



CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE

ISOLATION
by TRYBA

VOTRE EXPERT EN TRAVAUX ÉNERGÉTIQUES



Jusqu'à

15 ans*



” Merci d’avoir choisi **ISOLATION by TRYBA**

Notre marque offre une garantie exclusive sur la réalisation de vos travaux...

L’esprit tranquille, vous bénéficierez d’un confort inégalé, et en cas de problème, **ISOLATION by TRYBA** sera là.

Nous sommes à votre disposition pour vous expliquer toutes les modalités de prise en charge.





Point de départ

PV de réception des travaux signé par les 2 parties, toutes réserves éventuelles levées (observations non concernées).

La garantie de parfait achèvement (art. 1792.6 du Code Civil) – 1 AN

Pendant l'année qui suit la réception des travaux, le client bénéficie d'une garantie de parfait achèvement. Cette garantie impose à l'entreprise qui a réalisé les travaux de réparer tous les désordres signalés lors de la réception ou au cours de l'année qui suit la réception des travaux.

La garantie de bon fonctionnement (art. 1792.3 du Code Civil) – 2 ANS

Pendant les 2 ans qui suivent la réception des travaux, le client bénéficie de la garantie de bon fonctionnement (aussi appelée garantie biennale). Cette garantie impose à l'entreprise qui a réalisé les travaux de réparer ou remplacer les éléments d'équipement qui ne fonctionnent pas correctement pendant les 2 années qui suivent la réception des travaux.

Il s'agit de tous les éléments d'équipement qui peuvent être dissociables donc enlevés sans dégrader le bâti (par exemple, le ballon d'eau chaude, les volets).

La garantie décennale (art. 1792 et suivants du Code Civil)

Pendant les 10 ans qui suivent la réception des travaux, le client bénéficie de la garantie décennale. Cette garantie impose à l'entreprise de réparer les dommages survenus au cours des 10 années suivant la réception des travaux.

Il s'agit des dommages qui compromettent la solidité du bâti (par exemple, risque d'effondrement) ou qui le rendent inhabitable ou impropre à l'usage auquel il est destiné (par exemple, défaut d'étanchéité).



L'extension de garantie Isolation Thermique par l'Extérieur (PAC ITE15) ou Ravalement (PAC RAVALEMENT15). Si vous avez souscrit à l'offre **PAC ITE15** ou **PAC RAVALEMENT15** vous bénéficiez de **5 années supplémentaires** par rapport aux garanties légales visées ci-dessus.

Voir contenu détaillé page 8 article 2.2

La garantie 15 ans s'applique également sur nos menuiseries (suivant carnet de garantie).

L'assurance dommages-ouvrage

Si vous faites réaliser des travaux de construction, d'extension ou de rénovation du gros oeuvre par une entreprise, **vous devez souscrire une assurance dommages-ouvrage.**

Cette assurance préfinance, sans recherche de responsabilité, les travaux de réparation des dommages relevant de la garantie décennale des constructeurs. Elle se retourne ensuite contre les constructeurs et leurs assureurs.

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

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.

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.

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 porté 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.

► ISOLATION THERMIQUE PAR L'EXTÉRIEUR

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	15 ANS
Tous types de désordres	Finitions, appuis de fenêtres, dep, volets, etc.	Dégradation du bâti laissant pénétrer l'eau Isolant qui se détache	15 ANS si souscription au PAC ITE15 Garantie antifissuration dans le cadre du QUALISTYL

+ Concernant l'isolation thermique par l'extérieur :

Observer et entretenir voire réparer selon les cas.

Les systèmes d'isolation thermique par l'extérieur sont soumis en effet à de multiples agressions : poussières et pollution, graffitis... Il faut pouvoir en tirer les conséquences.

Les mousses et salissures s'éliminent par l'application de produits biodégradables, détergents (qualiprop) et anti cryptogamiques (qualimousse) éventuellement complétés par un rinçage à l'eau.

Les enduits hydrauliques peuvent se microfissurer mais les fissures évoluent peu.

Vérifier par ailleurs que les plantes ou la végétation n'ont pas endommagé l'isolant. Elles peuvent en effet le décoller. Donc faire en sorte qu'elles poussent à côté mais non en dessous.

Des versions renforcées existent pour résister aux diverses agressions (elles sont obligatoires en cas de passages répétées près des façades). Néanmoins en dehors de cette particularité, il est conseillé de ne pas appuyer d'objets lourds sur les parois, sans précautions.

Un système d'ITE n'exige pas d'entretien particulier si ce n'est une remise en peinture tous les 10 ans, à définir plus précisément selon les exigences esthétiques. Il est à préciser que toute rénovation ou entretien d'un système d'ITE ne peut se faire que selon les règles ETICS. Aucun percement ne doit être fait après application du système ITE. En cas de nécessité, il convient de consulter l'entreprise. De même aucun ajout de matériaux ne peut être fait sans consultation préalable de l'entreprise.



Le **PAC ITE 15** comprend les produits certifiés (sous avis technique) et une application dans les règles du DTU (Document technique Unifié), à savoir : Un nettoyage de la surface (Qualipropre puis Qualimousse systématiquement) + PSE Poly graphité (conforme au process QUALISOSTYL+ (12cm) + Système « calé chevillé » uniquement via la cheville Ecotwist + Trame ISOLATION by TRYBA (Qualitrame) + Finition Qualisil.

Toute façade traitée complètement avec le mode opératoire ci-dessus bénéficiera de la garantie 15 ans. Est exclue la stabilité de la teinte.

► RAVALEMENT

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	15 ANS
Tous types de désordres	Coulures, problème de teinte non conforme	Dégradation du bâti, infiltrations d'eau	15 ANS si souscription au PAC Ravalement 15 Garantie antifissuration dans le cadre du QUALISTYL



Le **PAC RAVALEMENT 15** comprend les produits à marque ISOLATION by TRYBA, à savoir : Nettoyage via Qualipropre & Qualimousse + Utilisation du Qualifibre, puis Qualitram et la finition Qualisil

Toute façade traitée complètement avec le mode d'opération ci-dessus bénéficiera de la garantie 15 ans. Est exclue la stabilité de la teinte.

Si la commande est conforme au descriptif le client bénéficiera des 5 années de garantie supplémentaire.

► COMBLES PERDUS

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	Divers
Tous types de désordres	Tassement excessif, protections, trappe non étanche	Dégradation du plancher, étanchéité, condensation, protection points chauds	Dommages Ouvrage prise en charge dans le cadre de l'ECORÉHA

+ Concernant les Combles :

Vérifier que l'isolant n'a pas bougé, qu'il n'a pas été écrasé ou dégradé, que des petites bêtes ne s'y sont pas infiltrées.

► COMBLES AMÉNAGÉS

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	Divers
Tous types de désordres	Finitions, bandes non conformes, plaques mal fixées, etc.	Dégradation du bâti, étanchéité, fissures	Dommages Ouvrage prise en charge dans le cadre de l'ECORÉHA

+ Concernant les Combles :

Vérifier que l'isolant n'a pas bougé, qu'il n'a pas été écrasé ou dégradé, que des petites bêtes ne s'y sont pas infiltrées.

► MENUISERIES

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	Divers 15 ANS
Tous types de désordres	Toutes pièces, fonctionnement usuel	Dégradation du bâti, étanchéité Dormant, pose et vitrage	15 ANS suivant carnet de garantie Dommages Ouvrage prise en charge dans le cadre de l'ECORÉHA

+ Concernant les fenêtres et parties vitrées :

Vérifier les joints, les changer si nécessaire. Ne pas utiliser de détergents qui risquent de les altérer. S'assurer que le produit de nettoyage utilisé convient au type de menuiseries (PVC, bois ou alu). Ne pas utiliser d'outils susceptibles de rayer les fenêtres ou les vitres.

Chez **Isolation by TRYBA** nous octroyons **5 années de garantie supplémentaire** à l'expiration de la garantie décennale.

► VOLETS ROULANTS

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	Divers
Tous types de désordres	Toutes pièces, fonctionnement usuel	Dégradation du bâti, étanchéité	Motorisation garantie spécifique selon marques

+ **Conseil d'entretien :** Nettoyer le tablier à l'eau et avec un produit non abrasif.

► VMC

Parfait achèvement 1 AN	Bon fonctionnement 2 ANS	Décennale 10 ANS	Divers
Tous types de désordres	Toutes pièces, fonctionnement usuel	Dégradation du bâti, circuit électrique	Pour simple et double flux Dommages Ouvrage prise en charge dans le cadre de l'ECORÉHA

+ **Concernant la ventilation :**

Suivre de près son fonctionnement :

- **La ventilation naturelle** est liée aux conditions extérieures de température et de vent. Par temps calme et doux, le renouvellement d'air est minime. Pour aérer l'habitable il faut ouvrir les fenêtres : 5 à 10 mn maximum suffisent, chauffage éteint. Les bouches d'entrée et de sortie d'air, les conduits, ne doivent pas être obstrués. Ils doivent être nettoyés et ramonés régulièrement.
- **En ventilation mécanique**, l'extraction de l'air se fait grâce à l'action d'un ventilateur. Les bouches d'entrée et d'extraction d'air vicié ne doivent pas être obstruées, le groupe moto-ventilateur ne doit pas être arrêté. Il faut nettoyer les bouches d'extraction au moins une fois par an et s'assurer qu'il y a bien aspiration (faire un test papier). Les portes doivent être détalonnées. Certaines bouches peuvent être à double débit. Maintenir le grand débit pendant l'usage de la pièce où se trouve une telle bouche. Toutes les parties de l'installation doivent être régulièrement vérifiées, entretenues et nettoyées : bouches d'entrée et bouches d'extraction d'air, gaines et conduits, groupes moto-ventilateurs. Il est interdit d'installer des dispositifs mécaniques supplémentaires de ventilation dans un local où se trouve un appareil à combustion raccordé à un conduit de fumée fonctionnant en tirage naturel.

EXTENSION DE GARANTIE

GARANTIE 15 ANS ISOLATION by TRYBA

Article 1 : GÉNÉRALITÉ GARANTIE 15 ANS

La société **ISOLATION by TRYBA** accorde à ses clients, sans contrepartie financière, une garantie de 15 ans sur ses menuiseries, sur l'Isolation par l'extérieur, sur le ravalement de façade dans les conditions définies ci-après.

Cette garantie est une garantie contractuelle venant en complément des garanties légales (garantie décennale, garantie biennale...). Exemple garantie décennale + 5 ans.

Article 2 : MENUISERIES / ISOLATION extérieur / RAVALEMENT DE FAÇADE

2.1 MENUISERIES

Ne peuvent bénéficier de la garantie 15 ans que les menuiseries PVC (portes et fenêtres), de teinte blanche, fabriquées par la société **ISOLATION by TRYBA**, de marque **ISOLATION by TRYBA** et achetées par le client en France métropolitaine auprès d'un point de vente **ISOLATION by TRYBA**.

Ne sont couverts par la garantie que les éléments ci-dessous, à l'exclusion de tout autre :

- La tenue mécanique des profilés et des angles soudés
- L'infiltration d'eau par la menuiserie (entre ouvrants et dormants)
- L'arrachement des paumelles (correctement entretenues)
- La quincaillerie

2.2 PAC ITE 15 (ISOLATION THERMIQUE PAR L'EXTERIEUR)

Ne peuvent bénéficier de la garantie 15 ans que l'Isolation par l'extérieur (ITE) dès lors que le client a souscrit au PAC ITE 15.

PAC ITE 15 comprendra les produits certifiés (sous avis technique) et une application dans les règles de l'avis technique, à savoir :

- Un nettoyage de la surface (Qualiprope puis Qualimousse systématiquement) + décontamination du support
- PSE Poly graphité (conforme au process QUALISOSTYL+ (12cm)
- Système « calé chevillé » uniquement via la cheville Ecotwist
- Trame **ISOLATION by TRYBA** (Qualitrane)
- Finition Qualisil

Toute façade traitée complètement avec le mode opératoire ci-dessus bénéficiera de la garantie 15 ans. **Il est précisé que la stabilité de la teinte est exclue de la garantie.**

2.3 PAC RAVALEMENT 15

PAC RAVALEMENT 15 comprendra les produits à marque **ISOLATION by TRYBA**, tels que prévus dans le cahier des charges du système Qualistyl à savoir :

- Nettoyage via Qualipropre & Qualimousse
- Utilisation du Qualifibre, puis Qualitram et la finition Qualisil

Toute façade traitée complètement avec le mode d'opération ci-dessus bénéficiera de la garantie 15 ans. **Il est précisé que la stabilité de la teinte est exclue de la garantie.**

Si la souscription est conforme aux descriptifs ci-dessus le client bénéficiera de la garantie légale.

Si la commande est conforme au descriptif le client bénéficiera des 5 années de garantie supplémentaire.

Article 3 : PRESTATIONS PRISES EN CHARGE DANS LE CADRE DE LA GARANTIE 15 ans

Sont couverts par la garantie :

- La main d'œuvre
- Le déplacement des techniciens

Il est précisé que la garantie 15 ans ne couvre en aucun cas les préjudices directs ou indirects pouvant résulter du dysfonctionnement des éléments couverts par la garantie

Article 5 : ACTIVATION DE LA GARANTIE 15 ans

Afin de bénéficier de la garantie, le client devra s'être acquitté de l'intégralité de sa facture et aucun litige ne devra être en cours.

Article 6 : DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie de 5 ans supplémentaires prendra effet à l'issue des garanties légales applicables aux produits bénéficiant de la garantie.

Article 7 : BÉNÉFICIAIRES DE LA GARANTIE 15 ans

La garantie est cessible car rattaché au produit et non pas à son propriétaire donc transmissible en cas de vente du bien.

Article 8 : EXCLUSIONS

La garantie 15 ans n'est applicable que dans le cadre d'une utilisation normale et d'un entretien approprié des produits bénéficiaires de la garantie, conformément au carnet remis au client.

La garantie ne s'appliquera notamment pas dans les cas suivants :

- Utilisation des produits non conforme à leur destination
- Casse ou endommagement volontaire des produits (perforage du bien par le propriétaire)
- Faute intentionnelle ou négligence du client

Article 9 : DOCUMENTS À PRODUIRE EN CAS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Si le client souhaite mettre en œuvre la garantie 15 ans, il devra transmettre à la société **ISOLATION by TRYBA** une copie de sa facture acquittée.

La société **ISOLATION by TRYBA** pourra ainsi vérifier si les produits pour lesquelles la mise en œuvre de la garantie 15 ans est demandée sont bien éligibles à cette garantie (cf. article 2 des présentes conditions).

Article 10 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ISOLATION by TRYBA, société située au 10 rue du débarcadère 75017 Paris et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 393 402 201 agit en tant que responsable de traitement pour les traitements de données mis en place dans le cadre de l'activation de votre garantie 15 ans, conformément au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016.

C'est à ce titre que la Société traite les catégories données personnelles suivantes : données d'identification, coordonnées postale, téléphonique et électronique, information sur votre commande (date de la facture, identifiant, clé, caractéristique(s) du/des produit(s) commandé(s). Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque.

La Société peut également être amenée à collecter des informations relatives à votre expérience client au sein de **ISOLATION by TRYBA** et à recueillir votre degré de satisfaction vis-à-vis de nos prestations. Les données à caractère personnel sont collectées pour les finalités suivantes :

- Sur la base de votre contrat pour l'activation de la garantie ;
- Sur la base de votre consentement, pour vous proposer des offres commerciales par voie électronique ;
- Sur la base de notre intérêt légitime, recueillir votre avis et votre satisfaction client.

Vos données sont conservées pendant une durée n'excédant pas les finalités poursuivies. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement à recevoir des offres commerciales de notre part en cliquant directement dans les liens figurant en bas de chacune de nos communications électroniques.

Vos données personnelles sont destinées à nos services internes et à nos prestataires informatiques et marketing. Vos données ne sont ni vendues ni communiquées à des tiers et elles ne font l'objet d'aucun transfert international.

Si l'ensemble des conditions édictées dans les articles précédents sont remplies, vous bénéficiez de la garantie 15 ans.

À ce titre, la société **ISOLATION by TRYBA** est dans l'obligation de conserver les données personnelles nécessaires à l'application de la garantie aussi longtemps que celle-ci trouve à s'appliquer.

Conformément à l'article 32 du Règlement, **ISOLATION by TRYBA** a mis en place toutes les mesures techniques, logiques et organisationnelles pour protéger vos données contre tout accès illégitime, toute altération ou disparition de vos données.

Vous disposez d'un droit d'accès et un droit de rectification de vos données personnelles. Sous certaines conditions vous pouvez bénéficier d'un droit d'opposition, un droit à la limitation de vos traitements et un droit à l'effacement de vos données personnelles. Vous disposez enfin d'un droit à la portabilité de vos données et un droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès. Vous pouvez exercer vos droits, en contactant notre DPO, à l'adresse suivante : privacy@isolationbytryba.com. Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'agissant de la manière dont nous traitons vos données personnelles.

Nous contacter

Service Relation Clients au **03 69 11 05 11**

ou par mail www.isolationbytryba.fr rubrique SAV / formulaire



ISOLATION
by **TRYBA**

VOTRE EXPERT EN TRAVAUX ÉNERGÉTIQUES

isolationbytryba.fr