



# Menuisier Conseil

Garantie Sérénité  
PVC







**Vous trouverez dans ce document  
toutes les informations relatives à  
notre garantie Sérénité.**

# Menuisier Conseil

Vous venez d'acheter des menuiseries MENUISIER CONSEIL fabriquées par LES ZELLES S.A.S. et nous vous en remercions.

Pour que vos menuiseries conservent toutes leurs qualités, et ce sur le long terme, il est indispensable de respecter les instructions de nettoyage, d'entretien et d'utilisation qui figurent dans le livret "Notice d'utilisation et d'entretien".

Le respect de ces instructions vous permettra également d'assurer la pleine application de la garantie en cas de défaut ou de dommage.

Les conditions de garantie sont détaillées dans ce livret.

**Afin d'assurer le bon fonctionnement de vos fenêtres, portes fenêtres ou volets, n'entreprenez aucune intervention par vous même : en cas de problème ou de réclamation, contactez votre revendeur.**



**Vincent Monjardin**

Directeur Menuisier Conseil

## Les Zelles en quelques chiffres



+ de 40 000  
clients satisfaits



+ de 75 ans  
d'expérience fabricant



+ de 750  
partenaires artisans  
indépendants



+ de 10 millions  
de fenêtres fabriquées



# La garantie Sérénité

Menuisier Conseil, Bien chez soi

Nous offrons à nos clients, dans les conditions définies ci-après, une extension de garantie concernant le bon fonctionnement et l'étanchéité à la fermeture des vantaux et dormants de nos fenêtres, baies, portes d'entrées et portes de service ; l'étanchéité de nos vitrages ainsi que la tenue des assemblages ; et la résistance des matériaux conformément aux normes appliquées (voir fiche UDTVP en Annexe), hors rayures, finitions et désordres esthétiques ; et ce dans la mesure où le défaut de fabrication relève des garanties légales désignées ci-dessus et est imputable à la société LES ZELLES S.A.S..

## Rappel des dispositions du Code civil

### GARANTIE DES VICES CACHES

Article 1641. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644. Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648, al. 1er. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

### GARANTIE LOCATEUR D'OUVRAGE

Article 1792. Tout constructeur d'un ouvrage est responsable de plein droit, envers le maître ou l'acquéreur de l'ouvrage, des dommages, même résultant d'un vice du sol, qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination. Une telle responsabilité n'a point lieu si le constructeur prouve que les dommages proviennent d'une cause étrangère.

Article 1792-2. La présomption de responsabilité établie par l'article 1792 s'étend également aux dommages qui affectent la solidité des éléments d'équipement d'un ouvrage, mais seulement lorsque ceux-ci font indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert. Un élément d'équipement est considéré comme formant indissociablement corps avec l'un des ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert lorsque sa dépose, son démontage ou son remplacement ne peut s'effectuer sans détérioration ou enlèvement de matière de cet ouvrage.

Article 1792-3. Les autres éléments d'équipement de l'ouvrage font l'objet d'une garantie de bon fonctionnement d'une durée minimale de deux ans à compter de sa réception.

Article 1792-4. Le fabricant d'un ouvrage, d'une partie d'ouvrage ou d'un élément d'équipement conçu et produit pour satisfaire, en état de service, à des exigences précises et déterminées à l'avance, est solidairement responsable des obligations mises par les articles 1792, 1792-2 et 1792-3 à la charge du locateur d'ouvrage qui a mis en œuvre, sans modification et conformément aux règles édictées par le fabricant, l'ouvrage, la partie d'ouvrage ou élément d'équipement considéré.

Article 1792-4-1. Toute personne physique ou morale dont la responsabilité peut être engagée en vertu des articles 1792 à 1792-4 du présent code est déchargée des responsabilités et garanties pesant sur elle, en application des articles 1792 à 1792-2, après dix ans à compter de la réception des travaux ou, en application de l'article 1792-3, à l'expiration du délai visé à cet article.



# La garantie Sérénité

Menuisier Conseil, Bien chez soi



## Les critères de garanties



### PVC

|  | Garantie légale | Garantie constructeur <sup>(9)</sup> | Garantie Sérénité <sup>(11)</sup> |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| FENETRES ET PORTES FENETRES PVC - PORTES   |                 |                                      |                                   |
| SOLIDITE   |                 |                                      |                                   |
| Tenue mécanique des profilés et des angles <sup>(1)</sup>  | 10 ans          | -                                    | 20 ans                            |
| Infiltrations d’eau entre ouvrant et dormant <sup>(2)</sup>  | 10 ans          | -                                    | 20 ans                            |
| Arrachement des paumelles <sup>(3) (4) (5)</sup>   | 10 ans          | -                                    | 20 ans                            |
| Arrachement des joints du dormant ou du battant  | 10 ans          | -                                    | 20 ans                            |
| ESTHETISME   |                 |                                      |                                   |
| Stabilité de la teinte PVC teinté masse (hors impacts et rayures) <sup>(6)</sup>                     | -               | 10 ans <sup>(10)</sup>               | 15 ans                            |
| Stabilité de la teinte profilé fenêtre PVC Film Plaxé (hors impacts et rayures) <sup>(7)</sup>       | -               | 5 ans <sup>(10)</sup>                | 8 ans                             |
| FERRAGE  |                 |                                      |                                   |
| Casse des ferrures <sup>(5) (8)</sup>  | 2 ans           | -                                    | 5 ans                             |
| Manœuvre difficile des ferrures <sup>(3) (5)</sup>   | 2 ans           | -                                    | 5 ans                             |
| Casse du cylindre <sup>(3)</sup>   | 2 ans           | -                                    | 5 ans                             |
| VITRAGES   |                 |                                      |                                   |
| Etanchéité (non embuage) des doubles et triples vitrages   | 10 ans          | -                                    | 15 ans                            |
| FERMETURES   |                 |                                      |                                   |
| VOLETS ROULANTS  |                 |                                      |                                   |
| Tenue mécanique des éléments du volet roulant (caisson – tablier – lames – coulisses) <sup>(8)</sup> | 2 ans           | -                                    | 2 ans                             |
| Tenue du système d’axe des manœuvres manuelles et à moteur <sup>(8)</sup>                            | 2 ans           | -                                    | 2 ans                             |
| Dysfonctionnement moteur SOMFY   | 2 ans           | 5 ans <sup>(10)</sup>                | 5 ans <sup>(10)</sup>             |
| Dysfonctionnement moteur DELTA DORE  | 2 ans           | 5 ans <sup>(10)</sup>                | 5 ans <sup>(10)</sup>             |
| Dysfonctionnement moteur SIMU  | 2 ans           | 5 ans <sup>(10)</sup>                | 5 ans <sup>(10)</sup>             |
| PERSIENNES   |                 |                                      |                                   |
| Tenue mécanique des éléments de la persienne (lames – profilés – angles)                             | 2 ans           | -                                    | 2 ans                             |

(1) Type de casse pris en charge selon Cahier CSTB N°3625 ; (2) Dans la limite des performances Air ; Eau et Vent (AEV) décrites au contrat de vente et avec relevé météorologique ; (3) Hors effraction ; (4) Sous réserve de la pose d’un limiteur d’ouverture si présence d’un ébrasement ; (5) Sous réserve de leur bon entretien ; (6) Pour les profilés teintés masse blancs, gris clair et beige (RAL 1013). Le contrôle de la résistance aux intempéries est effectué conformément aux dispositions de contrôle RAL-GZ 716:2020, annexe technique “Section I” et méthode 1 selon DIN EN 513:2019, le changement de couleur ne devant pas être supérieur, après l’exposition au rayonnement, à celui correspondant au chiffre d’authenticité 2 de l’échelle de gris selon ISO 20105-A02. La garantie s’applique à la France Métropolitaine y compris la Corse ainsi qu’aux régions dont le rayonnement global ne dépasse pas 183W/ m² (= 1.600 kWh/m²/an = 138 kcal/cm²/an) ; (7) La garantie est limitée comme précisé ci-dessous sur la résistance aux intempéries des profilés plaxés. Le contrôle de la résistance aux intempéries est effectué conformément aux dispositions de contrôle RAL-GZ 716:2020, annexe technique “Section I” et méthode 1 selon DIN EN 513:2019, le changement de couleur ne devant pas être supérieur, après l’exposition au rayonnement, à l’indice d’authenticité 2 de l’échelle de gris selon ISO 20105-A02. Les films de plaxage sont garantis 8 ans pour la France Métropolitaine (hors Corse, où ils sont garantis 5 ans) ; (8) Hors usure normale ; (9) Hors main d’œuvre et déplacement. Ces produits bénéficient de garanties commerciales consenties par leurs constructeurs. Leurs conditions d’application (et notamment les éventuelles causes d’exclusion) doivent être vérifiées directement auprès des constructeurs concernés. ; (10) Sous réserve des conditions d’application et des éventuelles causes d’exclusion des garanties consenties par les constructeurs, que LES ZELLES entend appliquer à ces produits par dérogation aux conditions décrites dans le présent livret, et dont l’acheteur reconnaît avoir été pleinement informé. ; (11) Hors main d’œuvre et déplacement. La garantie sérénité n’est applicable qu’aux produits commandés pour les besoins de clients particuliers.

# Champ d'application de la garantie

Les présentes conditions de garantie ne s’appliquent qu’aux marchandises fournies par la société LES ZELLES S.A.S., et en aucun cas à tous autres équipements ou produits externes, y compris ceux qui seraient installés dans un ensemble comprenant les marchandises.

Ces conditions de garantie ne sont en outre applicables qu'aux commandes passées pour les besoins de clients particuliers, c’est-à-dire des personnes physiques agissant à des fins n’entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Elles concernent uniquement les consommateurs, au sens du Code de la consommation, contractant à titre personnel avec le Partenaire, à l’exclusion de toute finalité professionnelle, directe ou indirecte.

La mise en œuvre de toute garantie par LES ZELLES S.A.S. est subordonnée au fait que les défauts et/ou vices objets de la réclamation aient été constatés contradictoirement et reconnus comme effectivement imputables à la société LES ZELLES S.A.S..

Ainsi, sous réserve des dispositions légales impératives en vigueur, les garanties ne sont pas applicables dans les cas suivants :

- en cas de vice apparent ou qu’un professionnel aurait dû découvrir ;
- lorsque les marchandises vendues ont été déchargées ou entreposées dans des conditions anormales ou incompatibles avec leur nature ;
- en cas d’utilisation anormale du produit et/ou de non-respect des consignes liées au produit (défaut d’uti-lisation ; défaut d’entretien ; non-respect des normes et documents techniques ; non-respect des règles de l’art ; traitement inadéquat...);
- lorsque le défaut résulte de dégradations antérieures à la mise en œuvre du produit, de l’usure normale, de détérioration, d’accidents, d’un acte de vandalisme, de négligence, d’un défaut de surveillance ou d’en-tretien, ou d’une utilisation impropre à sa destination ;
- en cas de dommage tenant à des cas fortuits, à la force majeure, ou à une cause naturelle telle que les intempéries (tempêtes, foudres, températures négatives par exemple) ;
- lorsque les défauts sur vitrages sont considérés comme acceptables au regard de la norme EN 1279:2018 (cf. fiche d’information de l’UDTVP sur la norme EN 1279:2018 figurant en annexe) ;
- pour le remplacement des pièces d’usure (joint; joint brosse etc.).

En tout état de cause, la responsabilité de la société LES ZELLES S.A.S. ne pourra être engagée :

- si le Client a omis, sciemment ou non, de transmettre à la société LES ZELLES S.A.S. des éléments matéri-els ou intellectuels nécessaires à l’exécution de la commande ;
- si les déclarations ou autorisations, préalables ou non, n’ont pas été faites par le Client ou le tiers qui en avait la charge ;
- dans le cas d’une inexécution ou d’une mauvaise exécution de la commande imputable au Client ou à un tiers.

Par ailleurs, la garantie cesse de plein droit si le Client a effectué ou fait effectuer par un tiers, de sa propre initiative, des modifications sur le produit ou le remplacement de ce dernier, sans l’accord écrit de la société LES ZELLES S.A.S..

# Champ d'application de la garantie

CONTACT :  
LES ZELLES S.A.S.  
Service clients professionnels  
Tel : 03 29 25 50 05  
E-mail : serviceclient@leszelles.fr

## VOUS ETES UN PARTICULIER ?

Nous vous informons que les garanties commerciales présentées ci-dessus s’appliquent sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier des garanties légales de conformité et contre les vices cachés.

L’artisan ayant procédé à la vente et à la pose de vos menuiseries vous est ainsi également redevable de :

- la garantie contre les vices cachés ;
- la garantie légale de conformité prévue par les articles L. 217-3 à L. 217-7 du Code de la consommation (en tant que consommateur, vous bénéficiez d’un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir de votre vendeur professionnel la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d’appa-ri-tion d’un défaut de conformité) ;
- les garanties du locateur d’ouvrage prévues par les articles 1792 et suivants du Code civil (garanties dites « biennale » et « décennale »).

**Si les produits posés par un artisan présentent un défaut ou un dommage, ce dernier est votre premier interlocuteur pour toute réclamation.**

## GARANTIE CONSTRUCTEUR

- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025\\_HBS-Courmelles\\_QL-004.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025_HBS-Courmelles_QL-004.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025\\_HBS-Courmelles\\_QM-048.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025_HBS-Courmelles_QM-048.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/HBS-Courmelles\\_L573\\_Certificat2025\\_QCT\\_SEA-SIDE.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/HBS-Courmelles_L573_Certificat2025_QCT_SEA-SIDE.pdf)
- <https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/BAFR-CSER-WINS-76R9-CGG-CONSO-INTERNET.indd-cgg-bafr-cser-wins-76r9-consommateurs-internet-2024.pdf>
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/CGGarantie\\_Services\\_2025\\_FR.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/CGGarantie_Services_2025_FR.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025\\_EXLABESA\\_QM-060.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025_EXLABESA_QM-060.pdf)
- <https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/QUALICOAT-EEP2025-FRANCES.pdf>
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025\\_SILAC\\_QM-008-F.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025_SILAC_QM-008-F.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025\\_FRANCANO\\_QD-1421.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025_FRANCANO_QD-1421.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025\\_SILAC\\_QL-016.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/Certificat-2025_SILAC_QL-016.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/SILAC\\_L509\\_Certificat2025\\_QCT\\_SEASIDE\\_VD.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/08/SILAC_L509_Certificat2025_QCT_SEASIDE_VD.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/09/PROCOLOR\\_L533\\_Certificat2025\\_QCT.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/09/PROCOLOR_L533_Certificat2025_QCT.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/09/Certificat-2025\\_PROCOLOR\\_QM-010.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/09/Certificat-2025_PROCOLOR_QM-010.pdf)
- [https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/09/Certificat-2025\\_PROCOLOR\\_QL-035.pdf](https://www.menuisierconseil.com/wp-content/uploads/2025/09/Certificat-2025_PROCOLOR_QL-035.pdf)

# Recommandations pour la garantié Sérénité



Afin de bénéficier pleinement de la garantie Sérénité, **nous vous conseillons :**

1. D'**effectuer un entretien régulier** des menuiseries selon les conseils d’entretien présentés dans le livret "Notice d'utilisation et d'entretien" de Menuisier Conseil.
2. D'appeler votre partenaire Menuisier Conseil pour **réaliser 2 visites de contrôle** (facturables) après la mise en place des menuiseries :
  - Durant la 3ème année
  - Durant la 10ème année

**Il est préconisé de faire contrôler vos menuiseries par un partenaire Menuisier Conseil afin de bénéficier pleinement de la garantie Sérénité.**

## À l'achat



**NOM :** .....

**Prénom :** .....

**Numéro de facture :** .....

**Cachet du partenaire Menuisier Conseil :**



# Suivi des visites de contrôle



**Date de la 1ère visite (3ans) :** .....

**Observations / recommandations :**

.....  
.....  
.....

**Cachet du partenaire Menuisier Conseil :**

**Date de la 2ème visite (10 ans) :** .....

**Observations / recommandations :**

.....  
.....  
.....

**Cachet du partenaire Menuisier Conseil :**





# Menuisier Conseil

Bien chez soi

