

Conditions générales de garantie

CAPTEURS SOLAIRES, CHAUFFE-EAU SOLAIRES, CHAUFFE-EAU SOLAIRES THERMODYNAMIQUES ET ÉLECTRONIQUES ASSOCIÉES

Conditions d'applications de la garantie contractuelle de deux ans pour la France

La garantie de deux ans ne s'applique qu'à la double condition :

- d'une part de l'installation et de la mise en service par un professionnel selon les règles de l'art et les normes en vigueur à cette date et du respect des 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.
- d'autre part, STIEBEL ELTRON ne procédant pas à l'installation des produits, au recours impératif de l'acheteur, pour la mise en service des appareils, à un « technicien usine » ou à une personne agréée ou mandatée par STIEBEL ELTRON, laquelle se conformera strictement aux règles de l'art et aux spécifications du fabricant.

Le bénéfice de cette garantie de deux ans est accordé exclusivement aux appareils vendus par les distributeurs et installateurs agréés STIEBEL-ELTRON, installés avec les accessoires d'origine STIEBEL ELTRON, entretenus et réparés avec les matériels et accessoires STIEBEL ELTRON. En cas de non respect de ces deux conditions, la garantie de deux ans STIEBEL ELTRON ne sera pas accordée et STIEBEL ELTRON ne pourra être tenue pour responsable d'un quelconque désordre ou dysfonctionnement.

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 de deux ans

La durée de la garantie STIEBEL ELTRON est de deux ans pour un usage domestique, à compter de la date d'achat de l'appareil par l'utilisateur final, ou trois ans à compter de la date de fabrication.

La 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, assemblés ou commercialisés par STIEBEL ELTRON S.A.S. La garantie de deux ans 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 de deux ans ne couvre pas les frais de main d'œuvre et ceux qui résultent des opérations suivantes : démontage, remontage, transport sur site, qui sont à la charge exclusive de l'acheteur, sauf accords spécifiques confirmés par écrit par le Service Technique de STIEBEL ELTRON S.A.S.

Le remplacement éventuel de pièces ne saurait en aucun cas prolonger la durée de la garantie contractuelle. La gestion des retours sous garantie se fait exclusivement selon la procédure établie et reconnue par STIEBEL ELTRON S.A.S. Cette dernière peut être obtenue par les

professionnels sur simple demande auprès du 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.

Garantie spécifique de cinq ans pour les cuves émaillées dédiées à la production d'eau chaude sanitaire solaire, ainsi que celles intégrées dans les appareils des séries WWK-SOL.

Cette garantie spécifique s'applique aux ballons séparés des séries SBB et cuves émaillées dédiées à la production d'eau chaude sanitaire intégrées aux chauffe-eau thermodynamiques de la série WWK SOL. Elle est de cinq ans à compter de la date d'achat par l'utilisateur ou de six ans à compter de la date de fabrication, les autres pièces bénéficiant de la garantie Stiebel Eltron de deux ans dans le respect spécifique des conditions de garantie définie au § « Conditions d'applications de la garantie deux ans pour la France ».

- > La date d'achat est celle figurant sur la facture émise au nom de l'utilisateur final par l'installateur.
- > La date de fabrication est celle indiquée, sous forme codée, sur la plaque signalétique de l'appareil.

Extension de garantie à cinq ans pour les panneaux solaires SOL 27 Utile, SOL 27 premium, SOL 23 premium

Cette extension de garantie à cinq ans s'applique à compter de la date d'achat par l'utilisateur final dans un délai maximum de six ans à compter de la date de fabrication, à condition que les exigences reprises dans l'article « Conditions d'application de la garantie pour la France » soient respectées et qu'un contrat d'entretien annuel et à terme régulier (effectué à la date anniversaire de l'installation ou au plus tard dans le mois qui suit cette date), d'une durée de cinq ans soit souscrit dès la date de la finalisation et de mise en service de l'installation.

Limites de responsabilité

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 S.A.S. Il en résulte notamment que STIEBEL ELTRON ou STIEBEL ELTRON S.A.S. ne saurait être tenue 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 également dans les cas suivants :

- > Dommages imputables à des causes d'origine externe telles que : détériorations ou accident provenant de chocs, chute au cours de manipulation, incendie, explosion, inondation, gel, catastrophe naturelle, etc.
- > Utilisation des appareils en dehors de leur usage normal (conditions différentes pour lesquelles les appareils ont été construits).
- > Angle d'installation ou d'élévation par rapport à l'horizontale inférieur à 30° pour les panneaux solaires SOL 23 premium, inférieur à 20° pour les panneaux solaires SOL 27 Utile et SOL 27 premium ou supérieur à 80° pour les SOL 23 premium et supérieur à 85° pour les SOL 27 premium et SOL 27 Utile.
- > Raccordement électrique non conforme à la Norme NF-C 15100.
- > Raccordement électrique, hydraulique ou aéraulique non conforme aux indications figurant dans la notice de montage et d'installation.
- > Corrosion anormale due à un raccordement hydraulique incorrect, ou liée à une eau de chauffage non traitée par un inhibiteur de corrosion.
- > Obstruction des échangeurs suite à l'utilisation d'une ou de plusieurs substances non adaptées ou mal utilisées, présence de boues ou autres suspensions non éliminées du

circuit hydraulique avant mise en service.

- > Surpression causée par l'absence de soupape de sûreté, ou par un montage non conforme.
- > Maintenance réalisée avec des pièces de rechange non d'origine ou par un personnel non qualifié et/ou agrée.
- > Remplacement de pièces détachées installées non conformément aux préconisations du constructeur et aux règles de l'art.

Pour les cuves émaillées dédiées à la production d'eau chaude sanitaire, celles intégrées aux appareils des séries WWK -SOL ainsi que pour les panneaux solaires, les limites de garantie sont les suivantes :

- > 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 0.7 MPa (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 ou non remplacement de l'anode immédiatement après usure
- > Vidange prolongée du chauffe-eau, supérieure à 24 heures.
- > Non entretien du groupe de sécurité se traduisant par des surpressions.
- > Fluide caloporteur ne remplissant pas les conditions indiquées dans la notice de montage et d'installation.
- > Dégâts issus d'une surchauffe de l'installation consécutive à l'arrêt du circuit des capteurs, à une vidange accidentelle, au non-recouvrement des panneaux solaires lors de l'installation de ceux-ci ou à une vidange du fluide caloporteur des panneaux solaires.

Garantie sur les pièces détachées

Elle est de 6 mois, à compter de la date figurant sur la facture émise par le professionnel au nom de l'utilisateur final.

Pour les pièces de rechange fournies à titre onéreux, la garantie complémentaire consentie par le revendeur n'engage pas le constructeur.

Toute demande devra être rédigée par un professionnel sur le formulaire de garantie STIEBEL ELTRON S.A.S. dûment rempli, accompagné 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 réalisée par le Service Technique de STIEBEL ELTRON S.A.S.

Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Les dispositions stipulées ci-dessus n'excluent pas le bénéfice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation ni de la garantie légale concernant les vices cachés conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivants du Code Civil.

>> Mise à jour : 21/05/2015