

## **Régime de garantie NIBE concernant les pompes à chaleur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018**

Le présent régime de garantie est d'application à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. Le présent régime de garantie s'applique uniquement aux pompes à chaleur (eau/eau, air/eau, air de ventilation/eau) livrées par NIBE Energietechnik, telles que visées dans nos conditions générales. Le présent régime de garantie remplace la version antérieure de ce régime ainsi que d'éventuelles descriptions de garantie figurant dans des documents (techniques) relatifs aux pompes à chaleur concernées.

NIBE Energietechnik B.V., ci-après NIBE, répond de la qualité des produits qu'elle fabrique et livre. Des vices de conception, de matériaux et/ou de fabrication sont malgré tout possibles. Le présent régime de garantie s'applique dans ces cas-là.

L'installateur concerné doit invoquer le régime de garantie par écrit dans les 14 jours suivant la notification écrite du défaut par l'utilisateur.

La responsabilité de NIBE est limitée au respect de ces obligations de garantie. Sauf en cas de faute intentionnelle dans le chef des collaborateurs de NIBE, toute responsabilité de NIBE est expressément exclue en cas de dommages consécutifs, frais d'exploitation, dégât des eaux, dégâts causés par l'incendie, perte de revenus, etc.

### **Que comprend le régime de garantie ?**

NIBE octroie sur toutes les pièces d'une pompe à chaleur une garantie d'un délai de 24 mois, calculé à compter de la date d'installation. À la demande de NIBE, l'installateur est tenu de démontrer cette date au moyen de documents de mise en service. Si cela n'est pas possible, la date de production s'applique. Le délai de garantie ne peut toutefois excéder 30 mois, calculés à compter de la date de production.

Pendant le délai de garantie, les pièces de rechange sont mises gratuitement à disposition et la main-d'œuvre et les frais de déplacement ne sont pas facturés.

### **Conditions :**

1. Les données d'installation et de localisation doivent avoir été dûment enregistrées (en ligne) sur le site web de NIBE (voir [www.nibenl.eu/service](http://www.nibenl.eu/service)) dans les 4 semaines suivant la date d'installation.
2. La pompe à chaleur NIBE :
  - A été installée par un installateur agréé <sup>1)</sup> et du personnel compétent formé à cet effet conformément aux conditions posées par NIBE (p. ex. schémas de principe), aux prescriptions d'installation et aux normes et à la réglementation des instances/autorités compétentes.
  - Est raccordée conformément aux instructions (manuel destiné à l'installateur) et de préférence dûment contrôlée au moins 1x par an en vue de garantir un bon fonctionnement et de prévenir les dommages.
  - Est uniquement utilisée conformément à l'application décrite (usage normal), sauf si NIBE a préalablement donné son accord pour qu'il y soit dérogé.
  - Est livrée et installée aux Pays-Bas, en Belgique ou au Luxembourg.
  - A des marques d'identification qui sont présentes à l'endroit initial et n'ont pas été adaptées. Aucune modification n'a été apportée par des tiers au produit ou aux accessoires livrés avec le produit.
3. Le recours en garantie doit être introduit par écrit dans les 14 jours suivant la découverte du défaut auprès de l'installateur agréé qui a installé la pompe à chaleur et a procédé à l'entretien/inspection de celui-ci, et/ou a livré et/ou installé la pompe à chaleur, accompagné d'une description du défaut constaté.
4. En cas de recours en garantie relatif à une fuite, un échantillon d'eau d'au moins 500 ml doit toujours être remis.
5. NIBE contrôlera toujours si le recours en garantie est justifié et doit avoir la possibilité, le cas échéant, de procéder à un contrôle sur place, si nécessaire.
6. La garantie se rapporte uniquement aux vices de matériaux et/ou de fabrication démontrés durant la période de garantie.
7. Le défaut n'est pas dû au gel, à une température trop élevée, à une dépression ou surpression, à des connexions mises sous tension ou mal effectuées, à la force majeure, à une utilisation inadéquate, à la violence de tiers, à des causes externes telles que la foudre, l'incendie, les catastrophes naturelles, l'action de liquides ou gaz corrosifs, l'usure normale, l'entartrage, une pression ou une vitesse de l'eau trop élevée dans les raccords du produit.
8. Le défaut n'est pas dû à la faute ou la négligence de l'utilisateur ou de l'installateur, à des effets (corrosifs) nuisibles ou à des fuites d'eau venant de l'extérieur. Les pièces éventuellement livrées avec le produit ont été assemblées de manière correcte et n'ont pas été endommagées lors de l'installation.
9. Le défaut n'est pas dû à l'utilisation d'eau ne répondant pas aux normes néerlandaises en matière d'eau potable (arrêté sur l'eau potable).
10. Le défaut n'est pas dû à l'utilisation d'eau adoucie ( $\leq 3^\circ$  DH) ou d'une eau ayant été traitée de manière telle qu'elle affecte la résistance à la corrosion de la pompe à chaleur.
11. Le défaut n'est pas dû à l'utilisation d'eau du système qui est à ce point corrosive que la pompe à chaleur est corrodée.
12. Le remplacement de joints, le nettoyage de filtres, le remplissage de l'installation, la programmation de thermostats ou de commandes ou des dommages aux gaines, ne tombent pas sous la garantie.
13. Les éventuelles pièces de rechange doivent être livrées par NIBE ou être agréées par NIBE.
14. La réparation (ou le remplacement) effectuée ou non sous garantie par NIBE ne pourra en aucun cas entraîner la prolongation de la période de garantie susmentionnée. Si la pièce est remplacée dans la période de garantie susmentionnée, un délai de garantie de 12 mois ou s'étendant jusqu'à la date de fin de la durée initiale du délai de garantie s'applique, aux mêmes conditions. Si la pièce est remplacée en dehors de la période de garantie, un délai de garantie de 12 mois s'applique à la pièce remplacée, ce délai prenant cours après le placement de cette pièce.
15. Si des travaux doivent être effectués par NIBE, NIBE se réserve le droit de faire éventuellement exécuter ces travaux par une entreprise d'installation ou une organisation de services agréée par NIBE. En cas de réparation sous garantie, l'entreprise qui a effectué l'installation, ou l'entreprise qui réalise l'entretien, doit fournir le service de première ligne. Le service de première ligne est la première visite de service effectuée à la suite d'une réclamation du propriétaire du produit. Si l'intervention de NIBE est souhaitée après cette visite, elle peut être demandée par le biais du service

planifier sur le site web de NIBE (voir [www.nibenl.eu/service](http://www.nibenl.eu/service)). Voir la procédure de demande de services et la procédure de réclamation pour plus d'informations à ce sujet.

16. Au cas où NIBE remplace des pièces/produits pour répondre à ses obligations de garantie, les pièces/produits remplacés deviennent la propriété de NIBE et doivent être renvoyés à la demande de NIBE. Si l'évaluation révèle que la pièce renvoyée n'est pas défectueuse, la garantie relative à cette pièce échangée échoit. Les frais liés au règlement de la garantie ne sont dans ce cas pas remboursés.
17. Le déplacement de conduites électriques et/ou de conduites côté eau et/ou de pièces de celles-ci, et tous les autres travaux n'affectant pas la pompe à chaleur, ne relèvent pas des obligations de garantie de NIBE. Si ces travaux sont malgré tout effectués sur demande, ils seront portés en compte via une facture selon les tarifs en vigueur à ce moment.
18. En cas de dommages dus au transport, la responsabilité du transporteur doit être engagée. Ces dommages doivent être signalés immédiatement après leur constatation au moment de la réception des produits. Ces dommages ne tombent pas sous le régime de garantie.
19. Tout défaut ne pouvant pas, selon NIBE, être imputé à un vice de matériaux ou de fabrication, tombe en dehors du présent régime de garantie.
20. Les visites de service effectuées à la suite de réclamations qui ne se rapportent pas à un défaut à la pompe à chaleur, ne tombent pas sous la garantie. Des exemples sont l'installation des capteurs au mauvais endroit, une pollution excessive, la corrosion ou une fuite causée par une infiltration externe (joints qui fuient ou condensation).

#### **Disclaimer**

Nous nous réservons le droit d'apporter sans préavis des modifications au produit et aux informations attachées. La version la plus actuelle de ces informations figure sur [www.nibenl.nl](http://www.nibenl.nl).

- 1) Un installateur agréé est une entreprise d'installation de chauffage central ou de construction mécanique inscrite auprès de la Chambre de Commerce et/ou reprise dans le registre de reconnaissance SEI (Stichting Erkenning Installatiebedrijven – Fondation des entreprises d'installation agréées) et/ou qui dispose d'une reconnaissance Sterkin (Sterkin-erkenning).