



Guide Qualité

La qualité de nos produits

TUBAUTO, filiale du Groupe Hörmann, fait de la qualité son mot d'ordre :

Le site de production de Sens est certifié ISO 9001 depuis 1996, témoignant d'une démarche qualité historique et rigoureuse. Chaque produit bénéficie d'une traçabilité complète, de la matière première jusqu'au produit fini.

Des processus de fabrication maîtrisés et strictement contrôlés permettent de garantir la fiabilité de nos produits sur une durée de 10 ans. L'ensemble des produits TUBAUTO est fabriqué sur le site de Sens ou au sein des usines du groupe en Allemagne, assurant ainsi un haut niveau d'exigence industrielle. Dans une démarche responsable, les



motorisations, portes d'entrée, portes en acier et huisseries en acier intègrent de série la neutralité carbone. Les portes de garage basculantes, quant à elles, sont issues d'une fabrication française, valorisant le savoir-faire industriel national.



Sommaire

Entretien des produits

Comment entretenir la peinture de mon produit ? 5

À quelle fréquence ? 6

Comment lui redonner une seconde vie ? 6

Porte Basculante

Cahier des charges 8

Mode de conditionnement 9

Porte Sectionnelle et Latérale

Cahier des charges 11

Mode de conditionnement 12

Porte Enroulable

Cahier des charges 16

Mode de conditionnement 17

Porte d'Entrée

Cahier des charges 19

Mode de conditionnement 20

Traitement d'une réclamation

Défaut visible à la livraison 22

Défaut non visible à la livraison mais visible dans votre stock 23

Défaut visible au déballage sur chantier 24

Défaut lors de l'utilisation du produit (SAV) 25

Défaut de motorisation ou de composants électroniques 26

Entretien des produits



Entretien des produits

L'entretien, une arme efficace pour la durabilité de nos produits

L'entretien des éléments laqués équivaut à celui que l'on consacre à sa voiture : une manière astucieuse de préserver son investissement. Au fil du temps, avec l'exposition aux UV ou autres environnements agressifs, les peintures peuvent présenter des signes d'altération tels qu'une perte de brillance ou un farinage. Un simple nettoyage régulier permettra d'atténuer les effets des intempéries et de pérenniser l'effet de protection des revêtements en poudre. Afin de ne pas détériorer l'aspect des surfaces laquées il est nécessaire de nettoyer très rapidement tout dépôt accidentel de plâtre, de colle, de ciment, de peinture, ou autre, sur ces surfaces.

Comment entretenir la peinture de mon produit ?

L'entretien peut aisément s'effectuer selon la méthode suivante :

1. Utiliser une solution eau tiède + détergent à pH neutre et non abrasif au moyen d'un chiffon doux,
2. Rincer soigneusement toutes les surfaces nettoyées.

Si le produit est exposé à des facteurs environnementaux inhabituels ou à proximité de milieux marins, il convient dans le cadre d'un projet personnalisé d'en informer la société.

Produits recommandés :

- Les produits vaisselle à pH neutre
- Les produits à vitres à pH neutre
- Les nettoyeurs domestiques ou industriels à pH neutre

Produits non recommandés :

- Les acides (acétique, chlorhydrique,...)
- Les bases (lessive de soude, eau de javel,...)
- Les oxydants (eau oxygénée)
- Les solvants organiques

Pour un nettoyage et un entretien optimal, nous vous recommandons notre

«Kit de nettoyage et d'entretien pour portails, portes et huisseries».

Ce kit a été développé par SONAX en exclusivité pour les produits **HÖRMANN**. Tous les produits ont été testés et approuvés pour l'entretien régulier des éléments HÖRMANN.



Il contient les produits suivants :

- Nettoyant pour portails, portes et huisseries
- Éponge multi-usage
- Polish 2 en 1 pour portails, portes et huisseries
- Éponge d'application
- 2 chiffons en microfibre
- Huile pour portails, portes et huisseries

Entretien des produits

À quelle fréquence ?

La fréquence de l'entretien dépendra de nombreux facteurs, par exemple :

- La situation géographique du bâtiment,
- L'environnement du bâtiment, comme un milieu marin, chloré, industriel,
- Les niveaux de pollution atmosphérique,
- La dominance des vents,
- La protection des bâtiments voisins,
- L'éventuelle présence de débris dans l'air (sable/poussière) créant une abrasion du revêtement.

Dans le cas général, un entretien réalisé tous les 3 mois permettra d'assurer la durabilité des produits. En revanche, les zones de glissement (entre les sections et le cadre dormant, par exemple), doivent être propres et sans poussière en permanence. Dans le cas contraire, la surface de la porte sera endommagée au niveau des zones de frottement. Pour les environnements plus agressifs (climat maritime, acides, sel de déneigement ou autres pollutions atmosphériques extrêmes), l'entretien doit être réalisé à des intervalles plus réguliers et d'autres couches de protection peuvent être nécessaires. Les plannings et les fréquences de nettoyage doivent être conservés pour justifier du maintien de la garantie.

Comment lui redonner une seconde vie ?

Si la peinture est altérée par les intempéries suite à un manque d'entretien, il faut tout d'abord procéder à un nettoyage minutieux du produit. Pour ce faire, vous pouvez utiliser de l'eau chaude mélangée à notre **«Nettoyant pour portails, portes et huisseries Sonax»** dans un rapport de 1:20. Le nettoyage est à faire à l'aide de l'éponge multi-usages. La peinture peut ensuite être traitée avec notre **«Polish 2 en 1 pour portails, portes et huisseries»**.

Attention !

- Le traitement des surfaces mates augmente le degré de brillance.
- Les surfaces mates peuvent paraître visuellement plus foncées.
- Ne pas utiliser au soleil ou sur des surfaces chaudes.
- Le nettoyage s'effectue par étape, ne pas utiliser de polisseuse pour les finitions Sandgrain et le Planar !

Porte Basculante

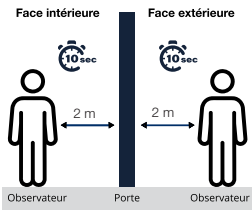


Porte Basculante

Cahier des charges

Conditions de contrôle :

Contrôle des faces extérieures et intérieures	
Distance	2 m du panneau
Position de l'observateur	De face, perpendiculaire à la porte
Position de la porte	À la verticale (porte fermée)
Durée	10 secondes maximum
Zone observée	Ensemble de la porte
Eclairage	Sans rayonnement direct du soleil ou de lumière dirigée



Critères d'acceptabilité :

Critères d'acceptabilité à n'utiliser que si un défaut est observé dans les conditions de contrôle.

Définition des zones :

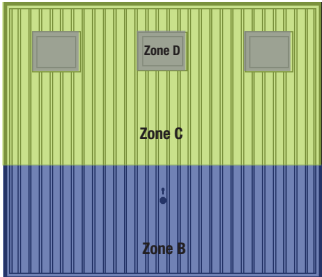
A	Zone non visible après la pose
B	Zone inférieure de la porte délimitée par une bande de 1m
C	Zone supérieure de la porte
D	Zone de vision (dans le cas d'une porte vitrée)

Limites admissibles :

Défaut contrastant avec la couleur de la porte	
A	Tout défaut est acceptable
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur... 5 mm de diamètre
C	2 mm de diamètre

Défaut ne contrastant pas avec la couleur de la porte	
A	Tout défaut est acceptable
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur, ... 10 mm de diamètre
C	5 mm de diamètre

Défaut dans le vitrage et/ou sur les petits bois	
D	Défaut ponctuel : poussière, ... 2 mm de diamètre
	Rayure 5 mm de diamètre



Porte Basculante

Mode de conditionnement

a. Palette constituée de portes de mêmes dimensions



Une palette est constituée de 6 ou 12 portes

- ❶ Porte Basculante
- ❷ Barrette métallique
- ❸ Protection de transport en plastique
- ❹ Support de transport : chevron bois + plaque métallique

b. Palette constituée de portes de dimensions différentes



Une palette est constituée de 6 ou 12 portes



- ❶ Porte Basculante
- ❷ Barrette métallique
- ❸ Protection de transport en plastique
- ❹ Support de transport : chevron bois + plaque métallique
- ❺ Jambage unitaire
- ❻ Cerclage plastique
- ❼ Protections bois et plastiques entre chaque porte de dimensions différentes

Porte Sectionnelle et Latérale

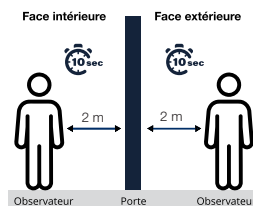


Porte Sectionnelle et Latérale

Cahier des charges

Conditions de contrôle :

Contrôle des faces extérieures et intérieures	
Distance	2 m du panneau
Position de l'observateur	De face, perpendiculaire à la porte
Position de la porte	À la verticale (porte fermée)
Durée	10 secondes maximum
Zone observée	Ensemble de la porte
Eclairage	Sans rayonnement direct du soleil ou de lumière dirigée



Critères d'acceptabilité :

Critères d'acceptabilité à n'utiliser que si un défaut est observé dans les conditions de contrôle.

Définition des zones :

A	Zone non visible après la pose
B	Zone inférieure de la porte délimitée par une bande de 1m
C	Zone supérieure de la porte
D	Zone de vision (dans le cas d'une porte vitrée)

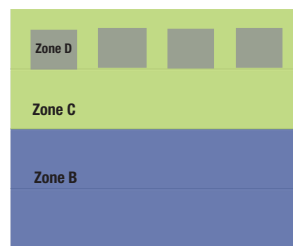
Limites admissibles :

Défaut contrastant avec la couleur de la porte		
A	Tout défaut est acceptable	
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur...	5 mm de diamètre
C		2 mm de diamètre

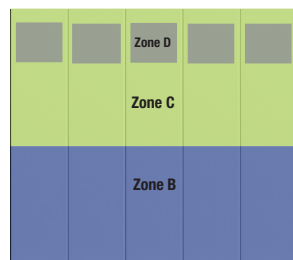
Défaut ne contrastant pas avec la couleur de la porte		
A	Tout défaut est acceptable	
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur, ...	10 mm de diamètre
C		5 mm de diamètre

Défaut dans le vitrage et/ou sur les petits bois		
D	Défaut ponctuel : poussière, ...	1 mm de diamètre
	Rayure	1 mm de diamètre

Défaut dans le vitrage et/ou sur les petits bois		
D	Défaut ponctuel : poussière, ...	1 mm de diamètre
	Rayure	1 mm de diamètre



Porte sectionnelle



Porte latérale

Porte Sectionnelle Prémontée

Mode de conditionnement

a. Conditionnement des portes en palette



- ❶ Porte Sectionnelle Prémontée
- ❷ Barrette métallique
- ❸ Poignée de transport
- ❹ Support de transport : chevron bois + plaque métallique

Une palette est constituée de 4 ou 8 portes

b. Conditionnement d'une porte unitaire

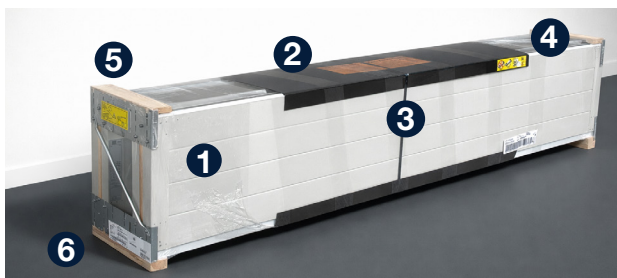


- ❶ Porte Sectionnelle Prémontée
- ❷ Barrette métallique
- ❸ Poignée de transport
- ❹ Support de transport : palette bois + plaque et tringles métalliques

Porte Sectionnelle en Kit

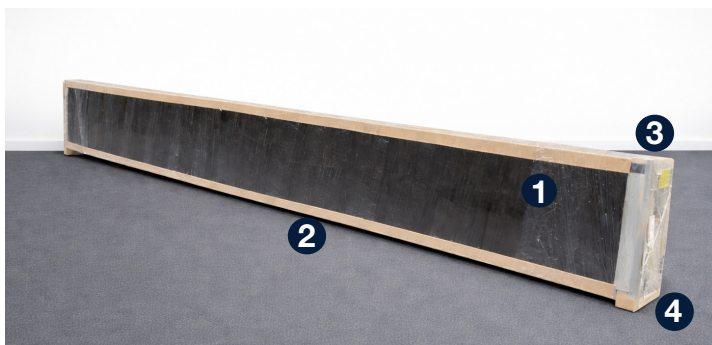
Mode de conditionnement

a. Conditionnement standard



- ❶ Sections de la porte
- ❷ Protections hautes et basses avec plaque alvéolaire recyclable
- ❸ Sangle plastique
- ❹ Consignes de manutention et stockage
- ❺ Jambage supérieur : planche de bois + plaque métallique
- ❻ Jambage inférieur : chevron bois + plaque métallique

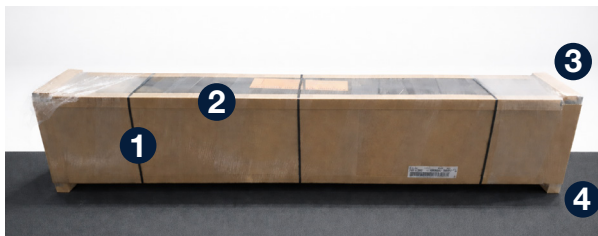
b. Conditionnement renforcé



- ❶ Plaque alvéolaire recyclable sur les deux faces du colis
- ❷ Cornière carton en partie haute et basse du colis
- ❸ Jambage supérieur : planche de bois + plaque métallique
- ❹ Jambage inférieur : chevron bois + plaque métallique

Porte Sectionnelle en Kit

c. Conditionnement en caisse



- ❶ Panneau aggloméré 8 mm sur les deux faces du colis
- ❷ Cornière carton en partie haute et basse du colis
- ❸ Jambage supérieur : planche de bois + plaque métallique
- ❹ Jambage inférieur : chevron bois + plaque métallique

d. Conditionnement export (sans bois*)



- ❶ Sections de la porte
- ❷ Protections hautes et basses avec plaque alvéolaire recyclable
- ❸ Sangle plastique
- ❹ Consignes de manutention et stockage
- ❺ Jambage supérieur : planche d'OSB + plaque métallique
- ❻ Jambage inférieur : chevron OSB + plaque métallique

**Conditionnement avec les mêmes caractéristiques qu'un conditionnement standard à l'exception des jambages inférieurs et supérieurs fabriqués en OSB. L'OSB est un matériau non-sujet à l'apparition de parasites (ex : vers à bois, insectes, etc...) pouvant répondre à des normes phytosanitaires pour le transport international.*

Porte Enroulable

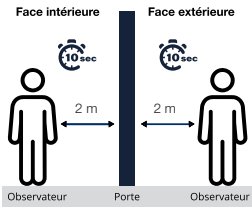


Porte Enroulable

Cahier des charges

Conditions de contrôle :

Contrôle des faces extérieures et intérieures	
Distance	2 m du panneau
Position de l'observateur	De face, perpendiculaire à la porte
Position de la porte	À la verticale (porte fermée)
Durée	10 secondes maximum
Zone observée	Ensemble de la porte
Eclairage	Sans rayonnement direct du soleil ou de lumière dirigée



Critères d'acceptabilité :

Critères d'acceptabilité à n'utiliser que si un défaut est observé dans les conditions de contrôle.

Définition des zones :

A	Zone non visible après la pose
B	Zone inférieure de la porte délimitée par une bande de 1m
C	Zone supérieure de la porte
D	Zone de vision (dans le cas d'une porte vitrée)

Limites admissibles :

Défaut contrastant avec la couleur de la porte		
A	Tout défaut est acceptable	
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur...	5 mm de diamètre
C		2 mm de diamètre

Défaut ne contrastant pas avec la couleur de la porte		
A	Tout défaut est acceptable	
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur, ...	10 mm de diamètre
C		5 mm de diamètre

Défaut dans le vitrage et/ou sur les petits bois		
D	Défaut ponctuel : poussière, ...	2 mm de diamètre
	Rayure	5 mm de diamètre



Porte Enroulable

Mode de conditionnement

a. Porte standard



- ❶ Porte Enroulable + film de protection plastique
- ❷ Ceinture de protection en polystyrène expansé
- ❸ Palette bois
- ❹ Protection carton

b. Porte à moteur tubulaire



- ❶ Porte Enroulable + carton + film de protection plastique
- ❷ Ceinture de protection en bois
- ❸ Palette bois

Porte d'Entrée

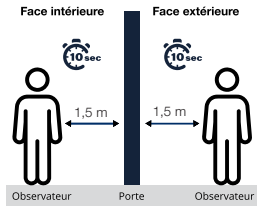


Porte d'Entrée

Cahier des charges

Conditions de contrôle :

Contrôle des faces extérieures et intérieures	
Distance	1,5 m du panneau
Position de l'observateur	De face, perpendiculaire à la porte
Position de la porte	À la verticale (porte fermée)
Durée	10 secondes maximum
Zone observée	Ensemble de la porte
Eclairage	Sans rayonnement direct du soleil ou de lumière dirigée



Critères d'acceptabilité :

Critères d'acceptabilité à n'utiliser que si un défaut est observé dans les conditions de contrôle.

Définition des zones :

A	Zone non visible après la pose
B	Bande de 300 mm en haut et bas de la porte
C	Zone à l'intérieur de la zone B
D	Zone de vision (dans le cas d'une porte vitrée)

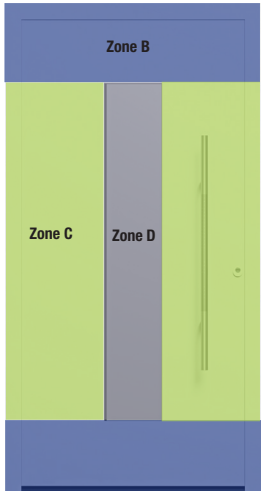
Limites admissibles :

Défaut contrastant avec la couleur de la porte		
A	Tout défaut est acceptable	
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur, ...	3 mm de diamètre
C		2 mm de diamètre

Défaut ne contrastant pas avec la couleur de la porte		
A	Tout défaut est acceptable	
B	Défaut ponctuel : Grain, tâche, rayure, impact, surépaisseur, ...	5 mm de diamètre
C		3 mm de diamètre

Défaut dans le vitrage et/ou sur les petits bois		
D	Défaut ponctuel : poussière, ...	2 mm de diamètre
	Rayure	5 mm de diamètre

Défaut dans le vitrage et/ou sur les petits bois		
D	Défaut ponctuel : poussière, ...	1 mm de diamètre
	Rayure	1 mm de diamètre



Porte d'Entrée

Mode de conditionnement

a. Porte en acier



- ❶ Porte d'Entrée
- ❷ Sangle plastique
- ❸ Palette à dossier bois
- ❹ Protection d'angle en polystyrène expansé

b. Porte en aluminium



- ❶ Porte d'Entrée + protection en panneau aggloméré
- ❷ Caisse de protection en bois
- ❸ Palette à dossier bois
- ❹ Poignée de transport

Traitement d'une réclamation



Traitement d'une réclamation

1. Défaut visible à la livraison

Dans cette situation, un défaut désigne un vice apparent sur un produit avant ou au moment du déchargement de notre camion de livraison.

Si vous vous trouvez dans cette situation, merci de suivre les instructions ci-dessous :

1. Prendre des photos explicites du problème (si possible, avant d'entamer le déchargement du camion),
2. Décharger le(s) produit(s) endommagé(s),
3. Formuler des réserves précises et détaillées directement sur les deux bordereaux de livraison en présence du transporteur,

À noter : Les réserves liées à l'emballage ne seront pas prises en compte

4. Retournez sous 48h à votre installateur/revendeur les éléments ci-dessous :
 - Les photos du problème constaté
 - La copie du bordereau de livraison émargé
 - Une description détaillée du problème
 - Vos attentes sur la suite à donner à ce problème (réparation, remplacement d'une partie ou de l'ensemble du produit, ...)

Traitement d'une réclamation

2. Défaut non visible à la livraison mais visible dans votre stock

Dans cette situation, un défaut désigne un choc, un impact ou une rayure sur une porte placée à l'intérieur de la palette.

Si vous vous trouvez dans cette situation, merci de suivre les instructions ci-dessous :

1. Prendre 5 photos :

- Photo 1 : zoom sur le défaut constaté (choc, impact, rayure, ...)
- Photo 2 : produit dans son ensemble (permettant de localiser le défaut)
- Photo 3 : photo de la palette (permettant de localiser l'emplacement du produit dans la palette)
- Photo 4 : plaque CE
- Photo 5 : étiquette colis/palette (avec référence usine)

À noter : Les photos doivent être prises avant de manutentionner le produit (photo du produit sur palette). Les photos doivent être prises sans enlever ou déchirer l'emballage.

Exemple de photos attendues :



2. Retournez à votre installateur/revendeur les éléments ci-dessous :

- Les photos comme détaillées ci-dessus
- Les éléments de traçabilité du produit (facture, bon de livraison, ...)
- Une description détaillée du problème
- Vos attentes sur la suite à donner à ce problème (réparation, remplacement d'une partie ou de l'ensemble du produit, ...)

Traitement d'une réclamation

3. Défaut visible au déballage sur chantier

Dans cette situation, un défaut désigne un choc, un impact ou une rayure à l'intérieur du colis et non visible à la livraison.

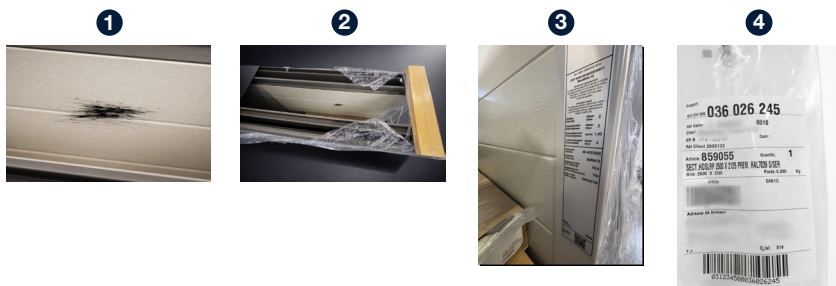
Si vous vous trouvez dans cette situation, merci de suivre les instructions ci- dessous :

1. Prendre 4 photos :

- Photo 1 : zoom sur le défaut constaté (choc, impact, rayure, ...)
- Photo 2 : produit dans son ensemble (permettant de localiser le défaut)
- Photo 3 : plaque CE
- Photo 4 : étiquette colis (avec référence usine)

À noter : Les photos doivent être prises au moment du déballage du colis et avant la mise en oeuvre du produit.

Exemple de photos attendues :



2. Retournez à votre installateur/revendeur les éléments ci-dessous :

- Les photos comme détaillées ci-dessus
- Les éléments de traçabilité du produit (facture, bon de livraison, ...)
- Une description détaillée du problème
- Vos attentes sur la suite à donner à ce problème (réparation, remplacement d'une partie ou de l'ensemble du produit, ...)

Traitement d'une réclamation

4. Défaut lors de l'utilisation du produit (SAV)

Dans cette situation, un défaut désigne toute anomalie liée à l'utilisation dans le temps du produit comme la casse d'un composant, un défaut d'aspect, ...

Si vous vous trouvez dans cette situation, merci de suivre les instructions ci-dessous :

1. Prendre 3 photos :

- Photo 1 : photo du défaut ou de la pièce HS
- Photo 2 : produit dans son ensemble (permettant de localiser le défaut)
- Photo 3 : plaque CE

Les photos peuvent être accompagnées de vidéos ou de tout autre élément permettant de mettre en évidence le dysfonctionnement (rapport, relevé de côtes, plan, schéma, ...).

À noter : Plus votre dossier est étoffé en éléments, plus notre expertise vous sera retournée rapidement.

2. Retournez à votre installateur/revendeur les éléments ci-dessous :

- Les photos comme détaillées ci-dessus
- Les éléments de traçabilité du produit (facture, bon de livraison, ...)
- Une description détaillée du problème
- Vos attentes sur la suite à donner à ce problème (réparation, remplacement d'une partie ou de l'ensemble du produit, ...)

Traitement d'une réclamation

5. Défaut de motorisation ou de composants électroniques

Dans cette situation, un défaut désigne tout dysfonctionnement, permanent ou aléatoire, sur nos motorisations et accessoires de motorisation.

Si vous vous trouvez dans cette situation, merci de suivre les instructions ci-dessous :

1. Réalisez un diagnostic sur chantier
2. Contactez votre installateur/revendeur
3. Retournez à votre installateur/revendeur les éléments ci-dessous :
 - Les éléments de traçabilité du produit (photo de la plaque, facture, bon de livraison)
 - Votre numéro de dossier (communiqué lors de l'appel à l'Assistance Technique)
 - Une description détaillée du problème
 - Nom, Prénom et numéro de téléphone de la personne en charge de l'expédition
 - Vos attentes sur la suite à donner à ce problème (remplacement ou remboursement)

Partenaire privilégié pour votre habitat

Implantée en Bourgogne depuis 1965, TUBAUTO est le partenaire privilégié pour votre habitat.

Leader sur le marché de la porte de garage, TUBAUTO se distingue par des produits d'une grande technicité, une gamme dimensionnelle étendue et un rapport qualité/prix optimal.

Pour répondre à vos besoins, TUBAUTO dispose sur le marché d'un réseau étendu de points de vente auprès de distributeurs, de négociants de matériaux et de négociants spécialisés.

La mise en place du système de management intégré nous a permis d'obtenir la quadruple certification : ISO 9001 pour la qualité, ISO 14001 pour l'environnement, ISO 45001 pour la santé et la sécurité, ISO 50001 pour l'énergie.



Le site de production

Le site de production TUBAUTO opère la production et la logistique pour le Groupe Hörmann.

- Centre de production portes basculantes, de portes sectionnelles et portes d'entrée.
- Centre logistique France pour le groupe, produits pour l'habitat.

Site de Sens (89) : Un site de 150.000 m², dont 31.000 m² couverts.

- 11.500 m² pour la fabrication.
- 17.500 m² pour la logistique.
- 2.000 m² de bureaux et locaux techniques.



Notre histoire

Créée en 1933 dans l'Yonne, TUBAUTO était à ses débuts un fabricant de tubes pour l'automobile.

C'est en 1965 que l'entreprise TUBAUTO conçoit sa première porte de garage avant d'intégrer, en 1991, le Groupe Hörmann leader européen dans la fabrication de portes et de motorisations pour l'habitat et l'industrie.

En France TUBAUTO assure une quadruple mission :

- Site de production pour les portes basculantes.
- Prémontage des portes sectionnelles standard.
- Parachèvement des portes sectionnelles et portes d'entrée.
- Plateforme logistique.

L'entreprise se positionne en partenaire privilégié et reconnu des négociants spécialistes et généralistes avec une offre spécialement développée pour l'habitat (maison individuelle, ERP, tertiaire). Spécialiste des portes de garages et motorisations pour l'habitat depuis plus de 60 ans, TUBAUTO développe en permanence de nouveaux systèmes de fermeture toujours plus qualitatifs, sécurisés et adaptés aux besoins actuels.



Droits d'auteur réservés. Reproduction, même partielle, uniquement avec notre autorisation. Sous réserve de modifications.

TUBAUTO