



MISES À JOUR DES PRODUITS & COMMUNICATION ÉCLAIRAGE

NEWSLETTERS 2026

- 03.2026 - Tarif horaire des techniciens
- 03.2026 - Pourquoi une mallette de service ?
- 01.2026 - Processus de retour simplifié

NEWSLETTERS 2025

- 12.2025 - « L'hiver arrive »
- 10.2025 – Valises de démonstration Camargue & Algarve
- 02.2025 - Garantie Outdoor : nouvelle procédure d'enregistrement
- 01.2025 – Politique de retour de Renson Service
- 01.2025 – Guide RIO
- 01.2025 – Commander des profils séparés de la liste de prix

NEWSLETTERS 2024

- 12.2024 - Garantie Outdoor 2025
- 10.2024 - Emballage : recommandations pour prévenir les dommages causés par le soleil
- 09.2024 - Camargue – câble d'extension pour Lineo LED
- 05.2024 - Avantages d'une valise Outdoor service

NEWSLETTERS 2026

03.2026 - Tarif horaire des techniciens

Afin de garantir notre qualité et de maintenir notre niveau de service au plus haut niveau, nous avons adapté le tarif horaire de nos techniciens. Le nouveau tarif est de **65,00 € par heure**, au lieu de 56,50 €.

Cet ajustement nous aide à continuer d'investir dans des techniciens bien formés, des outils modernes et un service sur lequel vous pouvez compter aujourd'hui et à l'avenir.

[Retour à la table des matières](#)

03.2026 - Pourquoi une mallette de service ?

En tant que technicien, nous préférons résoudre un problème immédiatement. Cela n'est possible que si toutes les pièces sont disponibles.

Avec une **mallette de service complétée** ou un **set standard de pièces de rechange**, vous évitez des déplacements supplémentaires, des replanifications et des pertes de temps chez votre client.



Comment cela fonctionne-t-il exactement ?

Lorsque vous remplacez une pièce chez un client, vous créez dans RIO une **demande de service** liée au projet du client. La pièce utilisée est automatiquement réapprovisionnée et l'historique reste correct.

--> La commande initiale est-elle encore sous garantie ?

Vous recevez alors une pièce sous garantie. Dès que nous recevons la pièce défectueuse, celle-ci est créditée.

--> La garantie est-elle expirée ?

Vous recevez une pièce facturée. La garantie de la nouvelle pièce commence à la date de facturation.

Ainsi, votre administration et votre suivi de garantie restent clairs, et votre mallette de service reste toujours complète.

Combien de temps une pièce peut-elle rester dans ma box ?

Aucun problème. Une pièce peut rester longtemps dans votre mallette de service — elle ne perd **pas** sa garantie. La garantie commence uniquement une fois la pièce installée chez le client.

Order your service case easily via these article numbers in RIO:

Parts IO: 6357

Parts RTS: 261

Parts RTS USA: 263

[Retour à la table des matières](#)

01.2026 - Processus de retour simplifié

Depuis janvier 2025, vous n'avez plus besoin d'envoyer vous-même vos retours. Jusqu'à présent, notre service clientèle vous demandait toujours les dimensions, le poids et vos coordonnées afin d'enregistrer votre retour auprès de DHL. Les commentaires que nous avons reçus nous ont permis de constater que cela entraînait une charge administrative supplémentaire et des retards, ce que nous souhaitons bien sûr éviter.

C'est pourquoi nous passons désormais à **une adresse de retour unique et à des données de retour fixes**. Afin de traiter correctement toutes les demandes, nous vous prions de bien vouloir remplir le formulaire via [ce lien](#).

Cela nous permettra désormais de fluidifier considérablement le processus de retour, tant pour vous que pour nous. La politique de retour actuelle reste inchangée :

Éléments importants du PDF:

Procédure de retour de Renson service

Nous demandons à nos clients de nous renvoyer certaines pièces défectueuses afin de procéder à une analyse plus approfondie ou à des opérations supplémentaires. Sur la base de cette analyse, nous pouvons déterminer correctement la garantie et décider si une note de crédit peut être accordée (ou une nouvelle pièce livrée).

À cette fin, nous vous enverrons une étiquette de retour qui doit être clairement apposée à l'extérieur du colis avec le matériel à renvoyer et correctement emballé. Cette étiquette est nécessaire pour permettre un traitement rapide.

Aucune note de crédit ne sera émise pour les marchandises qui n'ont pas été (correctement) retournées (et/ou pour lesquelles aucune nouvelle pièce n'a été livrée). Aucune note de crédit ne peut être réclamée pour des marchandises retournées par erreur, sans étiquette de retour ou avec une étiquette de retour incorrecte.

1. Lancer la procédure de retour

- Renson crée une étiquette de retour et initie le retour via DHL.

- Le client colle **l'étiquette de retour** à **l'extérieur du colis** et réserve une heure d'enlèvement au moyen du lien qui lui a été envoyé par courrier électronique.
 - Pour plus d'informations sur le traitement du lien DHL, [cliquez ici](#).
2. Retourner les marchandises défectueuses
- Les produits défectueux peuvent être retournés gratuitement pendant la période de garantie de **89 jours** (validité du lien DHL)
 - Si, après 89 jours, l'enlèvement n'a pas été organisé via le lien fourni, le client peut organiser le retour à ses propres frais à une date **ultérieure**.
3. Période de retour
- Les retours sont acceptés jusqu'à un **maximum de 9 mois** à compter de la date de création de l'étiquette de retour.
4. Clause de garantie
- Si, après inspection des marchandises, il apparaît que le défaut est dû à une erreur du client, à des facteurs externes, à une utilisation incorrecte, ..., la garantie expire
 - Si les marchandises ne semblent pas défectueuses, aucune garantie ne sera accordée.

[Retour à la table des matières](#)

NEWSLETTERS 2025

12.2025 - « L'hiver arrive »

L'hiver approche à grands pas, il est donc temps de préparer votre pergola pour cette saison. Quelques mesures préventives simples vous permettront d'éviter les dommages et de prolonger la durée de vie de votre installation :

- **Gel** : ne fermez pas complètement les lames ! Si les lames gèlent entre elles, cela peut provoquer des dommages lors de la mise en marche.
- **Neige** : en cas de fortes chutes de neige, positionnez les lames du toit en position verticale afin d'éviter toute surcharge.
- **Fixscreen** : remontez les stores pour éviter qu'ils ne s'abiment et ne se salissent.
- **Panneaux coulissants en verre ou loggia** : ouvrez les panneaux latéraux afin que la structure reste aussi ouverte que possible. Cela évite que les panneaux ou la toiture ne soient trop exposés au vent.

Vous avez encore des questions ? N'hésitez pas à nous appeler, nous serons ravis de vous conseiller personnellement !

[Retour à la table des matières](#)

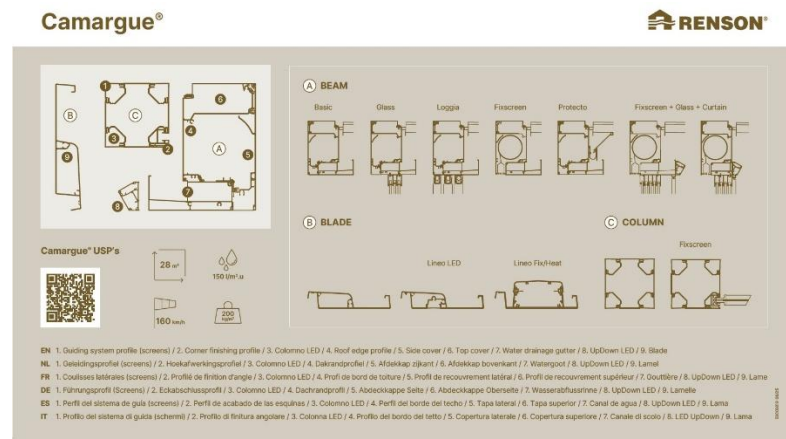
10.2025 – Valises de démonstration Camargue & Algarve

Les valises de **démonstration** de nos gammes **Camargue** et **Algarve** se dotent d'un nouveau design, plus moderne et élégant, reflétant pleinement notre identité visuelle et notre positionnement actuel. Important à savoir : le contenu des valises a été entièrement conservé. Ainsi, même ceux qui possèdent déjà une valise existante restent parfaitement équipés.

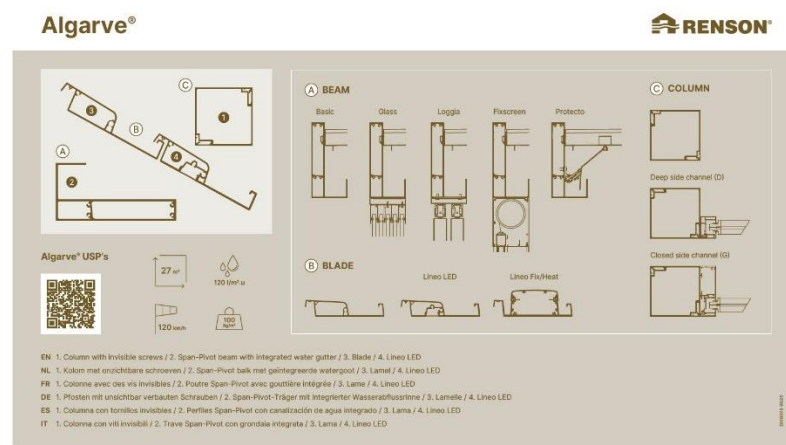


Vous souhaitez recevoir la nouvelle version ?

Commandez-la dès maintenant de la manière habituelle sur RIO.



Valise de démonstration Camargue – N° de commande : 2002072



Valise de démonstration Algarve – N° de commande : 2002073

[Retour à la table des matières](#)

02.2025 - Garantie Outdoor : nouvelle procédure d'enregistrement

Qu'est ce qui change ?

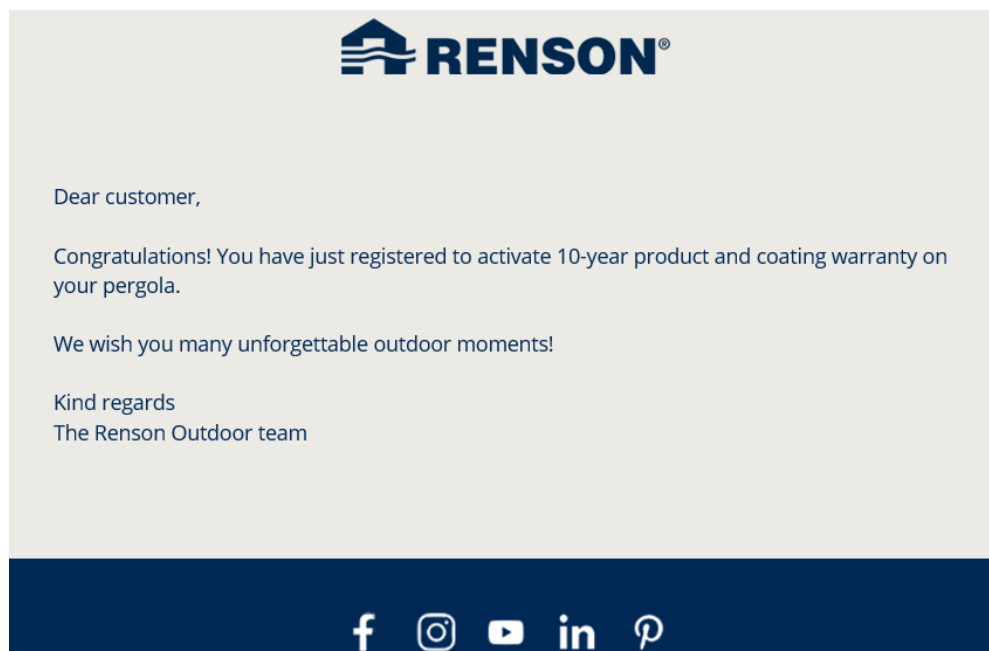
Le client final doit toujours enregistrer sa pergola via le formulaire de contact en ligne sur notre site web : <https://renson.net/qrcode/warranty>. Un champ a été ajouté pour savoir s'il s'agit d'une pergola commandée en 2024 ou 2025.

- *Commandes de 2024* : l'ancienne procédure est toujours active et vous recevrez un code de bon d'achat pour un kit d'entretien gratuit.
- *Commandes à partir de 2025* : plus besoin de code de bon d'achat ! Le kit d'entretien est automatiquement inclus dans la pergola lors de l'installation.

ENREGISTREMENT DE LA GARANTIE

Prénom*	Nom*
Code postal*	Localité*
France ▼	Adresse e-mail*
Cette adresse électronique est utilisée pour envoyer la confirmation d'enregistrement	
Quand la pergola a-t-elle été commandée ?*	
☒ 2024	
☐ 2025	
Achetée chez*	Date d'installation*
Numéro de garantie*	
Format : 1234567890_001000	
☐ Je ne suis pas un robot  reCAPTCHA Confidentialité * Conditions	
Envoyer	

Le client final recevra également un e-mail de confirmation après l'enregistrement réalisé.



[Retour à la table des matières](#)

01.2025 – Politique de retour de Renson Service

Pour certaines pièces défectueuses, nous vous demandons de nous les renvoyer afin de pouvoir procéder à une analyse plus approfondie ou à un traitement supplémentaire. Sur cette base, nous pourrions déterminer correctement la garantie et décider de l'émission d'une note de crédit ou de la livraison d'une nouvelle pièce.

Pour que le traitement de ce retour se fasse sans heurts, nous vous demandons de lire et de respecter scrupuleusement la **politique de retour de Renson Service**.

Éléments importants du PDF:

Procédure de retour de Renson service

Nous demandons à nos clients de nous renvoyer certaines pièces défectueuses afin de procéder à une analyse plus approfondie ou à des opérations supplémentaires. Sur la base de cette analyse, nous pouvons déterminer correctement la garantie et décider si une note de crédit peut être accordée (ou une nouvelle pièce livrée).

À cette fin, nous vous enverrons une étiquette de retour qui doit être clairement apposée à l'extérieur du colis avec le matériel à renvoyer et correctement emballé. Cette étiquette est nécessaire pour permettre un traitement rapide.

Aucune note de crédit ne sera émise pour les marchandises qui n'ont pas été (correctement) retournées (et/ou pour lesquelles aucune nouvelle pièce n'a été livrée). Aucune note de crédit ne peut être réclamée pour des marchandises retournées par erreur, sans étiquette de retour ou avec une étiquette de retour incorrecte.

1. Lancer la procédure de retour

- Renson crée une étiquette de retour et initie le retour via DHL.
- Le client colle **l'étiquette de retour à l'extérieur du colis** et réserve une heure d'enlèvement au moyen du lien qui lui a été envoyé par courrier électronique.
- Pour plus d'informations sur le traitement du lien DHL, [cliquez ici](#).

2. Retourner les marchandises défectueuses

- Les produits défectueux peuvent être retournés gratuitement pendant la période de garantie de **89 jours** (validité du lien DHL)
- Si, après 89 jours, l'enlèvement n'a pas été organisé via le lien fourni, le client peut organiser le retour à ses propres frais à une date **ultérieure**.

3. Période de retour

- Les retours sont acceptés jusqu'à un **maximum de 9 mois** à compter de la date de création de l'étiquette de retour.

4. Clause de garantie

- Si, après inspection des marchandises, il apparaît que le défaut est dû à une erreur du client, à des facteurs externes, à une utilisation incorrecte, ..., la garantie expire
- Si les marchandises ne semblent pas défectueuses, aucune garantie ne sera accordée.

[Retour à la table des matières](#)

01.2025 – Guide RIO

Nous vous rappelons l'importance des textes de guidage sur RIO, qui peuvent vous apporter des précisions sur votre configuration. Par exemple, si vous configurez des Loggias Extérieures sur mesure et que vous ne spécifiez pas de ferrures coulissantes, vous ne commanderez que le panneau (sans ferrures coulissantes). Vous devrez alors fournir vous-même toutes les ferrures coulissantes (rails, systèmes de roulement, butées...). Consultez donc toujours le point d'interrogation pour obtenir les explications complémentaires nécessaires lors de la commande.



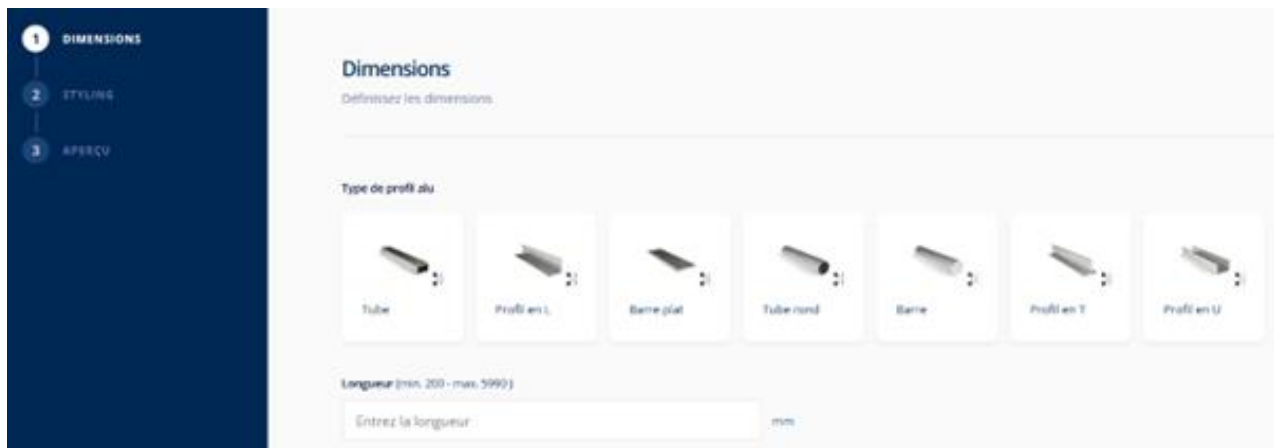
[Retour à la table des matières](#)

01.2025 – Commander des profils séparés de la liste de prix

À partir du 1er février, il sera possible de commander sur RIO des profils standard, tels qu'ils figurent dans la liste de prix Outdoor (p.53). Ces profils sont immédiatement laqués dans la couleur de l'auvent et livrés ensemble. Vous pouvez ainsi réaliser votre projet rapidement, et facilement.

Profils en aluminium standard

CONFIGURER



The screenshot shows a web interface for configuring aluminum profiles. On the left is a dark blue sidebar with three steps: 1. DIMENSIONS (active), 2. STYLING, and 3. APERÇU. The main area is titled 'Dimensions' with the subtitle 'Définir les dimensions'. Under 'Type de profil alu', there are seven selectable options, each with a 3D icon: 'Tube', 'Profil en L', 'Barre plat', 'Tube rond', 'Barre', 'Profil en T', and 'Profil en U'. Below these is a 'Longueur (min. 200 - max. 5999)' section with a text input field labeled 'Entrez la longueur' and a unit selector set to 'mm'.

[Retour à la table des matières](#)

NEWSLETTERS 2024

12.2024 - Garantie Outdoor 2025

A partir de 2025, les différentes périodes de garantie pour accessoire ou composant seront simplifiées. La garantie produit sur la Lapure passera de 5 à 10 ans. Ainsi, tous les auvents que ce soit pour l'Amani que la Lapure auront la même garantie produit de 10 ans.

La garantie sur les capteurs Somfy est de 5 ans. L'adhérence, la couleur et la brillance de la peinture bénéficient également d'une garantie de 10 ans. **À partir de 2025, nous parlons donc d'une garantie générale de 10 ans sur le produit et le laquage après l'enregistrement.**

Information produit: Informations générales & garantie

La procédure d'enregistrement est également grandement simplifiée.

Le client final recevra toujours un kit d'entretien gratuit. Cela ne se fait plus par le biais d'un code de bon d'achat, mais le kit d'entretien sera désormais livré automatiquement avec la pergola. La procédure fastidieuse pour vous en tant qu'ambassadeur/distributeur Renson disparaît donc complètement. Seule une simple inscription via un formulaire de contact sur notre site Internet est encore attendue du client final.

[Retour à la table des matières](#)

10.2024 - Emballage : recommandations pour prévenir les dommages causés par le soleil

Pour éviter d'endommager les produits, nous vous rappelons qu'il est important de ne jamais laisser les caisses en plein soleil. En outre, il est également conseillé de conserver les profilés emballés dans du papier bulle à l'abri de la lumière du soleil. En effet, le film à bulles pourrait brûler la laque. Les images ci-dessous illustrent les conséquences possibles de ce phénomène.



[Retour à la table des matières](#)

09.2024 - Camargue – câble d'extension pour Lineo LED

Lorsqu'une Camargue est construite avec le pivot contre le mur, dans certains cas, lors de l'installation, on souhaite déplacer les commandes vers la poutre de tension. Ceci afin d'éviter d'avoir à desserrer le capot supérieur du mur en cas d'intervention.

Le raccord mural étanche en option permet de retirer facilement le couvercle supérieur du mur sans devoir couper le joint mural.

Si l'installateur choisit de déplacer les commandes vers la poutre de tension, le câble de 3m vers le Lineo LED peut être trop court dans certains cas. C'est pourquoi, pour les configurations Camargue avec pivot au mur et en combinaison avec Lineo-Led, nous avons ajouté une question supplémentaire dans Rio. Vous avez maintenant la possibilité d'ajouter immédiatement des câbles d'extension LED supplémentaires.

[Retour à la table des matières](#)

05.2024 - Avantages d'une valise Outdoor service

Commandez facilement votre **valise Outdoor service** via RIO pour aider vos installateurs sur place. La valise comprend des moteurs, des commandes, des capteurs, des vis, etc. L'achat d'une mallette d'entretien présente de nombreux avantages immédiats :

- Augmentation de la satisfaction des clients !
- Disponibilité immédiate des pièces de rechange
- Assistance rapide et immédiate sur site
- Pas de retours sur le chantier
- Pas de factures en retard du client final

[Retour à la table des matières](#)