la construction d'un immeuble. Son utilisation est exclusivement réservée à l'aménagement et à la décoration du jardin.

Ce produit est prévu pour être adapté sur des grillages métalliques rigides, solidaires du sol via des éléments de structure (ex : poteaux de fixation). Ces éléments de structure devront au préalable être suffisamment dimensionnés et correctement implantés dans le sol.

Ce produit ne doit pas être utilisé sur tout autre support (ex : grillage souple, etc), ni dans d'autres conditions (ex : grillage métallique rigide non fixé ou trop faiblement fixé au sol, etc), ni pour un quelconque autre usage que celui pour lequel il est destiné.

Il appartient à votre client de s'assurer des conditions de fixation des poteaux et de tenir compte du lieu d'implantation du grillage, de son exposition aux vents, de tout autre facteur en interaction avec le panneau d'occultation ainsi formé par l'ensemble [grillage métallique rigide + poteaux + lames d'occultation + agrafes de fixation], et des conséquences de ce risque.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

La responsabilité de Cerland ne peut pas être engagée sur les conséquences dommageables d'une absence de prise en compte de ces paramètres lors de la mise en œuvre du produit.

Exclusions supplémentaires concernant les gammes "Matériaux" et "Bardage-Matériaux" :

Ces produits ne sont pas destinés à être incorporés dans un ouvrage de construction ni à la construction d'un immeuble. Leur utilisation est exclusivement réservée à l'aménagement et à la décoration du jardin ou de la façade de la maison.

Exclusions supplémentaires concernant les abris, carports et garages en bois:

- Défauts de stockage, de montage ainsi qu'une insuffisance de traitement protecteur.
- Infiltration d'eau liée à un défaut de planéité du sol.
- Utilisation en tant que lieu d'habitation.
- Dégradations du produits causées par des fondations mal réalisée, un montage non-conforme aux instructions ou un entretien inadéquat.

Exclusions supplémentaires concernant les abris, carports et garages en métal :

- Si nos produits ne sont pas installés, nettoyés, manipulés et entretenus conformément aux recommandations écrites du fabricant.
- En cas de détérioration superficielle des panneaux causée par de petites particules de débris d'aciers (résultant de la coupe, de la moulure ou du forage du matériau) qui n'auraient pas été retirées après la construction du produit.
- En cas de contact avec un sol humide, des produits chimiques, des engrais ou toute autre substance corrosive.
- En cas d'installation, dans un environnement industriel ou autre environnement fortement corrosif.
- La garantie des abris en métal ne couvre pas les éléments de fixation (vis, écrous, boulons, rivets, ou loquets).

Exclusions supplémentaires concernant les abris, carports et garages en polycarbonate :

- Si nos produits ne sont pas installés, nettoyés, manipulés et entretenus conformément aux recommandations écrites du fabricant.
- En cas de dommage causé par usage de la force, une mauvaise utilisation, un usage inapproprié, une utilisation, un montage et/ou une maintenance négligente, des accidents, un impact avec d'autres objets étrangers, du vandalisme, des polluants, un dégât, une peinture, connexion, collage, scellage qui n'est pas conforme avec le manuel de l'utilisateur ou tout dommage résultant de son nettoyage avec un détergent incompatible.
- En cas d'incompatibilité entre les parties de la structure et/ou les composants et les recommandations écrites du fabricant.

Exclusions supplémentaires concernant la gamme CERLAND :

- Si les produits traités ne sont pas isolés du sol, nettoyés au moins une fois par an et entretenus régulièrement. Si les conditions d'utilisation conforme à la destination des produits ou critères d'utilisation (règle de l'art, respect de fonction du produit, ect...) ne sont pas respectés.
- Si les abris ne sont pas isolés du sol par dalle béton ne dépassant pas les dimensions hors tout de ceux-ci. Si le bois brut n'a pas été traité et entretenue 1 fois par an, et les recommandations du montage et d'utilisation n'ont pas été respectés. Evacuation de l'eau n'a pas été assuré. Le toit n'a pas été nettoyé selon recommandations.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

- Si les panneaux ne sont pas isolés du sol, nettoyés au moins une fois par an et entretenus régulièrement. Si les poteaux, ne sont pas montés avec les accessoires Cerland.
- Si assemblage du produit n'a pas été validé par le poseur agréé.

Les coups chimiques et physiques dégradant les produits ou la peinture ne peuvent pas être pris en compte.

Exclusions supplémentaires concernant la gamme SOULET :

- L'usure normale et graduelle inhérente aux produits, compte tenu de la durée de vie et du comportement communément admis pour des produits semblables ;
- Installation, et/ou utilisation, et/ou entretien du produit dans des conditions non raisonnablement prévisibles ;
- Fortes intempéries ;
- Catastrophes naturelles/ phénomènes climatiques (exemples non exhaustifs : grêle, tempête, tornade, ouragan, blizzard, inondation ou effets d'un incendie) ;
- Non-respect des règles de l'art de mise en œuvre du produit et des conditions raisonnablement prévisibles d'utilisation du produit ;
- Utilisation abusive du produit ;
- Utilisation du produit à des fins d'usage non domestiques (exemples non exhaustifs : usage professionnel, public, etc...) ;
- Utilisation du produit dans des régions et/ou climats extrêmes (exemples non exhaustifs : haute montagne, climat désertique, climat tropical, etc.) ;
- Modification de tout type sur le produit ou de l'un de ses composants (y compris coupe du bois) ;
- Non-respect des informations et des consignes contenues dans les documents d'accompagnement du produit (exemple : notice) le cas échéant ;
- Utilisation non adaptée à la fonction première du produit ;
- Utilisation de composants périphériques non recommandés par Soulet ;
- Utilisation de produits d'entretiens et/ou décoration non recommandés par Soulet et/ou non adaptés ;
- Utilisation de pièces de rechange qui ne seraient pas d'origine et/ou de fournisseur différent ;
- Tout traitement additionnel apporté au bois non recommandé par Soulet et/ou non adapté ;
- Conditions de stockage en magasin non-conformes aux conditions de stockage raisonnablement prévisibles pour une conservation optimale de l'intégrité du produit, ni aux règles de l'art, ni aux spécifications indiquées par Soulet.

Les produits bruts sans traitement sont garantis sous réserve d'être protégé par le Client soit par une peinture soit par une lasure fongicide ou insecticide.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

**Annexe 1 : Formulaire de réclamation pour les gammes Abris /
Carports / Garages****À COMPLETER ET À RETOURNER CHEZ VOTRE DISTRIBUTEUR**

(Rellene este documento y devuélvelo a su distribuidor – to be filled in and handed back to your retail store – devolva à sua loja este documento preenchido)

CLIENT / CLIENTE / CUSTOMER

NOM (Apellido/Name/Nome) :

PRENOM (Nombre/Firstname) :

ADRESSE (Dirección/address/endereço) :

CODE POSTAL (Código postal/Post code) :

VILLE (Ciudad/City/Cidade) :

Tel/ phone nr :

DISTRIBUTEUR / DISTRIBUIDOR / RETAIL CHAIN

Magasin (Tienda/store/Loja):

VILLE (Ciudad/city/Cidade) :

RECLAMATION (Reclamación – claim – reclamação)

MODELE (Modelo/reference): 002894

WHZ-POH1010997 - 31/2016

REFERENCE(S) PIECE (Piezas/parts/peça)	QUANTITE(S) (Cantidad/quantity/quantidade)	MOTIF(S) (Motivos/description of the claim)

DATE (Fecha/Data):

SIGNATURE DU CLIENT (Firma/signature):

DATE (Fecha/Data):

CACHET DU DISTRIBUTEUR (Sello del
distribuidor/stamp of the store):⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.⁽²⁾Liste non exhaustive.

Annexe 2 : Formulaire de réclamation pour tous les autres produits Cerland

 Enregistrement	Fiche de réclamation	Réf : CER-ENG-QUA-02
		Page : 1/1 07/12/2018

Reproduction interdite sans accord du service Qualité



Toute demande devra impérativement être accompagnée de **PHOTOS**
 (intégralité de l'étiquette produit clairement LISIBLE + constat).

Exemple étiquette produit :



EXEMPLE - NE PAS UTILISER

DATE DE LA DEMANDE : ☐ Demande antérieure à la vente consommateur ☐ Demande postérieure à la vente consommateur (date d'achat consommateur du produit) Joindre impérativement le ticket de caisse Si l'incident a lieu à la livraison, une copie de la lettre de voiture devra être impérativement jointe à cette fiche.				
DISTRIBUTEUR : Enseigne : Ville : CP :		Personne à contacter : NOM : Prénom : Tel : Fax : Mail :		
DESCRIPTION DE RECLAMATION				
Référence produit	Quantité de produits impactés	Code traçabilité (cf. étiquette produit)	N° PL ou n° facture ou n° commande	Nature et description de l'incident sur le produit
Exemple : 000032	3	S0000171N	SH1020399	potaux cassés

Fiche de réclamation, photos, facture d'achat (+ si nécessaire, lettre de voiture) à renvoyer :

<https://cerland.zendesk.com/hc/fr/requests/new>

- Soit à l'assistante de vente en charge de votre secteur

Toute réclamation incomplète, incompréhensible etc. sera considérée comme nulle et ne sera pas traitée par nos services.

Le présent document est indissociable de la procédure et des conditions en vigueur qui l'accompagnent.

(1) Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

(2) Liste non exhaustive.

Annexe 3 : "Les questions que vous devez poser à votre client pour assurer la bonne gestion de sa demande de SAV"

 Enregistrement	Les questions que vous devez poser à votre client pour assurer la bonne gestion de sa demande de SAV	Réf : CER-ENG-QUA-22	
		Page : 1/2	26/10/2022

Reproduction interdite sans accord du service Qualité

1 Avant le montage

- ☐ La dalle béton de votre client est-elle :
- De niveau ? Oui ☐ Non ☐
 - Aux dimensions extérieures de l'abri ? Oui ☐ Non ☐
 - Avec une membrane d'étanchéité ? Oui ☐ Non ☐
- ☐ Votre client a-t-il inventorié l'ensemble des pièces de son abri ? Oui ☐ Non ☐
- ☐ Votre client a-t-il stocké son abri dans un lieu couvert et à plat avant montage ? Oui ☐ Non ☐
- ☐ Si l'abri n'est pas traité, votre client a-t-il appliqué sur chaque pièce, avant montage, sans oublier rainures, languettes et entailles un produit insecticide, fongicide ? Oui ☐ Non ☐
- ☐ Votre client a-t-il laissé sécher les éléments pendant 72h à plat dans un lieu sec et à l'abri du soleil ? Oui ☐ Non ☐

2 Pendant le montage

- ☐ Votre client a-t-il pré-percé tous les éléments avant de les visser ? Oui ☐ Non ☐

3 Après le montage

- ☐ Votre client a-t-il appliqué sur son abri 2 couches de lasure microporeuse hydrofuge et anti-UV (intérieur et extérieur) ? Oui ☐ Non ☐

(1) Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

(2) Liste non exhaustive.

Suivi documentaire

Non imprimé et non diffusé – A titre de traçabilité documentaire

Date	Statut	Changement	Id.
	Création		
26/10/2022	V1		
29/09/2025	V2	Modification des garanties produits	SMA
01/09/2026	V3	Modification des garanties produits/ MAJ des défauts du bois/ ajout des exclusions de garanties pour la gamme SOULET/ modification des templates des annexes en Cerland/ modifications de la page zendesk	CM

Rédaction	Stéphane Macé Caroline Matusiak	Validation	Stéphane Macé
-----------	------------------------------------	------------	---------------

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.