



FAQ
QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES ET
RÉPONSES



my-pergola24.com

WE DO IT YOUR WAY

Ici, vous trouverez des questions fréquemment posées et leurs réponses. Nous vous recommandons de lire toutes les questions avant de commander. Bien entendu, vous pouvez également appeler notre équipe de support à tout moment. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Veillez également consulter les instructions de montage, que vous pouvez télécharger sur notre site Web.

QUESTIONS SUR LA COMMANDE ET LE CONFIGURATEUR

À quoi dois-je faire particulièrement attention avant de commander ?

Mesurez avec précision, choisissez en fonction de vos préférences et évaluez soigneusement tous les extras possibles. Une fois que le produit est fabriqué sur mesure, rien ne peut plus être changé et les extras ne peuvent pas tous être commandés plus tard. Certains extras seraient trop chers pour être livrés séparément et d'autres ne peuvent être réalisés qu'avec la commande. Il vaut donc mieux en prendre un de plus plutôt qu'un de moins. Il est souhaitable de bien équiper la pergola. Le chauffage et l'éclairage sont particulièrement appréciés, ainsi que les stores latéraux motorisés, qui se règlent par télécommande.

Comment prendre les mesures et à quoi dois-je faire attention ?

Mesurez toujours les dimensions extérieures. Nous vous recommandons de prendre les mesures, de tout noter et de remesurer une nouvelle fois. Les mesures incorrectes ne peuvent pas être corrigées par la suite. Le configurateur fonctionne par incréments de cm. Si vous n'avez pas assez de place dans les endroits étroits pour un centimètre entier, vous devez arrondir vers le bas. Veillez également à ce que la pergola, le toit à lamelles resp. le toit de la terrasse soit aligné horizontalement et à angle droit. Le système interne de drainage des eaux de pluie est déjà équipé d'une petite pente. La largeur, la longueur et la hauteur sont toujours des dimensions extérieures dans le configurateur.

Quelles dimensions puis-je configurer ?

La configuration en ligne des pergolas et des toits à lamelles permet de choisir librement une largeur comprise entre 1 m et 13,5 m, une longueur entre 1 m et 13,5 m et une hauteur entre 2 m et 3,6 m, au centimètre près. À partir de 4,5 m, un nouveau champ est automatiquement créé et un pilier supplémentaire est ajouté. Le configurateur effectue le calcul automatiquement. Vous ne pouvez pas vous tromper sur ce point et notre équipe technique vérifie chaque projet avant la fabrication et vous contacte, si nécessaire. Tout ce qui est possible dans le configurateur peut être fabriqué. En outre, vous pouvez également nous envoyer à tout moment une demande pour la fabrication sur mesure.

Nous réalisons également des tailles et des formes spéciales et nous pouvons vous envoyer des devis personnalisés ou vous aider dans la configuration. Chaque projet passe par un contrôle technique avant la fabrication et est minutieusement vérifié par un personnel qualifié. Notre équipe d'assistance vous contactera également en cas de questions ou d'erreurs dans la configuration.

Chaque pergola est-elle équipée de lamelles de toit motorisées ?

Les lamelles s'inclinent/tournent mais ne peuvent pas être déplacées latéralement.

Pour des raisons de qualité, nous avons décidé de ne pas proposer le déplacement latéral. La stabilité, la durabilité et la charge supportée de neige sont considérablement accrues grâce à cette position fixe.

Différentes pièces latérales sont-elles possibles ?

Oui, vous pouvez choisir toutes les variantes vous-même. Toutefois, la pergola étant faite sur mesure, aucune modification n'est possible

après le délai de rétractation de 14 jours. C'est-à-dire que vous êtes également responsable de veiller à ce que la pergola vous plaise et corresponde à vos attentes. Malheureusement, nous ne pouvons pas prendre en considération les réclamations concernant votre propre choix de couleurs et d'extras. Réfléchissez bien à la conception. C'est pourquoi, nous mettons à votre disposition des représentations photo-réalistes dans le configurateur.

Quelles sont les dimensions minimales et maximales que je peux configurer ?

Le minimum est de 1 m (largeur/longueur), le maximum de 13,5 m, sélectionnable au centimètre près. La hauteur peut varier entre 2 m et 3,6 m. Toutes les dimensions sont des dimensions extérieures. Par conséquent, si vous souhaitez que la hauteur intérieure soit de 2 m, veillez à choisir une hauteur totale d'au moins 2,2 m.

Doit-on mettre un pilier tous les 4,5 m ou peut-on s'en passer ?

Sur demande spéciale, des modifications sont également possibles. Toutefois, en ce qui concerne la statique, nous vous recommandons d'utiliser les suggestions du configurateur.

Que dois-je prendre en considération pour le raccordement au toit ?

Faites bien attention à ce qui se trouve en dessous du toit. Vous êtes responsable de la statique, si un côté n'est pas ancré de manière stable ou si la sous-structure n'est pas adaptée à cela, alors le support de la charge de neige ne peut pas être garanti.

Les couleurs sont-elles fidèles aux modèles présentés sur le site ?

Le configurateur affiche une image photo-réaliste. Toutefois, les couleurs peuvent varier. Nous fournissons également les codes de couleur RAL exacts. Vous pouvez voir ces couleurs dans n'importe quel magasin de bricolage en utilisant une palette de couleurs et, si nécessaire, nous informons également de vos exigences en matière de couleurs RAL. 200 couleurs standard sont disponibles dans le configurateur de toit à lamelles de pergola.

Puis-je modifier mon projet après avoir passé commande ?

Il est possible d'annuler et de reconfigurer votre projet dans le délai de rétractation de 14 jours. Vous pouvez nous informer par e-mail si vous souhaitez apporter des modifications mineures, que nous intégrerons dans le contrôle de qualité technique du configurateur et transmettrons directement à l'usine.

Puis-je sauvegarder mes configurations dans le configurateur de toit à lamelles/pergola et continuer plus tard ?

Oui, créez un compte client et prenez votre temps pour vous décider.

Est-il possible de réaliser des formes spéciales et les revêtir de peintures spéciales ?

Dans le configurateur directement non, mais vous pouvez nous envoyer vos demandes par e-mail. Nous nous ferons un plaisir de traiter individuellement les formes et les exigences particulières qui ne sont pas prises en compte par notre configurateur de toit à lamelles/pergola. En bref, tout est possible et peut être fait sur demande. Notre producteur fabrique des produits sur mesure dans le monde entier et est l'un des principaux fabricants d'Alutech.

Proposez-vous également des systèmes qui ne figurent pas dans le configurateur ?

Oui, il suffit de nous contacter. Nous nous ferons un plaisir de vous proposer des offres individuelles, y compris pour le commerce, la gastronomie et l'hôtellerie.

Puis-je également demander la réalisation de projets sur mesure qui ne figurent pas dans le configurateur ?

Oui, mesurez précisément et envoyez-nous votre projet par e-mail à office@my-pergola24.com avec une esquisse précise. Nous pouvons

généralement vous envoyer un dessin CAO avec un devis dans les 72 heures.

Où puis-je voir les produits avant de les acheter ?

Vous pouvez voir les produits dans les parcs d'exposition, les foires commerciales, chez des clients de référence dans votre région ou dans notre salle d'exposition à Hallein (Salzbourg, Autriche). Mais nous serions également ravis de vous envoyer des vidéos et des photos de référence. Contactez-nous !

Puis-je également parler à quelqu'un personnellement ?

Bien sûr, vous pouvez nous joindre à tout moment. La confiance et le soutien sont notre priorité absolue. Pour nous, ce n'est qu'en nous conformant aux standards de disponibilité et de service les plus élevés que nous pouvons gagner la confiance de nos clients et nous démarquer d'autres vendeurs spécialisés.

Est-il possible de commander des extras a posteriori ?

Dans une mesure limitée. Il est préférable de sélectionner les extras directement lors de la commande. Certains extras seraient trop chers pour être livrés séparément, pour d'autres, ce n'est pas du tout possibles. Il vaut donc mieux en prendre un de plus que trop peu. Il est souhaitable de bien équiper sa pergola. Le chauffage et l'éclairage sont particulièrement appréciés, ainsi que les stores latéraux ZIP motorisés, qui se règlent par télécommande.

Comment le prix des extras se compare-t-il ?

my-pergola24.com est moins cher que ses concurrents et, avec nos extras, nous offrons le plus grand choix du marché ainsi que des écarts de prix encore plus importants. Notre objectif est de produire des systèmes motorisés de toits à lamelles, de toits de terrasse et de pergolas en aluminium en grande quantité et avec une faible marge bénéficiaire. Cela nous permet d'obtenir des avantages de prix incomparables, notamment en termes de fonctions et d'extras supplémentaires.

QUESTIONS SUR LE PAIEMENT, LA PROTECTION DES ACHETEURS ET LA SÉCURITÉ

À partir de quand l'achat est-il validé ?

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours au cours duquel vous pouvez également nous informer des modifications que vous souhaitez apporter au projet. Après cela, l'achat est validé car la production est alors lancée dans l'usine.

Jusqu'à quand puis-je me rétracter et annuler mon achat ?

14 jours, après quoi votre commande sur-mesure est en production et il y a une obligation d'acceptation, d'achat et de paiement. Nous ne pouvons pas reprendre les projets réalisés sur mesure, c'est pourquoi le délai de rétractation n'est que de 14 jours.

Pourquoi n'y a-t-il pas d'autres modes de paiement ?

En raison des prix élevés du projet et parce que nous voulons proposer des pergolas, des toits à lamelles, des toits-terrasses à des prix raisonnables, seul le virement bancaire est possible. Malheureusement, nous ne pouvons pas accepter les cartes de crédit.

Que se passe-t-il si je ne peux pas payer ma pergola ?

Alors, veuillez ne pas commander et, en cas de problèmes de paiement, nous serons obligés de récupérer la pergola si vous avez choisi un mode de paiement échelonné. Les paiements déjà effectués ne seront pas remboursés. Si vous payez à l'avance, nous ne livrerons pas sans paiement et nous ne procéderons à la production que lorsque l'acompte de 50 % aura été reçu.

Puis-je demander un paiement échelonné sans les documents nécessaires ?

Non, nous avons besoin d'un minimum de documents pour vérifier votre solvabilité afin de vous accorder un crédit. Veuillez comprendre que nous ne pouvons approuver que les demandes complètes.

Le paiement échelonné est-il arrangé par une banque ?

Non, il s'agit d'un paiement échelonné que nous vous accordons directement, sans frais supplémentaires et moyennant une simple vérification.

De quoi dois-je tenir compte lorsque je demande un paiement échelonné en tant qu'entreprise ?

Il y aura d'autres documents à fournir. Ils sont tous indiqués dans le panier d'achat lors du processus de paiement. Veuillez à nous envoyer tout ce qui est nécessaire. Après confirmation, le paiement échelonné est également possible.

Puis-je également effectuer un tel achat en tant qu'entrepreneur individuel ?

Oui, les mêmes règles que pour les entreprises s'appliquent.

Que dois-je prendre en considération s'il y a des enfants dans les environs ?

Lors du montage, de nombreuses pièces pointues et tranchantes sont présentes et la caisse en bois peut éclater. Il est préférable de ne pas laisser les enfants jouer à proximité immédiate durant le montage, même si les risques d'accidents sont quasiment nuls. Attention à éviter les pincements des doigts lorsque vous mettez en marche les stores latéraux ou les lamelles et veillez à ce que les enfants ne puissent pas monter sur le toit. Bien que les moteurs soient dotés de résistances pour éviter un écrasement, il se peut que la résistance soit trop faible pour des mains de petits enfants, ce qui peut représenter un risque d'écrasement.

Puis-je me blesser sur les lamelles de la pergola pendant son fonctionnement ?

En cas d'utilisation normale, il ne devrait pas y avoir de risque de blessures graves mais des pincements sont tout à fait possibles. Veuillez donc prêter attention à votre sécurité.

Combien de projets de ce type ont déjà été réalisés ?

Nous livrons dans toute l'Europe, notre fabricant travaille dans le monde entier et des centaines de projets ont déjà été réalisés. De nombreux clients satisfaits dans plus de 70 pays ont déjà installé avec succès nos produits de qualité.

À quoi dois-je faire attention en hiver ?

Mettez les lamelles en position verticale avant les chutes de neige. Il n'y a rien de plus à considérer. Il est également judicieux de demander à un électricien d'installer un interrupteur général pour le circuit.

À quoi dois-je faire attention en cas de tempête ?

Mettez les lamelles en position verticale, sinon la surface de contact est trop grande.

Combien coûte le chauffage pour se réchauffer pendant une soirée fraîche d'été ?

Cela varie en fonction de la taille de la pergola et du nombre de chauffages. Un chauffage a une puissance de 2 500 watts et un kWh coûte environ 0,16 à 0,20 d'Euro. ; c'est-à-dire qu'une heure de fonctionnement par unité de chauffage coûte environ 0,50 Euro.

Pourquoi my-pergola24.com ne propose-t-elle pas une station météo comme extra ?

La station météo est l'un des extras surestimés et peut déclencher la fermeture du toit et l'enneigement ultérieur si elle n'est pas utilisée correctement, par exemple en cas de neige fondue. Elle est également problématique si vous vous y fiez par temps venteux et que vous n'ouvrez pas le toit. Étant donné que nous voulons offrir des systèmes sûrs et de qualité, nous avons décidé de ne pas inclure de station météo dans notre offre. Nos systèmes sont fabriqués de sorte à garantir un maximum de sécurité aux utilisateurs.

À quoi dois-je faire attention si j'ai choisi des textiles ?

En hiver, nous recommandons d'enlever les textiles et de les ranger dans un endroit sec. En été, vous pouvez les laisser dehors si vous veillez à ce qu'ils soient bien ventilés. Ils sont fabriqués en tissu pour l'extérieur de haute qualité.

Puis-je laisser mes meubles de jardin sous la pergola en hiver ?

Oui, mais nous recommandons d'utiliser une housse de protection. La pluie peut toujours pénétrer par le côté, et le froid fera le reste.

Comment dois-je prendre soin de la pergola ?

Il n'y a pas d'instructions spéciales d'entretien ou de maintenance. Graissez de temps en temps les pièces mobiles pour plus de sécurité. Éliminez les rayures ou recouvrez-les de vernis de réparation pour éviter les dommages consécutifs après le montage. En hiver, il est déconseillé de faire fonctionner la pergola à des températures très basses.

Y a-t-il des instructions d'utilisation importantes ?

Lisez les questions fréquemment posées ici et assurez-vous que le système est correctement assemblé et utilisé en toute sécurité.

À quoi dois-je veiller lors de l'installation des extras et des lamelles motorisées ?

Suivez le mode d'emploi à la lettre et regardez plusieurs fois les vidéos sur notre site Web. Il ne devrait alors pas y avoir de problème. Imprimez le mode d'emploi. Il est possible que certains extras ne soient pas explicitement mentionnés dans les instructions de montage ou montrés dans les vidéos. Si vous avez des questions, vous pouvez nous appeler à tout moment. Le tout est assez évident.

Où puis-je faire une réclamation ?

Après de notre équipe de support, à tout moment. Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

QUESTIONS SUR LA LIVRAISON

Quel est le délai de livraison ?

Après le délai de rétractation de 14 jours et le versement de l'acompte, la fabrication de la pergola est irrévocablement lancée. Elle sera livrée au bout de 15 à 18 semaines environ.

Serai-je informé de l'évolution de la fabrication ?

Oui, dans le compte client ou par e-mail, des photos de certaines étapes de la production seront partagées. Par exemple, vous recevrez des photos de la pergola dès qu'elle sera construite à l'état brut en aluminium et testée avant d'être peinte par poudrage. Nous envisageons même de réaliser des vidéos que nous souhaitons mettre à disposition. Vous recevrez ensuite des photos de la pergola dans un état emballé afin que vous puissiez mieux anticiper la livraison.

La livraison est-elle gratuite ?

Oui, la livraison est gratuite avec déchargement à l'adresse indiquée dans la mesure où l'accès est possible. Prenez en compte le poids de la pergola, le terrain de déchargement et protégez-la de la pluie.

Que faire en cas de dommages à la livraison ?

Si la livraison présente des dommages de transport visibles, prenez des photos et notez ces dommages dans le protocole de livraison du transporteur et envoyez-nous un e-mail.

Que se passe-t-il si des pièces arrivent endommagées ?

Nous nous efforcerons de trouver une solution au plus vite. Envoyez-nous des photos et nous ferons de notre mieux pour vous livrer des pièces de remplacement. Cependant, comme il s'agit de pergolas, de toits-terrasses et de toits à lamelles faits sur mesure, un échange ou une livraison de remplacement peut malheureusement prendre jusqu'à 18 semaines. En général, il ne devrait pas y avoir de dommages à la livraison et aucune pièce essentielle n'a fait défaut jusqu'à présent. Nous pouvons livrer plus rapidement les petites pièces et les pièces standard. Les pièces sur mesure prennent plus de temps. Les vis peuvent être achetées à tout moment dans un magasin de bricolage. Il s'agit de biens standard en acier inoxydable.

Le délai de livraison peut-il être prolongé ?

Oui, dans des cas exceptionnels mais nous vous contacterons à temps.

Combien de temps prend la livraison après la commande ?

Environ 15 à 18 semaines.

Serai-je contacté avant la livraison ?

Oui, nous restons en contact régulier, vous recevrez une date de livraison du transporteur et vous serez appelé.

La pergola est-elle transportée jusqu'à l'emplacement du montage ?

Non, elle est livrée à l'adresse de livraison par camion, dans la mesure du possible.

Comment la pergola est-elle déchargée ?

Par défaut, c'est vous qui déchargez. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire, vous devez en informer explicitement le transporteur afin qu'il sache qu'il doit décharger. Le choix du camion peut en dépendre. Veuillez en informer le transporteur lors de l'appel.

Puis-je laisser l'emballage sous la pluie si je ne peux pas protéger la livraison contre la pluie avant le montage ?

La caisse en bois et les pièces peuvent résister à l'eau jusqu'à un certain degré. Toutefois, protégez les marchandises de l'humidité et de la pluie et couvrez-les d'une bâche si nécessaire. Les pièces électriques ne doivent pas être mouillées ou humides avant l'installation.

La livraison peut-elle être soulevée à l'aide d'une grue, par exemple pour l'utiliser sur un toit-terrasse ?

Oui, mais vous devez commander la grue vous-même. Nous n'assumons aucune responsabilité quant au transport ultérieur ou à l'emplacement exact.

QUESTIONS SUR LE MONTAGE

Ai-je besoin de connaissances techniques particulières si je souhaite faire le montage moi-même ?

Non, mais vous devez avoir au moins un bon artisan dans l'équipe de montage. Le tout est assez évident mais certaines compétences techniques sont nécessaires, notamment en ce qui concerne l'électricité, le fondement et l'alignement. Mais une fois ces tâches résolues, les choses avanceront très vite. Vous devez prévoir au moins deux jours complets pour le montage.

Que dois-je prendre en considération avant la livraison et préparer pour le montage ?

Préparez une fondation nivelée qui est résistante au gel et aux

intempéries et prenez des mesures pour le raccordement électrique (nous recommandons une protection surtension élevée, de préférence une ligne électrique d'au moins 16 ampères), ainsi qu'une mise à la terre et une protection contre la foudre. De plus, vous aurez besoin d'au moins 4 personnes capables de vous aider avec au moins 2 échelles hautes, ou mieux encore, un échafaudage mobile pour les grands projets. Vous aurez besoin de bons outils (tournevis sans fil, diverses clés, marteau, fil à plomb, niveau à bulle, perceuse à percussion pour la fixation des fondations, éventuellement une meuleuse d'angle avec disque de coupe en métal (flex), si de petits ajustements sont nécessaires, silicone et pistolet). Il est préférable de prévoir suffisamment d'espace pour pouvoir bien placer les pièces. Le montage n'est pas difficile mais il faut bien lire les instructions et nous appeler si l'on ne sait pas comment procéder. Plusieurs centaines de projets ont été réalisés et le montage n'a jamais posé de problème. Il est important de suivre nos conseils et de lire attentivement la notice de montage et les recommandations.

Y a-t-il un risque de blessure ?

Faites attention à vos enfants lors du montage et de l'utilisation du système et veillez à ce qu'il soit utilisé correctement. Attention, il existe un risque d'écrasement au niveau des pièces mobiles et un risque de brûlure au niveau des radiateurs.

Veillez toujours travailler exactement comme le prévoit le plan, en faisant attention aux FAQ et en regardant les vidéos avant le montage.

Pourquoi ne proposez-vous pas de montage ?

my-pergola24.com commercialise des pergolas motorisées en aluminium, des pavillons, des toits à lamelles et des toits-terrasses à grande échelle. Nous disposons d'équipes techniques qui contrôlent les projets et d'un personnel commercial techniquement expérimenté. Cependant, nous ne disposons pas d'artisans. Toutefois, grâce à notre réseau de partenaires, nous pouvons vous recommander des entreprises auxquelles vous pouvez faire appel vous-même. Par contre, nous ne pouvons donner aucune garantie pour les travaux de montage.

Que faire si je ne suis pas convaincu de pouvoir faire le montage moi-même ?

Il est alors préférable de faire appel à un professionnel et à un artisan. Montrez-lui les instructions et les vidéos, le tout est assez évident et peut être réalisé rapidement. Les pièces sont en grande partie préassemblées.

Puis-je faire une erreur lors du montage ?

Rien qui ne puisse être corrigé. Mais il est important que vous suiviez exactement les instructions et que vous vous prépariez bien. C'est tout à fait faisable.

Que faire si les pièces métalliques ont été rayées lors du montage ?

Procurez-vous un crayon de retouche de la bonne couleur RAL et couvrez les rayures.

De combien d'espace ai-je besoin pour le montage ?

Deux fois l'emplacement de la pergola afin que vous puissiez vous déplacer facilement et placer les pièces.

QUESTIONS TECHNIQUES SUR LE PRODUIT

Quel est l'aluminium utilisé ?

Les produits de my-pergola24.com sont fabriqués en aluminium 6005-T5 de haute qualité (autres noms de l'alliage : UNS A96005 ; ISO AlSiMg ; aluminium 6005-T5 ; AA6005-T5 ; Al6005-T5) à 3 mm d'épaisseur. Ainsi, la qualité, la solidité et la durabilité sont assurées. Toutes les pièces porteuses, y compris les lamelles sont d'une

épaisseur de 3 mm. Faites attention lorsque vous comparez : les magasins de bricolage vendent des pergolas, des lamelles et des toits-terrasses bon marché, souvent en 2 mm d'épaisseur. Les détaillants spécialisés préfèrent du 3 mm et obtiennent ainsi une rigidité et une capacité de charge plus élevées, ce qui est très important, surtout dans les régions où il y a des conditions hivernales alpines. Chez my-pergola24.com, les parties latérales sont construites avec une épaisseur de 2,2 mm. Toutes les pièces sont peintes par poudrage et résistantes à la rouille. Les petites pièces et les vis sont en acier inoxydable (haute qualité). En cas d'augmentation de la charge de neige, les lamelles sont renforcées avec de l'acier galvanisé.

Quel type de moteur est utilisé ?

Le moteur pour le mouvement des lamelles est étanche et fabriqué en acier inoxydable. Il entraîne les lamelles à 300 N (Newton) et est conçu pour une durée de fonctionnement d'au moins 10 ans.

Le système électrique est-il sûr ?

Oui, il est préinstallé à 70 % conformément aux règlements de l'UE et est homologué CE.

La pergola peut-elle rouiller ?

On utilise principalement de l'aluminium et de l'acier inoxydable, deux matériaux qui ne rouillent pas. Certains composants sont en acier traité contre la corrosion. La rouille est seulement possible dans le cas de dommage.

Que signifie l'augmentation de la charge de neige ?

La pergola, resp. le toit à lamelles, supporte environ 180 kg de neige par m². Cela dépend de la portée des lamelles. Tous les 4,5 m, un pilier supplémentaire est installé dans nos modèles pour assurer de supporter la charge. Si vous choisissez d'augmenter le support de la charge, le renforcement en acier des lamelles augmente la charge à 250 kg par m². Cela correspond à environ 1 m³ de neige. Cependant, en hiver, il est toujours conseillé d'ouvrir les lamelles avant les fortes chutes de neige pour ne pas prendre de risques. En cas d'utilisation commerciale, un expert en statique doit être consulté lors de la planification du projet et nous déconseillons la présence de personnes sous la pergola lorsqu'il neige. Déneigez le toit et ne prenez aucun risque inutile, il est impossible d'estimer le poids réel de la neige qui tombe en un jour. Les lamelles doivent être ouvertes au préalable. Dans tous les cas, avant de procéder au montage, renseignez-vous sur la charge minimale supportée de neige des toits de votre région/commune. Il existe des exigences minimales par commune, qui sont indiquées en Newton. 1 000 N correspond à 102 kg. Avec la pergola de my-pergola24.com, un standard adéquat est atteint, y compris pour les régions plus froides. Néanmoins, en cas de chute de neige exceptionnelle, la pergola doit être déneigée ou, de préférence, ouverte.

Qu'est-ce qu'un revêtement par poudre ?

Le métal est chargé statiquement et attire ainsi la poudre de couleur. Dans un processus thermique, la poudre se transforme en peinture et recouvre ainsi le métal de façon permanente. C'est un processus très résistant aux intempéries.

Un permis de construire est-il nécessaire ?

Généralement non, mais cela dépend de l'endroit où vous vivez ou de la taille de la pergola, du toit-terrasse ou du toit à lamelles que vous configurez. Le type de fondement ou l'endroit où vous le posez, ou encore la hauteur prévue, peuvent également nécessiter un permis de construire. Il est préférable de s'informer auprès des autorités compétentes en matière de construction avant de passer commande et de bien clarifier la situation.

Combien pèse une pergola ?

Selon les extras choisis, environ 25-30 kg par m². Le configurateur vous indiquera le poids total. Le poids du produit fini peut varier

légèrement. Cependant, cette variation de poids n'est pas significative. En cas de terrasse sur le toit, par exemple, assurez-vous qu'elle soit résistante aux intempéries et que sa structure ne présente aucun danger.

Quel fondement est nécessaire ?

Différents emplacements nécessitent différentes fixations. Le fondement doit être à l'épreuve du gel et nivelé. Il doit pouvoir résister à des vents forts. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller si vous nous contactez à ce sujet.

Comment la pergola se tient-elle en cas de vent ?

Ne sous-estimez pas la puissance du vent, de l'eau et de la neige. Veillez donc à ce que tout soit bien fixé, et faites-le avec grand soin. Nous recommandons d'ouvrir les lattes lorsqu'il y a du vent, afin que le vent n'ait pas d'impact excessif sur la surface.

Comment les stores latéraux se tiennent-ils en cas de vent ?

Une légère brise n'est pas un problème. Il est même agréable d'utiliser les stores pour se protéger du soleil et des brises légères. Les stores ZIP peuvent être endommagés en cas de rafales, de vent et de tempêtes. Ne jamais les abaisser par temps venteux.

La pergola est-elle livrée complètement assemblée ?

Non, il s'agit d'un système dont les pièces essentielles sont préinstallées. Le système d'évacuation des eaux de pluie ou les moteurs sont installés mais la pergola doit être assemblée et fixée à l'aide de vis. Le système électrique est préinstallé mais le client doit assurer le raccordement au circuit; c'est pourquoi nous recommandons de faire appel à un électricien. S'il manque une tôle de protection contre la pluie pour éviter un égouttement entre le mur et les piliers en aluminium, nous recommandons également de faire appel à un ferblantier.

À quoi dois-je prêter attention en ce qui concerne le système électrique si j'ai commandé plus de 2 stores latéraux ?

En principe, un circuit électrique standard de 16 ampères x 230 volts = 3,7 kW suffit pour faire fonctionner les lamelles et au maximum 2 stores latéraux. Si vous avez configuré d'autres extras tels que l'éclairage et le chauffage ou des stores latéraux supplémentaires, nous vous recommandons de les raccorder à un circuit haute tension avec un fusible d'au moins 16 ampères et 6,4 kW. Le chauffage, en particulier, a besoin d'une certaine charge de courant. Pour plus de deux unités de chauffage, il faut utiliser un câble triphasé de 11,1 kW.

Une protection contre la foudre est-elle nécessaire ?

Oui, nous recommandons fortement le raccordement à la protection contre la foudre ou une mise à la terre suffisante.

La pergola doit-elle être nivelée et à angle droit ?

Oui, l'alignement exact est très important pour le montage et assure la bonne fermeture de la pergola/du toit.

Que dois-je prendre en compte en ce qui concerne l'éclairage LED ?

Il est très important que vous n'endommagiez pas ou ne pliez pas les tubes LED et le système d'éclairage pendant le montage. Si un tube est plié, il peut se casser. Une livraison subséquente prend beaucoup de temps car ces éléments sont faits sur mesure. De plus, ne surchargez pas les LED lors de leur installation et ne les connectez qu'à notre système, pas à d'autres sources d'alimentation pour les tester.

Que dois-je prendre en considération en ce qui concerne le chauffage ?

Nous vendons des chauffages infrarouges de haute qualité qui sont protégés contre les projections d'eau et conformes aux normes européennes. Ils deviennent très chauds. Ne les installez pas dans des

endroits où vous pourriez vous brûler et surveillez les enfants. Il est important de les laisser refroidir à la fin de leur utilisation. Une couverture n'est pas nécessaire. Les chauffages sont commandés à l'aide d'une télécommande. Veillez à ce qu'ils ne soient allumés que lorsque vous le souhaitez. Sinon, vous engendrez des coûts d'énergie inutiles et, si vous les faites fonctionner en continu pendant trop longtemps, voire des jours ou des semaines, vous risquez de vous exposer à un danger inutile. Gardez à l'esprit que le chauffage nécessite beaucoup de courant et raccordez-le bien à un circuit sûr et suffisant pour les charges. Le chauffage doit être raccordé à un circuit haute tension si l'on souhaite un fonctionnement sûr à long terme. Jusqu'à 2 500 watts sont utilisés par une seule unité de chauffage. Si d'autres appareils sont connectés à un circuit, une prise de courant normale peut rapidement atteindre ses limites.

Quel raccordement électrique dois-je prévoir ?

Nous recommandons un courant fort. Toutefois, un circuit normal de 230 V est généralement suffisant. Plus il y a d'extras et s'il y a un chauffage, il faut utiliser un courant fort d'au moins 6,4 kW.

AI-je besoin d'un électricien ?

Oui, nous le recommandons.

Quelle est l'épaisseur de l'aluminium des piliers, du cadre et des lamelles ?

Pièces porteuses (piliers, lamelles, etc.) : 3 mm ; pièces latérales non porteuses : 2,2 mm.

Puis-je également configurer la pergola comme un abri pour voiture ou un toit-terrasse ?

Oui, c'est possible. Il y en a beaucoup qui sont utilisées comme abris de voiture et constituent une très bonne alternative aux abris de voiture conventionnels. Cependant, prenez en compte la charge de neige possible dans certaines régions.

En plus des solutions rectangulaires, y a-t-il aussi des formes spéciales ?

Des formes spéciales peuvent être réalisées également. Des formes à 3-6 angles, en forme de U ou d'autres formes spéciales sont possibles. Envoyez-nous dans un premier temps des esquisses précises.

La pergola doit-elle être mise à la terre ?

Oui, nous le recommandons vivement.

Existe-t-il un certificat de conformité ou un protocole d'essai pour le système électrique ?

Le système électrique a un label de qualité CE mais il n'y a pas de protocole d'essai. Ce dernier ne peut être établi qu'après l'installation par votre électricien.

La pergola dispose-t-elle d'un certificat TÜV ?

Non, vous devez en faire la demande auprès de l'organisme de contrôle concerné après l'installation car une installation correcte est cruciale dans ce cas. Dans le secteur commercial, une certification TÜV est obligatoire et nous la recommandons aux clients avant la mise en service.

Dans quelle mesure la pergola est-elle imperméable à la pluie ?

La pergola est imperméable à la pluie. Seules les fortes pluies et les pluies latérales peuvent causer des dommages. Si vous optez pour un raccordement au toit, veuillez demander à un ferblantier d'installer une tôle anti-pluie qui chevauchera le mur et la pergola/le toit de la terrasse pour éviter à l'eau de s'infiltrer et s'écouler le long du mur.

Le silicone pour le scellement est-il inclus ?

Non, vous aurez généralement besoin d'un tube de silicone, adapté à une utilisation en extérieur, pour sceller le canal d'évacuation de l'eau de pluie après le vissage. Vous avez également besoin d'un pistolet pour cela.

Les vis et les petites pièces sont-elles toutes incluses ?

Oui. S'il manque quelque chose, veuillez nous contacter ou acheter les pièces manquantes au magasin de bricolage si vous en avez besoin tout de suite.

En quel matériau sont fabriqués les vis et les petites pièces ?

Généralement en acier inoxydable.

QUESTIONS SUR LA GARANTIE ET LES PRESTATIONS DE GARANTIE

Qui puis-je appeler en cas de réclamation ou pour les actions en garantie ?

Veuillez appeler notre hotline de support ou nous écrire à l'adresse support@my-pergola24.com. Nous faisons tout notre possible pour assurer la plus grande satisfaction de nos clients. Vous verrez que nous prenons vos préoccupations très au sérieux et que nous travaillons dans un esprit de résolution. Toutefois, nous déclinons toute responsabilité pour les dommages causés par un montage inadéquat. Nous proposons les systèmes de toits à lamelles de la pergola-terrasse exclusivement avec montage assuré par le client lui-même.

Quelle est la durée de la garantie et des prestations de garantie ?

En principe, nous offrons une garantie de 24 mois, à condition que le montage ait été effectué correctement. Cependant, nous savons par expérience que des pièces telles que celles en acier inoxydable, en aluminium et les moteurs ont une durée de vie plus longue lorsqu'elles sont utilisées correctement. Certains projets de notre fabricant sont en place depuis plus de 10 ans et fonctionnent toujours parfaitement. Les moteurs sont également étanches et construits pour durer. Il ne devrait donc y avoir aucun problème pendant la période de garantie de 24 mois. Dans le cas contraire, veuillez nous écrire immédiatement. Nous ferons de notre mieux pour trouver une solution.

Combien de temps prend le traitement d'une réclamation ou d'une revendication de garantie ?

Nous répondons immédiatement à votre sollicitation. Toutefois, la durée de la solution dépend du problème. Nous pouvons vous assurer que nous sommes très soucieux du client et axés sur la recherche de solutions.

Que coûte un tel système chez le fournisseur régional de toits de terrasse ?

Les prix des pergolas, des toits à lamelles, des toits-terrasses et des constructions Alutech motorisées comparables commencent à partir de 1 250 Euros par m², TVA comprise, sans le montage. my-pergola24.com est moins cher en raison de la structure allégée de l'entreprise, des quantités fabriquées importantes et du canal de vente en ligne. Nous proposons des produits équivalents à partir de 750-900 Euros par m², TVA comprise, selon la taille et sans le montage. Nos marges bénéficiaires sont plus faibles et notre présentation est plus claire grâce au configurateur en ligne.

Que dois-je faire si je cause moi-même des dommages et que le montage me pose problème ?

Pour les rayures, nous vous recommandons de vous procurer un stick de retouche de la couleur RAL correspondante. En cas de dommages importants, nous vous recommandons de nous contacter pour discuter d'une solution plus adaptée et plus rentable. Nous nous

ferons un plaisir de vous aider mais nous ne pouvons accepter aucune demande de garantie ou responsabilité pour les dommages causés par un montage incorrect ou par des tiers.

my-pergola24.com est-elle bien assurée ?

Oui, nous avons une assurance en responsabilité civile des entreprises et une assurance en protection juridique très élevées. Nous n'avons jamais fait appel à ces assurances car nous avons une bonne organisation, une excellente qualité et un excellent support, mais nous sommes convaincus que c'est là un investissement dans notre crédibilité et un argument de vente important qui nous permet de garantir la satisfaction de nos clients. Nous vivons des recommandations.

QUESTIONS GÉNÉRALES ET QUESTIONS DES REVENDEURS

Puis-je vendre les produits en tant que revendeur spécialisé ?

Oui, nous travaillons également avec des parcs de modèles, des foires commerciales et des revendeurs. Si vous êtes, par exemple, installateur de vérandas ou de fenêtres, serrurier ou couvreur, etc., vous pouvez nous contacter et signer un accord de distribution avec nous. Vous recevrez une commission et pourrez créer votre propre boutique de revendeur sur notre site Web et gérer vos clients et vos projets dans cet espace.

Existe-t-il un réseau de revendeurs qui propose également ces produits ?

Oui, nous travaillons avec des entreprises partenaires certifiées et il est également possible que vous ayez déjà vu les produits de my-pergola24.com avec d'autres logos. Nous sommes des détaillants et des grossistes et nous livrons aussi directement de l'usine à des partenaires renommés. Cependant, sous my-pergola24.com vous ne trouverez les systèmes qu'ici, dans la boutique en ligne.

Puis-je m'inscrire dans le réseau pour assistants de montage ?

Nous n'assumons aucune responsabilité quant au montage mais nous sommes heureux de faciliter l'établissement de contacts. Si vous souhaitez assister nos clients dans le montage de nos systèmes pour votre propre compte et sous votre propre responsabilité, veuillez nous contacter. Nous vous inclurons dans notre base de données de contacts si vous pouvez nous prouver que vous êtes qualifié pour cela.

Pourquoi my-pergola24.com est-elle si bon marché ?

Parce que nous sommes une organisation allégée qui utilise un canal de distribution en ligne et marchande en grandes quantités pour pouvoir proposer des prix avantageux.

Qui est le fabricant des systèmes ?

Nous collaborons avec l'un des plus grands spécialistes mondiaux d'Alutech pour les pergolas, les toits de terrasse et les toits à lamelles en aluminium électriques motorisés. Nous fabriquons chaque projet exclusivement sur mesure et sommes hautement spécialisés dans ce domaine. my-pergola24.com est la plateforme commerciale de 2Mountain-Development GmbH, basée à Hallein, Salzbourg, en Autriche. À cette adresse, vous pouvez également venir voir les pergolas en personne et prendre rendez-vous pour une consultation.

Où se trouve le lieu de juridiction de my-pergola24.com ?

À Hallein, Salzbourg, en Autriche pour les entreprises et dans le lieu de résidence du consommateur, selon la réglementation du pays concerné en matière de protection des consommateurs.

Quels avantages la commande en ligne présente-t-elle pour moi ?

Vous pouvez planifier 24 heures sur 24, obtenir immédiatement des informations sur les prix et faire plusieurs configurations jusqu'à ce que vous vous décidiez. En outre, nous offrons un support complet et de nombreuses informations en ligne sur les toits à lamelles en aluminium motorisés, les pergolas, les toits de terrasse et les abris pour voitures. Nos prix et la qualité de nos produits sont inégalés, tout comme le paiement échelonné à 0 % en 36 mensualités, un crédit complètement gratuit.

Qui est le propriétaire de my-pergola24.com ?

La société 2Mountain-Development GmbH, située dans le parc industriel Neualmerstraße 37, 5400 Hallein, dans le Land de Salzbourg en Autriche.

Responsable du contenu

my-pergola24.com - 2Mountain-Development GmbH