

# Volets Roulants Rapido

## Garantie

Vous avez récemment installé des volets roulants RAPIDO chez l'un de vos clients et vous souhaitez déclencher la garantie ou effectuer un SAV ? Voici comment procéder !

## Sommaire

1 - Garantie de la motorisation du volet roulant .....	1
1.1 - Volets roulants à motorisation solaire (RS100 Solar io) .....	1
1.1.1 - Déclenchement de la garantie par ordinateur .....	2
1.1.2 - Déclenchement de la garantie par smartphone.....	3
1.1.3 - Déclenchement d'un SAV .....	4
1.2 - Volets roulants à motorisation filaire (RS100 io) .....	6
2 - Garantie des autres composants du volet roulant .....	6

## 1 - Garantie de la motorisation du volet roulant

### 1.1 - Volets roulants à motorisation solaire (RS100 SOLAR IO)



À partir de la date  
d'installation.

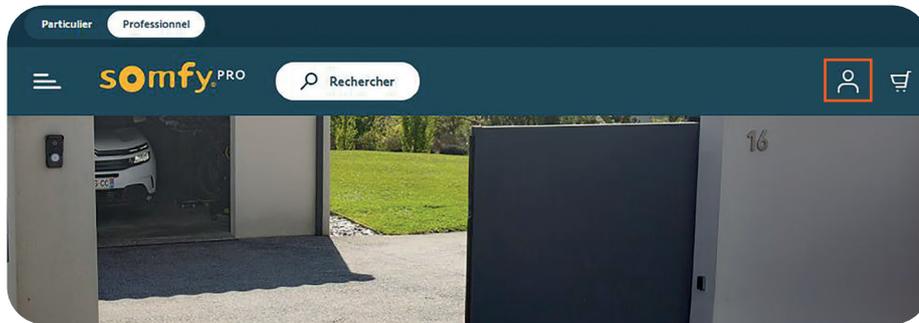


Comprend le moteur, la batterie et le  
panneau solaire.



Prioriser le déclenchement  
de la garantie le jour de la pose  
ou les jours suivants.

Somfy® prend en charge les pannes de moteur solaire RS100 Solar io. Pour cela, vous devez activer la garantie via votre compte client sur le site Somfy®Pro.



### **Vous n'avez pas de compte client ?**

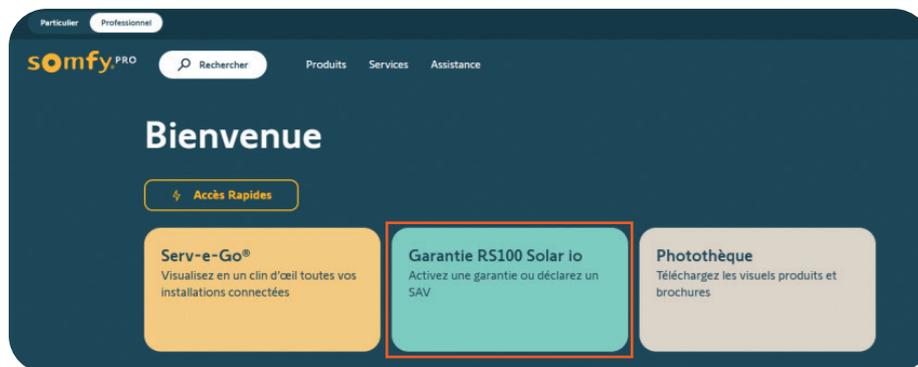
Nous vous invitons à vous connecter sur [www.somfypro.fr](http://www.somfypro.fr) pour ouvrir un compte.

C'est facile et rapide, et vous permettra un suivi de tous les moteurs Somfy® que vous avez pu installer.

**Cliquer sur l'icône de profil pour vous connecter ou créer un compte.**

Pour déclencher les garanties des moteurs solaires, il est nécessaire de renseigner certains éléments concernant la localisation des moteurs. La protection des données personnelles est garantie par Somfy® dans le cadre du RGPD. Pour déclencher la garantie, connectez-vous sur votre compte, via un ordinateur ou votre téléphone, en suivant les indications suivantes.

## 1.1.1 - Déclenchement de la garantie par ordinateur :



**Sur la page d'accueil de votre compte, cliquer sur « Garantie RS100 Solar io ».**

### Garanties RS100 Solar io

#### Activez votre première garantie RS100 Solar io

Vous pourrez par la suite :

- Demander une intervention de Somfy Assistance.
- Organiser le retour en SAV d'un produit défectueux.
- Retrouver l'ensemble de vos chantiers RS100 Solar io.

**Activer une garantie**

En savoir plus



**Cliquer sur « Activer une garantie ».**



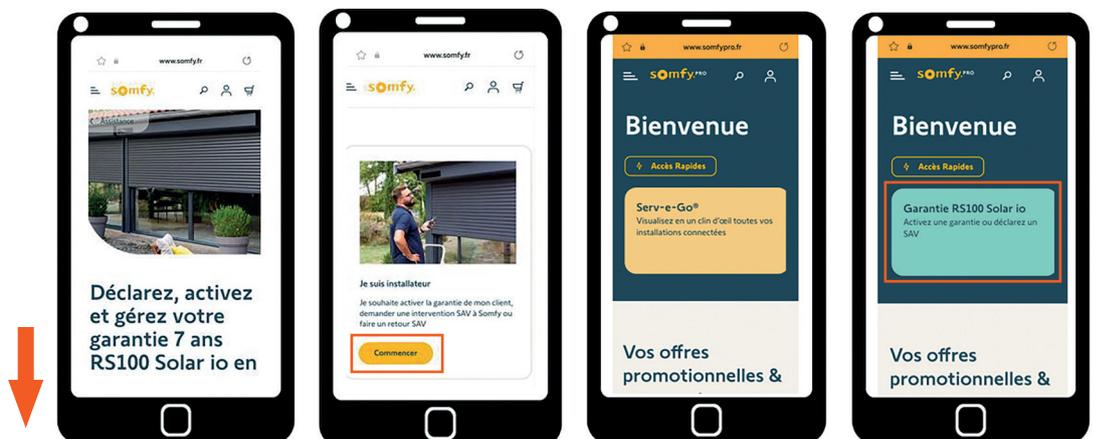
Remplir le formulaire en renseignant les éléments suivants :

Le fabricant du volet (RAPIDO),  
Le nom et le prénom du client final,  
L'adresse complète du chantier,  
L'adresse email du client final (facultatif mais conseillé),  
La quantité de volets roulants installés,  
La date d'installation.



L'apparition de ce message confirme la bonne prise en compte du déclenchement de la garantie.

## 1.1.2 - Déclenchement de la garantie par smartphone :



Faire défiler l'écran qui s'affiche vers le bas.

Cliquer sur « Commencer »

Faire défiler l'écran qui s'affiche vers la droite.

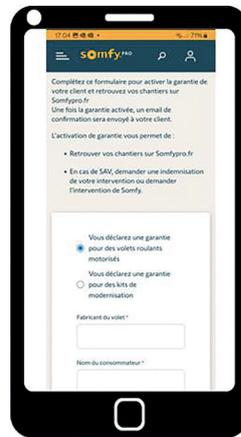
Cliquez sur « Garantie RS Solar io »



Cliquez sur  
« Activer une garantie »



Faire défiler l'écran vers le bas pour accéder au formulaire. Remplir le formulaire en renseignant les éléments suivants : le fabricant du volet (RAPIDO), le nom et le prénom du client final, l'adresse complète du chantier, l'adresse email du client final (facultatif mais conseillé), la quantité de volets roulants installés et la date d'installation.



L'apparition de ce message confirme la bonne prise en compte du déclenchement de la garantie.

## 1.1.3 - Déclenchement d'un SAV

Lorsqu'un client vous appelle pour un problème sur un moteur RS100 Solar io, trois étapes sont possibles pour lui apporter une réponse.



- **Via l'application Help Me, de Somfy®.**

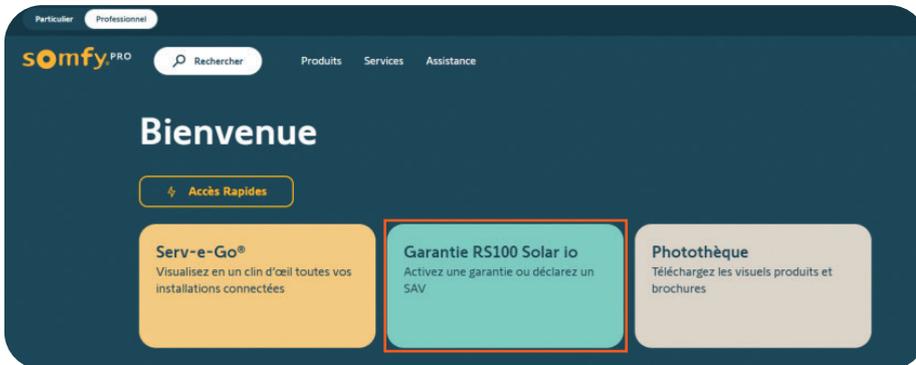
Cette application vous permettra de résoudre la majorité des cas de pannes, via un système de questions/réponses par action. Utilisez le QR code ci-contre pour la télécharger !

- En appelant la **Hotline Somfy®** au 0 820 374 374 (attention, appel payant : 0,12€ TTC/minute).

- Lorsque les deux étapes précédentes n'ont pas permis de résoudre le problème, deux possibilités s'offrent à vous pour déclencher un SAV auprès de Somfy® :

- Vous souhaitez dépanner votre client et réaliser vous-même l'intervention ?  
Faites-vous indemniser par Somfy® selon le forfait en vigueur.

- Vous ne souhaitez pas dépanner vous-même votre client ?  
Faites intervenir un installateur partenaire indépendant (Somfy® Assistance), sans frais pour vous.



Pour déclencher un SAV auprès de Somfy®, rendez-vous sur votre compte professionnel sur Somfy®Pro :

Cliquer sur « Garantie RS Solar io ».



Cliquer sur la flèche correspondant au chantier concerné.

### Garantie produit

N° de garantie	09XXXXXX
Quantité	5
Fabricant	RAPIDO
Validité	du 06/01/25 au 06/01/32

**Demander une indemnisation** OU **Demander une intervention**

Selon le choix effectué, les formulaires à remplir sur le site diffèrent. Un numéro de requête sera ouvert auprès de Somfy® et toute la procédure de renvoi ou d'intervention vous sera détaillée.

## 1.2 - Volets roulants à motorisation filaire (RS100 IO)

**7**  
ANS  
GARANTIE

À partir de la date de fabrication du moteur.

Lorsqu'un client vous appelle pour un problème sur un moteur filaire RS100 io, trois étapes sont possibles pour lui apporter une réponse.



- Via l'application **Help Me, de Somfy®**.

Cette application vous permettra de résoudre la majorité des cas de pannes, via un système de questions/réponses par action. Utilisez le QR code ci-contre pour la télécharger.

- En appelant la **Hotline Somfy®** au 0 820 374 374 (attention, appel payant : 0,12€ TTC/minute).



**À noter que dans le cas d'une panne sur un volet roulant à motorisation filaire, FOUSSIER ne prend pas à sa charge le déplacement ainsi que la dépose et repose du moteur.**

- Lorsque les deux étapes précédentes n'ont pas permis de résoudre le problème, veuillez contacter votre commercial FOUSSIER ou votre commercial sédentaire FOUSSIER pour demander l'ouverture d'un dossier SAV. Pour cela, nous aurons besoin du numéro de la commande initiale et de la dimension du volet roulant concerné. Nos équipes RAPIDO vous apporteront la réponse la plus adaptée à la problématique que vous rencontrez.

## 2 - Garantie des autres composants du volet roulant

**5**  
ANS  
GARANTIE



Box TaHoma®



Interrupteur Amy io®



Interrupteur Smoove®



Télécommande Situø®

Domotique Somfy®

**2**  
ANS  
GARANTIE



Verrou



Lame



Caisson



Coulisse



Tube



Joue

Accessoires



**À noter que dans ce cas, FOUSSIER ne prend pas à sa charge le déplacement ainsi que la dépose et repose des accessoires.**

En cas de panne ou de défaut, veuillez contacter votre commercial FOUSSIER ou votre commercial sédentaire FOUSSIER pour demander l'ouverture d'un dossier SAV. Pour cela, nous aurons besoin du numéro de la commande initiale et de la description du produit concerné. Nos équipes RAPIDO vous apporteront la réponse la plus adaptée à la problématique que vous rencontrez.