MIBAWOOD
The Wild Company

G A R A N T I E

Lames de terrasse en **bois exotique**

MIBAWOOD
The Wild Company

Sections

Système d'évaluation du bois (protocole de contrôle/inspection)	2-3
Critères de couverture de la garantie (structure vs esthétique)	2-3
Stockage correct (paramètres et procédure)	2-3
Précautions lors de l'installation (paramétrage et bonnes pratiques)	2-3
Essais et mesures à inclure dans l'annexe technique (enregistrement obligatoire pour la garantie)	2-3
Seuils récapitulatifs (tableau synthétique)	2-3
Inclusion territoriale et climatique dans la garantie	2-3
Comment intégrer ceci dans le Certificat de garantie (court texte à ajouter)	2-3
Prochaines étapes (opérationnelles)	2-3

CERTIFICAT DE GARANTIE
– MibaWood-

Sercom Miba S.L. (MibaWood®) garantit l'intégrité mécanique et fonctionnelle des lames en bois exotique contre tout défaut de fabrication susceptible de compromettre leur usage prévu, dans les conditions définies au présent certificat et dans son annexe technique.

A. CRITÈRES DE COUVERTURE DE GARANTIE

- Fissures profondes réduisant la section utile de la lame ou provoquant une défaillance du système de fixation ;
- Ruptures ou pertes de section utile ;
- Déformations permanentes (torsion, tuilage, gauchissement) empêchant la fixation ou l'usage correct ;
- Défauts géométriques rendant la fixation impossible ou dépassant les seuils techniques définis dans l'annexe technique.

Sont exclus du champ de la garantie : la dégradation purement esthétique (oxydation / grisaillement, variations superficielles de teinte dues à l'exposition au soleil et à la pluie), l'usure liée à une utilisation normale, ainsi que tout dommage résultant du non-respect des procédures de pose, de manipulation, d'entretien ou de stockage prescrites par MibaWood (voir annexe technique).

B. DURÉE ET VALIDITÉ

La garantie structurelle est accordée pour **10 ans à compter de la date d'achat figurant sur la facture**, sauf cas spécifiques (garantie esthétique limitée, durées inférieures ou extensions contractuelles).

La garantie ne sera valable que si :

- La pose a été réalisée conformément à l'annexe technique de MibaWood (justifiée par une fiche de pose signée).
- Le régime d'entretien recommandé a été respecté (application du produit de protection selon la fiche technique, avec le nombre minimum de couches et la fréquence correspondant au degré d'exposition).
- Les éléments ont été réceptionnés, stockés et manipulés selon les instructions (enregistrement de la réception et contrôle qualité des lames) ; tout défaut visible doit être signalé avant la pose.

C. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Les éléments suivants sont expressément exclus :

- Pose, manipulation ou stockage incorrects (ex. : empilage et contact direct avec le sol avant pose, contact direct avec l'eau pour des bois non tolérants, exposition >72 h sans protection, humidité au moment de la pose >15 %).
- Travaux de pose réalisés par du personnel non formé ou non certifié par MibaWood (sauf accord exprès).
- Dommages dus à un manque d'entretien, un nettoyage agressif (eau de Javel, solvants), utilisation de nettoyeur haute pression à courte distance ou application de traitements non recommandés.
- Variations naturelles du matériau : oxydation (grisaillement), petites fissures superficielles, nœuds, veines, et changements dimensionnels propres au bois, sauf si ces derniers dépassent les seuils structurels fixés (voir fiche technique pour les seuils).
- Dommages causés par des conditions particulières non prévues dans les spécifications (exposition extrême sans protection pigmentée).
- Dommages résultant de force majeure, accidents, négligence du client ou de tiers, et réparations non autorisées.
- Frais liés à une réparation ou un démontage effectués sans autorisation préalable de MibaWood (sauf urgence techniquement justifiée).
- Dommages liés au transport non imputables à MibaWood.
- Défauts esthétiques ou usure naturelle due au temps ou à l'usage normal, n'affectant pas l'intégrité structurelle.

D. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Pour préserver la validité de la garantie et accélérer le traitement, l'acheteur devra :

- Notification : signaler par écrit l'incident dans un délai maximum de 30 jours à compter de sa détection, en précisant les informations de la facture, l'adresse de pose et des photos préliminaires. (Les défauts visibles à la réception doivent être signalés avant la pose.)
- Documentation : fournir au minimum : facture, photos avec échelle (règle), fiche de réception et palette, description de la pose (date, poseur), et le cas échéant, échantillons ou éléments concernés.
- Conservation : conserver les éléments concernés sans manipulation jusqu'à résolution du dossier (MibaWood pourra demander leur garde ou leur retrait pour examen).
- Réponse initiale : MibaWood accussera réception sous 7 jours ouvrés et, si nécessaire, programmera une inspection technique sur site ou à distance.
- Inspection et expertise : MibaWood pourra effectuer sa propre inspection technique et/ou faire appel à une expertise indépendante. L'expertise pourra inclure des mesures d'humidité, sondage de profondeur des fissures, mesure de torsion / courbure, et analyse des lots.
- Délai de résolution : après réception de l'ensemble de la documentation et/ou réalisation des tests, MibaWood communiquera sa décision concernant la couverture et la solution dans un délai de 30 jours calendaires (sauf si une expertise externe supplémentaire est nécessaire, ce qui sera communiqué au réclamant).
- Enregistrement : tout dossier sera documenté : photos (avant / après), mesures, rapport technique et actions convenues.

E. SOLUTION DE LA GARANTIE

Si la réclamation est jugée valable et que le défaut est couvert :

- *Ordre de priorité : (i) réparation sur site (masticage professionnel, ponçage contrôlé ≤ 1 mm, réapplication du produit de protection), (ii) remplacement des lames concernées par des pièces de qualité équivalente, (iii) remplacement partiel ou total de la surface, ou (iv) remboursement proportionnel si le remplacement n'est pas réalisable.*
- *Frais : MibaWood prendra en charge les coûts de fourniture et de transport du matériau à remplacer lorsque la responsabilité directe est confirmée. Les coûts de pose/dépose ne seront pris en charge par MibaWood que si : a) un accord exprès a été conclu, ou b) le rapport technique conclut que la cause est un défaut de fabrication et non imputable à la pose, au stockage ou à l'entretien. Dans les autres cas, MibaWood pourra proposer un geste commercial documenté.*
- *Délais : la réalisation de la réparation ou de la fourniture se fera dans un délai raisonnable après acceptation et livraison des matériaux ; les délais précis seront fixés par écrit dans le rapport de résolution.*
- *Solutions alternatives : dans des cas sensibles de relation commerciale (ex. fort impact esthétique), MibaWood pourra proposer des mesures supplémentaires (produit de protection coloré, remises, etc.) même si la cause n'est pas strictement couverte, sous forme de geste commercial documenté.*

F. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité totale de MibaWood, découlant de tout produit couvert par cette garantie, est limitée à la valeur d'achat du produit défectueux. En aucun cas, MibaWood ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, pertes de bénéfices, coûts de pose ou de dépose, ni des réparations effectuées par des tiers.

G. STOCKAGE, MANUTENTION ET INSTALLATION

- *Obligations du destinataire/poseur : respecter et documenter les instructions de l'annexe technique : élévation minimale 200 mm, stickers tous les 300–400 mm, humidité du bois mesurée et enregistrée, acclimatation 48–72 h, contrôle de la température/humidité relative lors de la pose, perçage et fraisage obligatoires, double liteau aux extrémités, scellement des chants, utilisation de visserie inox et respect des distances aux chants.*
- *Enregistrement obligatoire : la non-remise de la fiche de réception ou de la fiche de pose signée peut invalider la réclamation.*
- *Poseur certifié : MibaWood recommande (et peut exiger contractuellement) que la pose soit effectuée par des poseurs formés ou certifiés ; les poses réalisées par du personnel non formé peuvent être exclues de la couverture.*
- *Conséquences : les manquements constatés (par inspection ou expertise) ayant contribué de manière significative au défaut entraîneront un refus total ou partiel de la couverture.*

H. FORCE MAJEURE

MibaWood ne saurait être tenue responsable des retards ou de l'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure (catastrophes naturelles, pandémies, grèves, restrictions de transport, mesures gouvernementales et événements similaires). En cas de force majeure :

- *La partie concernée informera immédiatement l'autre partie de la cause et de sa durée prévue.*
- *Si l'événement dure plus de 60 jours, les parties conviennent : (i) de prolonger les délais, (ii) de suspendre les obligations, ou (iii) de résilier le contrat le cas échéant, sans responsabilité pour des dommages supplémentaires.*
- *Les obligations de l'acheteur en matière de conservation et de notification préalable restent en vigueur, sauf impossibilité objective.*

I. LIMITATION DE RESPONSABJLITÉ ET SEUILS DE COUVERTURE (PLAFOND DE COUVERTURE ET POINT DE DÉPART)

Limite économique : la responsabilité totale cumulée de MibaWood découlant de ce certificat sera limitée à la valeur d'achat du produit défectueux (montant net des lames concernées). MibaWood ne sera pas responsable des dommages indirects, perte de profit, perte d'usage ou frais de tiers réalisés sans son autorisation préalable.

Seuils de couverture (point de départ de la protection par la garantie structurelle) : ces seuils déterminent quand la garantie commence à couvrir un dommage ; ils s'appliquent en complément de la procédure de réclamation et de l'analyse technique :

- **Fissure profonde structurelle : est considérée comme structurelle > 25 % de l'épaisseur de la lame.**
- **Couverture : si > 15 % des lames posées présentent des fissures profondes → remplacement total de la surface affectée par la garantie. Si entre 5–15 % → évaluation technique pour remplacement partiel, restauration et/ou geste commercial. (≤ 5 % → réparation localisée).**
- **Fissure profonde individuelle critique : toute lame présentant une fissure dépassant 50 % de l'épaisseur ou une fissure ouverte compromettant la fixation sera remplacée individuellement par la garantie.**
- **Torsion / twist : couverture si twist > 5 mm / 300 mm ou si le pourcentage de lames avec twist > 5 mm / 300 mm dépasse 10 % de la surface posée. Si twist entre 3–5 mm / 300 mm et affecte > 15 % → révision pour remplacement partiel.**
- **Cupping / gauchissement transversal : couverture si cupping > 3 mm / 300 mm et affecte > 10 % des lames ; dans les cas extrêmes de cupping > 5 mm / 300 mm, chaque lame affectée sera évaluée pour remplacement.**
- **Éclats / fibrilles : couverture limitée aux cas où l'éclatement entraîne une perte de section fonctionnelle ou un risque (ex. éclat > 3 mm sur plus de 15 % de la surface posée). En dessous de ces pourcentages, l'entretien esthétique ou la réparation localisée est appliqué.**
- **Nœuds / cavités : couverture si cavité / trou > 10 mm de diamètre ou si le trou laisse une paroi résiduelle < 50 % de l'épaisseur de la lame. Les cavités entre 5–10 mm sont évaluées selon leur emplacement et leur pourcentage.**
- **Humidité / pose : la garantie ne couvre pas les dommages causés par une pose avec une humidité du bois > 15 % ou si la pose a été effectuée avec une humidité moyenne du lot supérieure à 15 %. Les poses réalisées avec une humidité entre 12–15 % sont acceptées uniquement si elles sont documentées et effectuées selon les mesures de contrôle (acclimatation, joints augmentés, scellement des chants).**
- **Niveaux d'apparition (pourcentage) : en règle générale, MibaWood considérera le remplacement total par garantie lorsque l'un des défauts structurels définis (fissures profondes, twist > 5 mm / 300 mm, cupping > 3 mm / 300 mm, cavités critiques) affecte > 15 % des lames posées. Entre 5–15 % → réparation partielle et geste commercial. ≤ 5 % → réparation localisée.**

Ces seuils permettent une décision objective : lorsque ceux-ci sont dépassés, la garantie commence à couvrir le coût de fourniture et, le cas échéant, de pose. Pour un pourcentage intermédiaire, l'entreprise évaluera une réparation + geste commercial en fonction de l'impact et de la traçabilité du lot.

Causes excluantes : la garantie ne couvre pas les défauts résultant directement du non-respect des procédures de stockage, de manipulation ou de pose (ex. : absence d'acclimatation 48–72 h, utilisation d'outils interdits, pose avec humidité > 15 %, exposition prolongée sans protection sur chantier). Dans ces cas, la réclamation sera refusée, sauf si un rapport d'expertise conclut à un défaut de fabrication.

TABLEAU RÉCAPITULATIF — SEUIL DE COUVERTURE (À COLLER TEL QUEL)

Paramètre	Définition / Seuil critique	Point à partir duquel la garantie couvre
Fissure profonde	> 25 % de l'épaisseur (structurel)	Couverture si > 15 % des lames affectées ; remplacement total.
Fissure individuelle critique	Fissure > 50 % de l'épaisseur ou ouverte	Remplacement individuel sous garantie.
Torsion / twist	>5 mm / 300 mm	Couverture si > 10 % des lames sont affectées ; remplacement ou réparation selon expertise.
Cupping / gauchissement	>3 mm / 300 mm	Couverture si > 10 % des lames sont affectées ; lame > 5 mm / 300 mm à évaluer pour remplacement.
Éclatement / fibrilles	Éclat > 3 mm	Couverture si > 15 % de la surface ; sinon, entretien esthétique.
Cavité / trou	Diamètre > 10 mm ou paroi résiduelle < 50 % de l'épaisseur	Couverture (remplacement).
Humidité lors de la pose	>15% (bois)	Ne couvre pas les dommages résultants ; les poses avec > 15 % d'humidité invalident la couverture.
% de lames affectées (règle générale)	>15%	Remplacement total sous garantie. 5–15 % → réparation partielle / geste commercial. ≤ 5 % → réparation localisée.

CERTIFICAT DE GARANTIE
– MibaWood-

SYSTÈME D'ÉVALUATION DU BOIS
(protocole de contrôle/d'inspection)

Échantillonnage et portée

- **Échantillonnage initial à la réception** : vérifier 100 % des lames livrées pour détecter les défauts visibles (déformations, humidité apparente, fissures profondes, éclats). Enregistrer le lot et le n° de palette.
- **Échantillonnage technique pour évaluations** : pour l'inspection de qualité sur chantier, prélever 5 % des lames ou au minimum 20 lames réparties sur la surface (aléatoire stratifié par zones — près de la piscine, zones exposées au soleil, zones couvertes).
- **Mesure de l'humidité** : mesurer l'humidité de toutes les lames échantillonnées avec un hygromètre calibré ; enregistrer la valeur moyenne et l'écart-type

LISTE DE CONTRÔLE DE RÉCEPTION ET D'INSPECTION RAPIDE
– MibaWood–

SYSTÈME D'ÉVALUATION DU BOIS
(protocole d'inspection)

Projet / Client : _____
Adresse / Lieu de travail : _____
Date de réception : ___ / ___ / _____ Inspecteur : _____
N° de commande : _____ N° de bon de livraison : _____

DOCUMENTS

- [ ] Facture/commande livrée.
- [ ] Étiquettes de lot/palette photographiées.

ÉTAT GÉNÉRAL

- [ ] Nombre de lames cintrées/ondulées_____
- [ ] Humidité apparente / taches_____

Observations_____

ÉCHANTILLONNAGE ET MESURES

- [ ] Nombre total de lames livrées_____
- [ ] Nombre de lames échantillonnées_____

Observations_____