

Edition française

Assistance à la vente

Sale assistance

La norme susvisée est réservée aux utilisateurs des produits conformes aux présentes règles, telles que pratiquées par les divers industriels ou enseignes de vente concernées, et qui peut aussi avoir valeur de référentiel pour les prescripteurs, utilisateurs finaux, ou fournisseurs de services liés à la fabrication, à la commercialisation, et/ou à l'emploi ou l'usage desdits produits.

Le document, à caractère strictement privé, prend effet à la date indiquée. Il reproduit ci-dessous le logo des organisations enregistrées par l'éditeur du document ayant demandé à s'en servir de référentiel.

Ce document ne saurait être confondu avec un document élaboré sous le contrôle de l'AFNOR et homologué par cette dernière.

Il définit les conditions d'organisation des interventions d'assistance à la vente.

A la date d'établissement du document, il n'existe pas de norme française, européenne ou internationale, traitant du même sujet.

Sous sa forme actuelle, la présente édition correspond à la première version du document*.

- *Ce document est ainsi le quatrième d'une série de normes paraissant progressivement pour remplacer les normes codifiées NS PC puis NS P.
- Concepts-clés : reconnaissance préalable, information préalable, recueil d'information, feuillet signalétique, fiche d'identification, déclaration d'ouverture de chantier, information chantier.

Document technique de base

RM/YD



NP DTB 004
janvier 2014

document élaboré par un groupe industriel fabricant de produits de peinture de construction et de décoration,
édité par son Centre de recherche et d'expertise pour chaque organisation concernée
ICT chemin de la Buzine 13011 MARSEILLE - FRANCE

Liste des experts ayant participé à l'élaboration de la présente norme privée

Animateur/Rédacteur : M. Roger MICHEL

MM. Joseph BIDOLET
Grégory BROCHARD
Pierre PRETI
Jean-Christophe PUJOL
Philippe TOUTAIN

Avertissement

Le présent document constitue une norme « privée » selon la définition de l'Organisation internationale de normalisation ISO, qui considère comme telle toute norme élaborée par une entité ne relevant pas des pouvoirs publics, i.e. une norme non établie par une organisation à activités normatives « formelles » adhérant à la fédération mondiale des organismes nationaux de normalisation qu'elle réunit (cf. ISO Normes internationales et normes privées – 2010). En particulier, il ne s'agit pas d'un texte entrant dans le champ du système français de normalisation conformément à la mission confiée par l'Etat à l'Association française de normalisation pour orienter et coordonner l'élaboration des normes nationales et la participation à l'élaboration des normes européennes et internationales.

Ce document est le quatrième d'une série de normes privées spécifique des produits de peinture et connexes fabriqués par un groupe industriel aux fins d'améliorer si possible leur niveau de qualité et leurs conditions d'emploi ou d'usage au-delà des critères définis par les règles consensuelles issus notamment de la normalisation formelle d'intérêt général.

*Il s'ensuit que les informations délivrées ici ainsi que leur présentation sont la propriété intellectuelle de l'éditeur **iCt** mandaté par ce groupe, sachant que l'utilisation du document n'en est pas moins ouverte à d'autres industriels ou fournisseurs de produits ou services, similaires ou non, s'ils demandent à participer au référentiel correspondant, ce qui implique qu'ils attestent de leur prise en charge des engagements consécutifs à son application.*

Sommaire		Page
0	Préambule	5
1	Domaine d'utilisation	5
2	Références normatives	5
3	Assistance à la vente	6

0 Préambule

Ce document définit les conditions d'organisation des interventions d'assistance relatives à l'emploi des produits de construction de la famille des peintures (ou connexe) vendus pour l'exécution d'un système de revêtement. L'application des produits doit être faite par des entreprises de construction (bâtiment et génie civil) qualifiées pour les travaux visés.

En France, dans le domaine du BTP, cette disposition implique, selon les travaux effectivement réalisés, l'intervention d'entreprises titulaires des qualifications OPQCB QUALIBAT 341/342/343 - Calfeutrement et protection des façades, 713 - Isolation thermique par l'extérieur, et 611 - Peinture-Ravalement, ou, sauf exception à régulariser, de compétence équivalente reconnue par leur assureur pour la garantie des systèmes mis en œuvre.

L'acquisition des produits par l'entrepreneur pour une utilisation dans le domaine visé par leurs fiches descriptives ne peut constituer une reconnaissance de l'intervention de celui-ci que lorsqu'elle a été concrétisée par des préconisations d'emploi spécifiques du projet à réaliser, établies par le vendeur des produits, fabricant ou revendeur professionnel (grossiste, négociant, aussi dénommés « distributeur »). L'un ou l'autre peuvent s'informer sur la qualification de leur client telle qu'indiquée ci-dessus. Mais ils ne peuvent refuser la vente sur un fondement d'incompétence présumée.

Aussi, en cas d'absence ou d'erreur d'information de la part de l'entreprise sur la qualification et la compétence de son personnel, ou sur la validité de ses assurances professionnelles, le fabricant ou son revendeur ne saurait être mis en cause à quelque titre que ce soit sur les insuffisances de garantie qui résulteraient pour le maître d'ouvrage d'un manquement dans les conditions d'exécution des travaux.

Dans les autres pays, il en va de même, sachant par ailleurs que le principe de l'identification du projet par le producteur ne se pose généralement pas, compte tenu des dispositions pratiquées localement en matière d'assurance-construction, quand elles existent.

1 Domaine d'utilisation

La présente norme s'applique par référence à la norme NP DTB 001. Ce n'est pas une norme publique. Elle constitue un référentiel privé mis à disposition de ses interlocuteurs contractuels et/ou concernés par un groupe industriel fabriquant et/ou commercialisant des produits de construction et de décoration de la famille des peintures et connexes, pour faciliter les relations commerciales qui s'y rapportent. Ce référentiel peut-être utilisé par d'autres organisations qui en ont fait la demande (cf. Avertissement).

Il est le quatrième d'une série traitant des spécificités de ces relations d'ordre économique, technique, ou social.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont nécessaires à l'utilisation du présent document. Les références ne sont pas datées volontairement, et c'est donc la dernière édition du document cité qui s'applique (y compris ses éventuels amendements).

NP DTB 001 *Normalisation nationale, européenne ou internationale, et normalisation privée*

NP DTB 002 *Conditions générales de commercialisation des produits*

NP DTB 005 *Garantie des revêtements de peinture*

3 Assistance à la vente

3.1 Assistance initiale

La possibilité d'utilisation du système de revêtement est vérifiée par l'entrepreneur-applicateur, qui peut toutefois demander à être assisté par le vendeur concerné préalablement à l'exécution des travaux. En effet, vis-à-vis de son client, le vendeur a une obligation de renseignement (à ne pas confondre avec le devoir de conseil, qui n'existe pas entre professionnels / cf. NP DTB 005), et cette obligation lui impose de répondre à toute demande de celui-ci nécessitant d'explicitier les préconisations d'emploi de ses produits : fiches descriptives, cahiers des charges, notamment.

L'intervention du vendeur, fabricant ou assimilé, peut être consignée sur un document d'INFORMATION PREALABLE. Les renseignements donnés n'ont bien sûr qu'une valeur indicative, qu'il appartient aux constructeurs de vérifier par référence aux contrats et marchés passés avec leur/s client/s respectif/s et aux règles de l'art applicables à leurs travaux. Au-delà de ce type d'intervention simple, l'assistance du vendeur est en pratique toujours demandée lorsqu'une garantie de l'entrepreneur est requise sur la durabilité du revêtement.

En pareil cas, il peut être constitué un RECUEIL D'INFORMATION qui mentionne les différents produits à employer en fonction des principales dispositions du projet de travaux. Un exemplaire est remis à l'entrepreneur concerné, à charge pour lui d'en faire communication au maître d'ouvrage ou à son maître d'œuvre, ou à tout autre intervenant impliqué dans les travaux.

Lorsque l'entrepreneur n'est pas encore désigné, un recueil d'information peut être établi à partir des renseignements communiqués par le maître d'ouvrage ou son maître d'œuvre, et c'est à lui qu'il est communiqué initialement pour copie ultérieure à l'entreprise retenue.

Pour certains types de revêtements, les normes ou règles d'exécution des travaux prescrivent au maître d'ouvrage l'intervention d'un spécialiste indépendant de l'entrepreneur et de son fournisseur pour une étude préalable du support à revêtir.

Le recueil d'information s'appuie sur les résultats de cette étude. Si elle n'a pas encore été faite, les données recueillies sont prises en compte sous réserve de leur confirmation par cette étude, indispensable à l'assurabilité des travaux.

Il convient de souligner que le recueil établi par le vendeur (ou conjointement avec le vendeur s'il y a intervention d'un distributeur revendeur professionnel), qui vise à proposer à son client (ou futur client) entrepreneur des produits répondant aux spécifications du projet, ne saurait être considéré comme un document participant de la conception des travaux, de la seule responsabilité de l'entrepreneur et/ou du maître d'œuvre s'il en a été désigné un par le maître d'ouvrage.

Le recueil d'information n'a d'autre objet que de rassembler pour une utilisation pratique les principales préconisations d'emploi des produits proposés à la vente, et qui sont détaillées dans leurs fiches descriptives, dans un document de synthèse spécifique du chantier à ouvrir. En particulier, l'établissement d'un tel document ne modifie pas les engagements du fabricant des produits tels qu'ils résultent du droit de la vente.

3.2 Assistance sur site

L'entrepreneur peut à tout moment faire appel à l'avis du vendeur en cas de difficulté d'interprétation des préconisations d'emploi des produits à respecter pour l'exécution de ses travaux.

Cette disponibilité qui vise à fournir toutes informations utiles demandées par l'entrepreneur chargé de la reconnaissance et de la préparation des supports, et de l'application des produits, ne peut en aucun cas être considérée comme une participation du vendeur à la maîtrise d'œuvre, ou à la surveillance des travaux et la coordination du chantier, qui relèvent de la seule responsabilité des constructeurs.

En cas d'engagement de garantie sur une durabilité conventionnelle, au-delà des 2 ans minimum auxquels sont tenus en France les constructeurs de bâtiment, et quel que soit l'emplacement géographique des travaux, qu'il y ait eu un recueil d'information préalable ou non, l'attribution du marché des travaux par le maître d'ouvrage doit donner lieu à l'établissement d'un FEUILLET SIGNALÉTIQUE ou FICHE D'IDENTIFICATION pour déclaration d'ouverture de chantier, d'abord signé par l'entrepreneur puis par le vendeur : revendeur professionnel et/ou fabricant (pour ce dernier, en France métropolitaine exclusivement), dès que l'emploi de ses produits est acquis.

L'exécution du revêtement se fait suivant les préconisations d'emploi des produits en évitant toute mise en œuvre en période d'intempéries, y compris atmosphère humide susceptible de donner lieu à condensation par temps froid (avec une saturation du feuil ne permettant pas l'évaporation de l'eau de dispersion des liants), supports gelés ou surchauffés, ensoleillement ou vent activant exagérément le séchage, etc..

Si besoin est, l'entrepreneur peut demander l'avis du vendeur sur l'application des produits « in situ », et ce en complément des préconisations d'emploi communiquées. Cet avis donne lieu à l'établissement par ses soins d'une INFORMATION CHANTIER qui localise la surface concernée (qui peut être une surface de référence initiale, ou ultérieurement une surface de dimension comparable) et précise la date d'examen sur chantier (cf. NP DTB 002, § 3.6).

Le vendeur ne participe pas aux rendez-vous de chantier. Il n'intervient pas dans la réception des travaux. En sa qualité de fournisseur non partie au marché de travaux signé par l'entreprise, il ne peut signer lui-même le procès-verbal de réception. Cette disposition ne l'empêche pas de participer exceptionnellement aux opérations correspondantes pour avis de sa part sur une surface localisée comparativement à la surface de référence. Cet avis donne lieu également à l'établissement d'une information chantier par ses soins, et qui ne l'engage que sur la partie d'ouvrage examinée.