

Conditions générales de garantie NIBE

1. DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales de Garantie ont pour objet de définir les modalités de la garantie applicable aux matériels de marque NIBE vendus par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE, à l'exclusion de tout élément fourni par des tiers. Elles font référence à nos conditions générales de vente.

2. CONDITIONS DE GARANTIE

2.1 Il est entendu que :

- la garantie « pièce » signifie le remplacement de la pièce défectueuse par une pièce identique ou dont les caractéristiques répondent aux mêmes besoins ;
- la garantie « pièce, main d'oeuvre et déplacement » signifie le remplacement de la pièce défectueuse par une pièce identique ou dont les caractéristiques répondent aux mêmes besoins, la prise en charge des frais de réparation du matériel défectueux ainsi que des frais de déplacement ou de transport ;

2.2. Pièces justificatives requises pour la mise en oeuvre de la garantie

La prise en charge au titre de la garantie est subordonnée à la présentation par le bénéficiaire des documents suivants, en version lisible et complète :

- Le bon de livraison ou la facture émise par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE ;
- Le protocole de mise en service dûment complété ;
- La référence exacte de l'appareil concerné (type et numéro de série) ;
- Une description précise de la défaillance constatée ;
- Un justificatif de contrôle d'étanchéité, conformément à la réglementation en vigueur.

- La lettre de garantie dans le cadre des extensions de garantie

L'absence ou la non-conformité de l'un de ces documents peut entraîner le refus de la demande de garantie.

En complément, le client s'engage à :

- Tenir à la disposition de NIBE, et à fournir sur demande, tout document attestant du bon entretien de l'installation, tels que comptes rendus d'intervention, carnets d'entretien, résultats d'analyses de la qualité de l'eau du circuit, etc. ;
- Assurer une surveillance effective de l'installation, notamment par le biais d'une connexion Internet active et d'un compte utilisateur MyUplink associé à l'appareil. Le client s'engage à répondre favorablement à toute demande de connexion émise par NIBE ou l'un de ses partenaires techniques aux paramètres et aux données d'historique de fonctionnement de l'appareil, dans le respect de la réglementation applicable.

3. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Sont exclues de la garantie :

- (i) l'usure normale du matériel pendant la période de garantie ;
 - (ii) l'usure anormale ou la détérioration due soit à une négligence, soit à un défaut de surveillance ou d'entretien, soit à une fausse manoeuvre, et non imputables à NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE ;
 - (iii) la défectuosité résultant de la décision de l'acheteur de procéder ou de faire procéder par des tiers à des modifications ou réparations ;
 - (iv) la défectuosité résultant d'une mauvaise installation, d'une utilisation ou d'un entretien non conforme aux normes ou aux prescriptions de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE ;
 - (v) le temps passé par un technicien et les frais engendrés suite à un accès difficile du matériel ;
 - (vi) les frais de transport pour le retour des pièces et produits défectueux ;
 - (vii) les désordres dus à l'utilisation dans les circuits hydrauliques d'une eau ou d'un fluide non adaptés (risques de corrosion, d'embouage...)
 - (viii) les dégâts survenus lors du transport du matériel ou de sa manutention.
 - (ix) les dommages résultant d'une exposition à des environnements défavorables non conformes aux préconisations de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE, notamment — mais sans s'y limiter — dans des environnements salins, des zones exposées à des vents soutenus, des zones industrielles polluées, ou encore dans des zones extrêmement poussiéreuses ou sablonneuses.
- Conformément aux Conditions Générales de Ventes de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE applicables à toute vente de matériels par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE, il est rappelé qu'il appartient à l'acheteur de s'assurer que le matériel commandé répond à ses besoins, et notamment que les caractéristiques de celui-ci sont conformes à la destination prévue et compatibles avec l'environnement dans lequel il sera utilisé.

4. GARANTIE

En tout état de cause, la garantie ne peut être mise en oeuvre plus de 30 mois après la date figurant sur la facture émise par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE et acquittée lors de la vente du Matériel.

4.1 Garantie des Ballons thermodynamiques

La partie Pompe à chaleur est garantie 2 ans Pièces et 1 an main d'oeuvre, et la cuve est garantie 5 ans (sous réserve d'une surveillance de l'anode), à compter de la date de facture au client utilisateur.

4.2 Garantie des pompes à chaleur

Le matériel bénéficie d'une garantie « Pièces » de 2 ans.

4.2.1 Mise en service par un intervenant non-agréé

Pour bénéficier de la garantie « Pièces », le client doit communiquer à NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE les documents référencés au §2.2. La garantie commence à compter de la date figurant sur la facture d'achat acquittée par l'installateur professionnel.

S'il le désire, il peut faire intervenir, à ses frais, une Station Technique Agréée. En fonction de la panne, la pièce pourra être prise sous garantie. Les frais de main d'oeuvre restant à la charge du client.

La demande d'intervention à la Station Technique Agréée doit être faite par écrit. La liste des Stations Techniques Agréées est disponible sur simple demande

auprès du Service Après Vente de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE et sur le site Internet www.nibe.fr.

4.2.2 Mise en service par une Station Technique Agréée

La mise en service doit obligatoirement être commandée à NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE, par le client ayant un compte ouvert auprès de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE, qui mandatera une Station Technique Agréée de son réseau. Pour bénéficier des avantages liés à la mise en service par un intervenant agréé, une extension de garantie de 7 ans doit être commandée par le client en compte chez NIBE ENERGY SYSTEMS France. Dans ce cas, le matériel bénéficie d'une garantie « pièces, main d'oeuvre et déplacement » de la durée de l'extension à compter de la date de mise en service indiquée sur le « Protocole de mise en service ».

La mise en service par un intervenant agréé doit impérativement faire l'objet d'un « Protocole de Mise en Service » (document fourni par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE) dont un exemplaire est remis à l'utilisateur final, un exemplaire à l'installateur et un exemplaire est retourné à NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE.

Les intervenants ayant été formés en stage Installateur peuvent mettre en route, sous leur responsabilité, les installations avant la mise en service par un intervenant agréé.

La mise en service doit avoir lieu dans les 500 premières heures de fonctionnement.

Si un désordre est constaté sur l'appareil et consécutif à la mise en route pendant cette période (mauvaise purge, mauvais paramétrage...), les frais de remise en état ne seront pas pris en charge par la garantie (cf. §3-iv).

Durant la période de garantie « pièces, main d'oeuvre et déplacement », le client doit s'adresser directement par écrit à la Station Technique Agréée ayant effectué la mise en service et lui communiquer la copie du protocole de mise en service.

4.2.3 Pompes à chaleur bi-compresseur et sur air extrait

La mise en service par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE ou une Station Technique Agréée est obligatoire. L'absence de Mise en Service annule toute Garantie. La mise en service est commandée directement à NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE par le client ayant un compte ouvert auprès de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE.

4.3 Extension de garantie

NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE propose l'extension de garantie « Pièces, main d'oeuvre et déplacement » de 7 ans sur la gamme des pompes à chaleur hors application process. Cette extension est assujettie à une mise en service réalisée par un intervenant agréé (cf. §4.2.2). Elle doit être mise en oeuvre dans le mois qui suit la date de mise en service. Elle porte exclusivement sur le matériel vendu par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE. Elle est concernée par le paragraphe 3 des présentes conditions. L'extension de garantie ne remplace en rien le contrat d'entretien ou de maintenance. Une défectuosité de la pompe à chaleur, ou d'un accessoire associé, liée à une absence ou un manque d'entretien / maintenance ne pourra pas être prise en compte dans le cadre de l'extension de garantie.

5. PIECES REMPLACEES SOUS GARANTIE

Le client doit fournir le code complet de l'appareil, son numéro de série et le descriptif de la panne.

Les pièces détachées sont garanties 1 an pièce à date de facture de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE.

Les pièces défectueuses remplacées sous garantie doivent être tenues à disposition de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE pendant 2 mois. Toutes les pièces sous garantie demandées en retour par NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE et qui ne seront pas renvoyées seront facturées.

Les produits consommables (filtres, produits nettoyants...) ne sont pas couverts par la garantie pièce, ils ne peuvent être ni repris ni échangés.

Toute demande de retour de pièces devra obligatoirement faire l'objet de l'émission d'une FIRC (Fiche d'Identification de Retour Colis) de la part de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE qui sera joint au colis en retour. En cas d'absence de FIRC le colis ne sera pas accepté et renvoyé à l'expéditeur.

Pour toute commande de pièces détachées destinées à des matériels sous garantie les pièces détachées sont toujours envoyées en mode de transport normal. Toute demande de transport Express ou livraison avec hayon est à la charge de l'Acheteur.

6. GARANTIE HORS FRANCE METROPOLITAINE

La garantie énoncée ci-dessus est limitée à la France Métropolitaine. Pour les autres zones et en l'absence de conditions particulières, la responsabilité de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE se limite à une garantie Pièces de 1 an à date d'achat du client de NIBE ENERGY SYSTEMS FRANCE.

NIBE

