

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE STIEBEL ELTRON POUR LES APPAREILS DE PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE À USAGE DOMESTIQUE

## Garantie pour les chauffe-eau STIEBEL ELTRON :

À écoulement libre, sous pression, double puissance, instantanés, bouilloires, de grandes capacités, ainsi que les corps de chauffe et échangeurs associés.

### Conditions d'applications de la garantie pour la France

La garantie n'est applicable qu'à condition que l'installation ait été réalisée par un professionnel selon les règles de l'art et les normes en vigueur au moment de l'installation, et que les préconisations figurant dans la notice de montage et d'utilisation relatives à l'installation, aux raccordements électriques et hydrauliques, à l'utilisation et à l'entretien de l'appareil soient respectées.

### Conditions d'application de la garantie conventionnelle

Les biens vendus sont garantis contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous. Le vice de fonctionnement doit apparaître dans une période de deux ans à compter de la date d'achat de l'appareil par l'utilisateur final, pour une utilisation du bien défini dans le mode d'emploi et ses conditions d'utilisation. La garantie est exclue :

- si la matière ou la conception défectueuse de l'installation provient de l'acheteur ;
- si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention sur le bien effectuée sans autorisation ;
- si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du bien ou d'une négligence ou défaut d'entretien de la part de l'acheteur ;
- si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure.

### Exécution de la garantie

Notre garantie ne s'applique qu'aux produits qui sont devenus régulièrement la propriété de l'acheteur.

Elle ne s'applique qu'aux produits entièrement fabriqués par STIEBEL ELTRON ou commercialisés par STIEBEL ELTRON SAS.

La garantie de STIEBEL ELTRON se limite au remplacement, sans frais, des pièces reconnues défectueuses par ses services techniques, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit, à une quelconque indemnité ou à la résolution de la vente.

Cette garantie ne couvre pas les frais de main d'œuvre et ceux qui résultent des opérations suivantes : démontage, remontage, transport sur site, etc...

Le remplacement éventuel de pièces ne saurait en aucun cas prolonger la garantie de deux ans. La gestion des retours sous garantie se fait exclusivement selon la procédure établie et reconnue par STIEBEL ELTRON SAS. Cette dernière peut être obtenue par les professionnels sur simple demande au Service Technique de STIEBEL ELTRON SAS, 7-9 rue des Selliers, B.P. 85107, 57073 Metz Cedex 3, ou par email à [techsav@stiebel-eltron.fr](mailto:techsav@stiebel-eltron.fr).

**Garantie applicable aux Chauffe-eau entièrement fabriqués par STIEBEL ELTRON ou commercialisés par STIEBEL ELTRON SAS.**

La durée de la garantie Stiebel Eltron est de 2 ans pour un usage domestique à compter de la date d'achat de l'appareil par l'utilisateur final, ou 3 ans à compter de la date de fabrication.

La date d'achat est celle figurant sur la facture émise au nom de l'utilisateur final.

La date de fabrication est celle indiquée, sous forme codée, sur la plaque signalétique de l'appareil.

Le remplacement d'une ou des pièces n'a pas pour conséquence de prolonger les durées précisées ci-dessus.

**Une extension de garantie à 10 ans sur les cuves émaillées des appareils des séries SHZ / SHW / SB peut être obtenue aux conditions suivantes :**

- Faire parvenir à STIEBEL ELTRON SAS, 7-9 rue des Selliers, B.P. 85107, 57073 METZ CEDEX 3, un bulletin d'analyse d'eau conformément au DTU 60.1 annexe A. Si les prescriptions générales définies par le DTU 60.1 et particulières des §3.21 et 3.22 avec un T.A.C. supérieur ou égal à 12 °F sont respectées, l'extension de la garantie sera accordée sous réserve que les chauffe-eau ou réservoirs fassent l'objet d'un contrat d'entretien par un installateur agréé, prévoyant une visite annuelle ou plus si l'utilisation de l'appareil et la qualité de l'eau le nécessitent (par exemple, usure prématurée de l'anode ou entartrage). Le contrat d'entretien devra être renouvelé pendant toute la période de la garantie.
- Notre garantie consiste en l'échange gratuit de l'appareil dont le revêtement émaillé intérieur de la cuve est reconnu défectueux, et ayant pour origine un vice caché ou un vice propre à la cuve.

La responsabilité de STIEBEL ELTRON ou de STIEBEL ELTRON SAS ne saurait être recherchée au titre de l'installation des appareils, la charge de cette dernière n'incombant pas à STIEBEL ELTRON ou à STIEBEL ELTRON SAS. Il en résulte notamment que STIEBEL ELTRON ou STIEBEL ELTRON SAS ne saurait être tenu pour responsable des dégâts matériels ou des accidents de personnes consécutifs à une installation et/ou à une utilisation non conforme(s) aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La garantie ne s'applique pas non plus dans les cas suivants :

- Dommages imputables à des causes d'origine externe telles que : détérioration ou accident provenant de chocs, chute au cours de manipulation, incendie, explosion, inondation, gel, catastrophe naturelle, etc.
- Corrosion anormale due à un raccordement hydraulique incorrect.
- Montage non conforme à la notice de montage.
- Alimentation avec une eau présentant des critères d'agressivité particulièrement anormaux (DTU plomberie 60-1) ; en particulier, la dureté ne peut être inférieure à 12°F.

- Pression d'eau supérieure à 7 bars, sauf mention particulière sur l'appareil ou dans la notice d'installation et d'utilisation.
- Modification du réglage du groupe de sécurité après violation du plombage.
- Non entretien de l'appareil, et en particulier, non remplacement de l'anode usée ou absence de tension prolongée pour les chauffe-eau équipés d'anode active.
- Après vidange prolongée du chauffe-eau, supérieure à 24 heures.
- Non entretien du groupe de sécurité se traduisant par des surpressions.
- Maintenance réalisée avec des pièces de rechange non d'origine ou par un personnel non qualifié.
- Remplacement de pièces détachées installées non conformément aux préconisations du constructeur et aux règles de l'art.
- Raccordement électrique non conforme à la Norme NF-C 15100.
- Non respect des conditions d'attribution de l'extension de la garantie cuve à 10 ans et des opérations à réaliser dans le cadre du contrat d'entretien.

### Garantie sur les pièces détachées

Elle est de 6 mois, à compter de la date figurant sur la facture émise au nom de l'utilisateur final. Pour les pièces de rechange fournies à titre onéreux, toute garantie complémentaire consentie par le revendeur n'engage pas le constructeur.

En cas de sinistre, toute demande devra être rédigée par un professionnel sur le formulaire de demande de garantie STIEBEL ELTRON dûment rempli, accompagnée d'une copie de la facture d'achat du matériel sous garantie émise au nom de l'utilisateur final, ainsi que des justificatifs des visites annuelles d'entretien. Dès réception de la demande de garantie, une expertise sera organisée par le service technique de STIEBEL ELTRON SAS.

>> Mise à jour : 1/07/2011