

GUIDE PRATIQUE POUR UN TRAITEMENT EFFICACE DE VOS DEMANDES SAV

Si l'anomalie est due à un incident de transport, veuillez-vous référer à la note d'information « AVARIE TRANSPORT »

01. PROCESSUS DE PRISE EN CHARGE

En cas **d'anomalie**, veuillez suivre les étapes suivantes :

Prendre des **photos des défauts constatés**, accompagnées de **relevés de cotes** si nécessaire.

Envoyez un mail à romain.fays@crouzilles.fr en mettant votre **contact commercial Crouzilles en copie**, en précisant :

- Le numéro de commande
- Les produits concernés
- Une description détaillée du problème



02. MODIFICATIONS

Toute **modification** non prévue ou non validée sur le produit peut entraîner **l'exclusion d'une prise en charge**.



03. CONDITIONS DE STOCKAGE

Les menuiseries doivent être entreposées dans un local respectant les critères suivants :

- Protection contre les **intempéries** et les projections d'eau
- Espace **hors d'eau**
- **Ventilation** et **chauffage** entre **10°C et 30°C**
- **Taux d'humidité** de l'air compris entre **40 % et 60 %**
- **Protection contre les chocs** et les dommages liés aux coactivités (transpalette, échelles, etc.)

Si les menuiseries doivent rester en stock sur un chantier pendant plus d'un mois, elles doivent être entreposées dans un local spécifique dont les conditions hygrothermiques se rapprochent de celles des locaux en service. (Source : NF DTU 36.2)



Règles générales de mise en œuvre du **vitrage PYROBEL** :

- Dans le cas de stockage à plat, bien mettre des **entretoises** entre chaque vantail
- Doit être utilisé uniquement en **vitrage intérieur**
- Ne pas installer avec un **tape endommagé**

04. ENVIRONNEMENT

Pour les menuiseries présentant des caractéristiques spécifiques (**résistance au feu, isolation thermique ou acoustique**), il est essentiel de vérifier la compatibilité du support avec les exigences **des documents attestant de leurs performances**.

