

Conditions générales de garantie

POMPES À CHALEUR CHAUFFAGE ET PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE, APPAREILS MULTI-FONCTIONS

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

La garantie de deux ans est subordonnée au respect des conditions suivantes :

› L'installation doit être réalisée par un professionnel selon les règles de l'art et les normes en vigueur à cette date et dans le respect des préconisations figurant dans la notice de montage et d'utilisation.

› La mise en service des appareils doit être réalisée par :
- Un technicien usine, ou un opérateur attesté mandaté par STIEBEL ELTRON.

- Un opérateur attesté agréé, formé à minima tous les deux ans au centre de formation STIEBEL ELTRON de METZ.

Il est rappelé que la mise en service ne peut être réalisée que par un opérateur détenant une attestation de capacité délivrée par un organisme agréé, conformément au décret n°2007-737 du 07/05/07 relatif à certains fluides frigorigènes utilisés dans les équipements frigorifiques et climatiques.

La validation de la mise en service est conditionnée au respect des règles de l'art et des préconisations de STIEBEL ELTRON, entre autre, à la mise en place d'un pot à boue sur le retour chauffage et d'un filtre à tamis, avec vannes d'isolement, sur le retour PAC.

› Le certificat de garantie, joint à chaque appareil, dûment renseigné, complété par l'installateur, visé et validé par le technicien d'usine ou la personne agréée ayant réalisé la mise en service et par le client, doit être renvoyé par ce dernier au service technique de STIEBEL ELTRON, dans un délai de deux mois après la date de mise en service, par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : STIEBEL ELTRON S.A.S. | 7-9, rue des selliers | BP 85107 | 57073 Metz cedex 3, qui validera le certificat et confirmera au client final le numéro d'enregistrement de l'installation.

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'origines STIEBEL ELTRON, entretenus et réparés avec les matériels et accessoires STIEBEL ELTRON.

En cas de non respect d'une de ces conditions, STIEBEL ELTRON se réserve le droit d'annuler cette garantie de deux ans et ne pourra en aucun cas être tenu 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.

Exécution de la garantie de deux ans

La durée de la garantie STIEBEL ELTRON est de deux ans à compter de la date d'achat de l'appareil par l'utilisateur 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. 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 S.A.S. | 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 intégrées ou non aux pompes à chaleur, chauffe-eau thermodynamiques et systèmes multi-fonctions

Cette garantie concerne les cuves émaillées dédiées à la production d'eau chaude sanitaire, intégrées dans les appareils des séries WWK, WWP, WPC, LWZ et les ballons séparés SBB.

Cette garantie spécifique 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. 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.

Les autres pièces bénéficient de la garantie STIEBEL ELTRON de deux ans dans le respect spécifique des conditions de garantie définies au § « Conditions d'applications de la garantie contractuelle de deux ans pour la France ».

Extension de garantie à cinq ans pour les pompes à chaleur des séries WPL, WPC, WPF, LWZ.

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 S.A.S. 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.

Cas d'exclusion/ de non prise en compte de la garantie

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, d'une négligence ou défaut d'entretien de la part de l'acheteur ;
- › si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure.

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, dégâts causés suite à intrusion d'animaux, etc.
- › Utilisation des appareils en dehors de leur usage normal (conditions différentes pour lesquelles les appareils ont été construits).
- › 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.
- › Eau de puisage (PAC eau/eau) et fluide caloporteur ne remplissant pas les conditions indiquées dans la notice de montage et d'installation.
- › 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.
- › Analyse de l'eau non réalisée, échangeur intermédiaire

avec circulateur adapté non installés dans le circuit primaire intermédiaire des PAC eau/eau.

- › 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 agréé.
- › Remplacement de pièces détachées installées non conformément aux préconisations du constructeur et aux règles de l'art.
- › Surconsommation due à un sous-dimensionnement.
- › Surdimensionnement de l'installation.

Pour les cuves émaillées dédiées à la production d'eau chaude sanitaire, intégrées dans les appareils des séries WWK, WWP, WPC, LWZ, LWA, ou ballons séparés SBB, 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, non remplacement de l'anode immédiatement après usure, dès que le voyant lumineux d'usure d'anode est allumé.
- › Vidange prolongée du chauffe-eau, supérieure à 24 heures.
- › Non entretien du groupe de sécurité se traduisant par des surpressions.

Conditions de garanties pour installation à usage autre que domestique (usage collectif, industriel, etc.)

L'application de la garantie est soumise à la validation préalable du projet par STIEBEL ELTRON. Les conditions peuvent varier selon la nature du projet.

Garantie sur les pièces détachées

Pour les pièces remplacées dans le cadre de la garantie initiale de l'appareil, 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 de garantie 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.

Pré-études

Le document de pré-études, réalisé à partir des données transmises par le demandeur est établi à titre indicatif. Il ne saurait remplacer une étude thermique réalisée par un bureau d'études compétent et ne constitue en aucun cas un document contractuel. La responsabilité de STIEBEL ELTRON ne saurait être engagée si une étude thermique et un calcul de déperdition par bureau d'études thermiques agréé n'ont pas été effectués.

Validité

STIEBEL ELTRON se réserve le droit d'apporter toutes modifications techniques et/ou de formes sur ses produits.

>> Mise à jour : 03/05/2016