

Conditions générales de vente

1 – Généralités

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux produits vendus sous la marque STIEBEL ELTRON par la société STIEBEL ELTRON ayant son siège social sis 7,9 rue des Selliers 57073 METZ, immatriculée au RCS de Metz sous le n° 445 176 407.

Toute livraison ou prestation de STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale est régie exclusivement par les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que par la réglementation en vigueur.

STIEBEL ELTRON refuse expressément l'application des éventuelles Conditions Générales de l'acheteur, y compris pour les clauses dont il ne serait pas fait mention dans les présentes Conditions Générales de Vente, à quelque moment que ce soit.

Tout client de STIEBEL ELTRON ne pourra faire état ou usage de la marque, logos, documents, projets, études, plans, schémas ou tout autre droit de propriété intellectuelle lui appartenant qu'avec l'autorisation expresse, écrite et préalable de sa part à la seule fin de promouvoir la vente des produits commercialisés dans les conditions normales en regard de son activité. STIEBEL ELTRON se réserve le droit de s'opposer, de faire cesser ou demander réparation de toute utilisation qu'elle jugerait déloyale, constitutive d'un acte de parasitisme commercial ou contraire à son image ou à des droits concédés.

2 – Produits

Les produits vendus par STIEBEL ELTRON sous sa marque commerciale peuvent être modifiés ou supprimés à tout moment sans avis préalable du client. L'envoi au client du catalogue, du tarif ou de toute autre documentation faisant référence aux produits ne fait pas obstacle à ce droit de modification ou suppression.

Les informations relatives aux produits comme poids, dimensions, contenances, couleurs et autres spécifications figurant dans les catalogues, tarifs et documentations sont communiqués à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de STIEBEL ELTRON.

Les prix de vente publics indicatifs ne sont communiqués aux clients qu'à ce titre. Les clients demeurent libres de fixer leur propre prix de vente dans le respect des dispositions légales en vigueur et de l'image des produits. Les clients en assument alors la pleine responsabilité.

3 – Commandes et Conditions de livraison

Les commandes de l'acheteur ne peuvent être considérées comme acceptées qu'après confirmation écrite de la part de STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON, par accusé de réception. Elles sont acceptées pour livraison dans la limite des stocks disponibles. Les délais mentionnés dans les accusés de réception de commandes sont toujours indicatifs. Les retards éventuels ne donnent pas le droit à l'acheteur d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des pénalités de retard ou dommages-intérêts.

STIEBEL ELTRON demeure entièrement libre de la suite à donner à toute modification ou annulation de commande qu'elle aurait reçu d'un client avant l'expédition. Dès lors que les produits ont été expédiés, aucune modification ou annulation de commande ne pourra être prise en compte.

4 – Conditions de livraison

Les délais de livraison indiqués sur les offres de prix et les accusés de réception de commandes sont toujours indicatifs, étant notamment liés aux contraintes de production de STIEBEL ELTRON.

Quel que soit le mode de transport utilisé par STIEBEL ELTRON et nonobstant la clause de réserve de propriété figurant à l'article concerné, nos marchandises voyagent aux risques et périls du client destinataire. STIEBEL ELTRON décline donc toute responsabilité au sujet des avaries ou des pertes de quelque nature qu'elles soient. Il en est de même au sujet des retards que les marchandises pourraient subir en cours de transport.

Il appartient au client destinataire de faire les réserves nécessaires auprès du transporteur sur les documents de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec avis de réception dans les 3 jours de la réception des marchandises et d'en adresser une copie accompagnée du bon de livraison à STIEBEL ELTRON dans les 5 jours de la réception des marchandises comme cela est spécifié dans l'article L133-3 du Code du Commerce. De même, il appartient au client destinataire d'engager les éventuels recours vis-à-vis du transporteur comme cela est spécifié dans les articles L132-5, L132-7 et L133-1 du Code du Commerce. Les réclamations ne pourront être prises en considération qu'en application de cette règle.

La livraison des produits est exclusivement effectuée au lieu convenu lors de la commande.

Pour toute commande d'une valeur nette facturée hors taxes, égale ou supérieure à 1500 € net HT STIEBEL ELTRON livre les marchandises à l'adresse enregistrée auprès de STIEBEL ELTRON sous le numéro de client afférent ou à une autre adresse en France validé par STIEBEL ELTRON lors de la confirmation de commande en Franco.

Pour toute commande d'une valeur nette inférieure à un montant de 500€ net HT, des frais de transport forfaitaire à hauteur de 20€ HT seront facturés à l'acheteur. Pour toute commande d'une valeur nette supérieure à un montant de 501€ net HT et inférieure à un montant de 1499€ net HT des frais de transport forfaitaire à hauteur de 50€ HT seront facturés à l'acheteur. Pour une Livraison Express sur demande (commande en J livrée en J+1 ou J+2 avant 18h00 selon la région) l'acheteur supporte les frais de port et un supplément.

Pour toute livraison avec hayon élévateur directement chez le client final, installateur ou particulier, une participation supplémentaire aux frais de transport de 150€ HT sera demandée. L'acheteur doit prévoir le personnel et les moyens nécessaires au déchargement.

Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de réclamer à l'acheteur qui s'y oblige, les frais correspondant au retour, à la nouvelle présentation de la marchandise et à tous les frais de manutention y afférents.

Pour les commandes de pièces détachées, une somme forfaitaire de 20 € HT sera facturée au titre des frais de port et de gestion, sauf pour les compresseurs et les évaporateurs pour lesquels une somme forfaitaire de 40 € HT sera facturée au titre des frais de port et de gestion.

5 – Retours

Aucune marchandise ne pourra être retournée sans accord préalable de STIEBEL ELTRON. Après réception du matériel retourné, un avoir sera établi sur la base du prix facturé minoré des frais de manutention.

Dans le cas d'une reprise d'une marchandise livrée par STIEBEL ELTRON à la demande spécifique du client, une décote de 25% sera appliquée pour toute marchandise ayant été livrée dans les derniers trois mois, de 50 % dans un délai de six mois et de 75% dans un délai supérieur à six mois. Tous les frais liés au retour du matériel sont à la charge exclusive du demandeur.

En aucun cas STIEBEL ELTRON ne pourra reprendre des articles :

- qui ne sont pas en parfait état (pièce et emballage) ou
- qui ne figurent plus dans les catalogues en vigueur à la date du retour ou
- dont la facture a été émise plus d'un an avant la date du retour.

6 – Garantie

Tous les produits de STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON sont couverts par la garantie légale de conformité du bien suivant les articles L211-1 à L211-14 du Code de la Consommation et celle des vices cachés suivant les 1641 et 1649 du Code Civil.

A titre de garantie contractuelle complémentaire, STIEBEL

ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON garantit ses produits, à l'exclusion de ceux d'exposition contre tout défaut de matière et vice de fabrication selon ses Conditions Générale de Garantie.

Toutes les réclamations sur les vices apparents et sur la non-conformité du matériel livré par rapport à celui commandé, doivent, pour être recevables, avoir été confirmées et formulées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de TROIS JOURS à compter du jour même de la livraison. Passé ce délai, le matériel sera considéré comme livré en parfait état et aucune réclamation ne sera recevable. Dans les seuls cas de dommage consécutif à une mauvaise manipulation ou à une faute de STIEBEL ELTRON, la responsabilité de cette dernière est engagée.

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 ou suivant des conditions particulières liées à la nature du produit et à son entretien, 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.

Cette garantie contractuelle ne couvre pas les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle des pièces, les dommages causés par la qualité de l'eau comme ceux causés par un usage inapproprié, une utilisation abusive, une négligence, un accident ou un entretien défectueux.

STIEBEL ELTRON déterminera seule, au regard des pièces et informations communiquées si le problème rencontré est couvert par cette garantie contractuelle.

Une intervention au titre de la garantie ne prolonge pas la durée initiale de celle-ci.

La garantie est limitée à la réparation, au remplacement des pièces dont la défectuosité a été constatée ou au remboursement de celles-ci par émission d'un avoir au profit de l'acheteur, à l'exclusion de la réparation de tout autre dommage. Ce dernier ne pourra en aucun cas réclamer d'indemnités pour la privation de jouissance résultant de la défectuosité ou du dysfonctionnement de l'appareil ou de la réparation de dommages et intérêts.

La gestion des retours sous garantie se fait exclusivement selon la procédure établie et reconnue par STIEBEL ELTRON. Cette dernière peut être obtenue sur simple demande. Les frais de transport sont entièrement à la charge de l'expéditeur.

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.

En cas d'application de la garantie légale de conformité, l'acheteur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Le choix peut être fait entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation. L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

En cas de mise en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, l'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

7 - Conditions financières

Les marchandises sont vendues par STIEBEL ELTRON pour

Conditions générales de vente

sa marque commerciale STIEBEL ELTRON selon son tarif en vigueur au jour de la commande.

Les achats sont facturés selon le montant convenu avec l'acheteur, les prix sont indiqués en Euros et s'entendent hors taxes et le cas échéant, hors frais spécifiques.

STIEBEL ELTRON est libre de mettre à jour ou de modifier son tarif à tout moment, ces modifications s'appliquent immédiatement aux commandes recueillies postérieurement à la modification tarifaire.

8 - Conditions de paiement

Les produits sont payables comptant et sans escompte au siège de STIEBEL ELTRON. Toute autre modalité ne peut exister qu'en vertu d'un accord conclu dans le respect des dispositions de l'article L441-6 du Code de Commerce ou des accords conclus par les organisations professionnelles. La date de paiement de nos factures est le point de départ du délai consenti à l'acheteur pour le paiement à l'exclusion de toute autre date.

En cas de non-respect des échéances, le taux des pénalités de retard est fixé à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, est fixé à 40 € par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, STIEBEL ELTRON se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Aucune réclamation sur la qualité d'un produit ne saurait être suspensive du paiement de celui-ci, si sa défectuosité n'a pas été préalablement admise par STIEBEL ELTRON.

Toute note de débit établie d'office et/ou déduction directe sur facture sans accord préalable de STIEBEL ELTRON est inopérante et produira les effets d'un défaut de règlement.

STIEBEL ELTRON se réserve le droit de déterminer pour chacun de ses clients le montant maximal de l'encours de crédit fournisseur consenti en fonction des renseignements financiers communiqués. STIEBEL ELTRON pourra également exiger certaines garanties ou le règlement comptant avant livraison notamment en cas de modification de la capacité du débiteur dans son activité professionnelle ou de cession, de location, de mise en nantissement ou apport de son fond de commerce ayant un effet défavorable sur le crédit de l'acheteur.

En cas de défaut de paiement 48 heures après mise en demeure restée infructueuse, STIEBEL ELTRON pourra se prévaloir de la résolution de la vente de plein droit et demander en référé la restitution des produits, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts. La résolution frappera non seulement la commande en cause mais aussi toutes les commandes impayées antérieures, livrées ou en cours de livraison et que leur paiement soit échu ou non.

En cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement. De même, lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera exigibilité immédiate de la totalité de la dette sans mise en demeure.

Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues pour d'autres livraisons ou pour tout autre cause deviendront immédiatement exigibles si STIEBEL ELTRON n'opte pas pour la résolution des commandes correspondantes. L'acheteur devra alors rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues y compris les honoraires d'officiers ministériels.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni

faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord préalable écrit de STIEBEL ELTRON. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance puis sur la somme dont l'exigibilité est la plus ancienne.

9 - Clause environnementale

Conformément à l'article 18 du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques (EEE) et à l'élimination des déchets issus de ces équipements (« le Décret »), le financement et l'organisation de l'enlèvement et du traitement des déchets d'EEE, objets du présent contrat de vente, sont transférés à l'acheteur qui les accepte. Lorsque le produit deviendra déchet au sens du Décret, l'acheteur pourra contacter STIEBEL ELTRON, lequel s'oblige à lui communiquer les coordonnées d'un organisme agréé dans les conditions des articles 14 et 19 du Décret (« Eco organisme ») auquel il a adhéré et qui est chargé de l'enlèvement et du traitement des déchets d'EEE. En tout état de cause, la collecte et le traitement devront être conformes aux articles 21 et 22 du Décret. Les obligations susvisées doivent être transmises par les acheteurs professionnels successifs jusqu'à l'utilisateur final des équipements électriques et électroniques. Le non-respect par l'acheteur des obligations ainsi mises à sa charge peut entraîner, à son encontre, des sanctions pénales prévues par le Décret. Conformément à l'article 18 du Décret, le traitement sélectif, la valorisation et la destruction des déchets d'EEE collectés sélectivement doivent être réalisés conformément aux prescriptions prévues aux articles 21 et 22 du Décret.

10 - Réserve de propriété

STIEBEL ELTRON se réserve expressément la propriété des marchandises vendues sous sa marque commerciale STIEBEL ELTRON, jusqu'à paiement intégral du prix, et de ses accessoires, étant précisé que seul l'encaissement effectif du prix facturé vaudra paiement. L'acheteur en assure à ses frais, risques et périls, la garde et la conservation. Il sera responsable des dommages causés par les marchandises vendues.

L'acheteur doit informer STIEBEL ELTRON immédiatement de toutes menaces, actions ou toute autre mesure pouvant mettre en cause son droit de propriété. L'acheteur est autorisé à revendre les marchandises dans le cadre de ses activités normales et courantes.

STIEBEL ELTRON pourra mettre en jeu la présente clause pour tout ou partie, à son choix, des marchandises concernées.

En cas de difficultés de nature à compromettre la continuité de l'exploitation ou d'ouverture d'une procédure de conciliation, de sauvegarde, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire à l'encontre de l'acheteur, celui-ci devra en aviser STIEBEL ELTRON immédiatement afin qu'un inventaire des marchandises puisse être dressé sans délais et que le droit de les revendiquer puisse être exercé. Dans ces cas, l'acheteur s'interdit de poursuivre l'utilisation ou la vente des marchandises sans accord écrit de STIEBEL ELTRON.

11 - Attribution de juridiction

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Seul sera compétent le Tribunal du ressort du siège de STIEBEL ELTRON pour connaître de tout litige ayant trait à la validité, l'interprétation des présentes.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs et quel que soit le mode de livraison et les modalités de paiement.

12 - Prescription commerciale

Toute réclamation relative aux sommes éventuellement dues par STIEBEL ELTRON, quelle qu'en soit la cause, au titre d'une année civile, doit lui être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard dans un délai d'un an qui suit ladite année.

Passé ce délai et selon les dispositions de l'article L110-4 du Code de Commerce, aucune somme au titre de l'année civile écoulée ne pourra être réclamée à STIEBEL ELTRON, à quelque titre que ce soit.

13 - Médiation

En cas de différend, STIEBEL ELTRON et ses clients conviennent qu'à la seule demande de l'un d'entre eux, ils feront appel à un médiateur du Centre de Mediation et d'Arbitrage de Paris - pour ses garanties professionnelles d'indépendance, de neutralité et d'impartialité. Le CMAP peut être saisi par le client d'une demande de désignation d'un médiateur personne physique. Le client doit saisir le CMAP soit en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP (www.cmap.fr), soit par courrier électronique (consommation@cmap.fr), soit par courrier postal (CMAP - Service Médiation de la consommation, 39, avenue F.D Roosevelt, 75008 PARIS).

>> Mise à jour : 01/01/2018

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

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 bénéficiaire 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 agréé.
- › 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

Conditions générales de garantie

APPAREILS DE CHAUFFAGE DES LOCAUX ET DE PRODUCTION D'ÉCS ÉLECTRIQUES À USAGE DOMESTIQUE, APPAREILS DE VENTILATION SIMPLE ET DOUBLE FLUX

Conditions d'applications de la garantie contractuelle 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.

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 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.

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 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 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.

Extension de garantie à trois ans pour les systèmes de ventilation Double Flux LWZ 70 E, 170 E plus et 370 plus.

Cette extension de garantie s'applique aux systèmes de ventilation Double Flux STIEBEL ELTRON à condition que l'ensemble du réseau aéraulique soit constitué de composants STIEBEL ELTRON.

Extension de garantie à dix ans pour les cuves émaillées des appareils des séries SHZ/ SHW / SB

Cette extension de garantie sur les cuves émaillées des chauffe-eau électriques 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 de l'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.

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 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.

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'usage normal 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 non plus 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 d'un usage normal, (conditions différentes pour lesquelles les appareils ont été construits).
- › Raccordement électrique non conforme à la Norme NF-C 15100.
- › Raccordements électrique et hydraulique non conformes aux indications figurant dans la notice de montage et d'installation.
- › Montage non conforme à la notice de montage.
- › 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.

Pour les cuves émaillées, les limites de garantie sont les suivantes :

- › Corrosion anormale due à un raccordement hydraulique incorrect.
- › 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 usée ou absence de tension prolongée pour les chauffe-eau équipés d'anode active.
- › Vidange prolongée du chauffe-eau, supérieure à 24 heures.
- › Non entretien du groupe de sécurité se traduisant par des suppressions.

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 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, le cas échéant, 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.

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