

## **Régime de garantie concernant les chauffe-eaux et accumulateurs NIBE**

Le présent régime de garantie est d'application à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2017. Le présent régime de garantie s'applique uniquement aux chauffe-eaux et accumulateurs livrés par NIBE Energietechnik, tels que visés 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 chauffe-eaux et accumulateurs concernés.

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 15 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.

Le délai de garantie prend cours à compter de la date de première installation. À la demande de NIBE, l'installateur est tenu de démontrer cette date au moyen de documents écrits. À défaut, la date de production s'applique.

### **Les conditions suivantes s'appliquent aux chauffe-eaux et accumulateurs de NIBE :**

NIBE octroie sur les chauffe-eaux ou accumulateurs une garantie de 60 mois, calculée à compter de la date d'installation, à condition que celle-ci soit démontrable. À défaut, la date de production s'applique. Le délai de garantie ne peut toutefois excéder 72 mois, calculés à compter de la date de production.

Étendue de la couverture : il s'agit d'une garantie en cas de fuite du chauffe-eau ou de l'accumulateur et des raccords côté eau qui y sont fixés à demeure. Les éléments de chauffage électriques et les thermostats ne tombent pas sous ces conditions de garantie.

Indemnité : l'indemnité/la compensation se fait par le biais (du remboursement) d'un produit NIBE identique ou comparable à livrer neuf, échangé par un installateur agréé 1). La hauteur de l'indemnité est un pourcentage de la valeur d'achat nette initiale 3) et dépend de l'âge du chauffe-eau ou de l'accumulateur, qui est à nouveau calculé à compter de la première installation ou de la date de production (en cas de réparation ou de remplacement éventuel, la première date d'installation reste en vigueur) :

- |                   |        |                            |
|-------------------|--------|----------------------------|
| • Jusqu'à 12 mois | : 100% | de la valeur d'achat nette |
| • Jusqu'à 24 mois | : 90%  | de la valeur d'achat nette |
| • Jusqu'à 36 mois | : 80%  | de la valeur d'achat nette |
| • Jusqu'à 48 mois | : 70%  | de la valeur d'achat nette |
| • Jusqu'à 60 mois | : 60%  | de la valeur d'achat nette |

Si toutes les conditions de ce régime de garantie sont remplies, NIBE rembourse dans les douze premiers mois les frais raisonnables liés à l'échange d'un chauffe-eau ou accumulateur. Il convient de souligner à cet égard que cette indemnisation ne peut en aucun cas excéder 350 € (hors TVA). Cette indemnisation ne s'applique bien entendu que dans le cas où un chauffe-eau ou accumulateur défectueux est échangé contre un chauffe-eau ou accumulateur NIBE neuf. Il n'y a plus d'indemnisation des frais d'échange au cours de la période qui suit.

### **Règlement de la garantie :**

L'installateur contacte NIBE. NIBE et l'installateur conviennent alors de commun accord de la manière dont le chauffe-eau ou accumulateur défectueux sera évalué, et dans quel délai. Le retour et la livraison se font via le grossiste. Voir la procédure de réclamation de NIBE à la page 3 de ce document pour plus d'explications à ce sujet.

## Conditions :

1. Il convient d'envoyer une carte de garantie dûment complétée à NIBE ou de procéder à l'enregistrement de ces données sur le site web de NIBE (voir [www.nibenl.eu/service](http://www.nibenl.eu/service)), dans les 4 semaines suivant la date de l'installation.
2. L'utilisateur doit être en possession d'une copie d'une carte de garantie dûment complétée et d'une facture dûment datée adressée à l'utilisateur par l'installateur.
3. Le chauffe-eau ou accumulateur NIBE :
  - A été installé 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.
  - Et l'installation raccordée est dûment contrôlée au moins 1x par an conformément aux instructions (manuel destiné à l'installateur) en vue de garantir un bon fonctionnement et de prévenir les dommages. L'utilisateur doit être en mesure de démontrer le contrôle en question.
  - Est uniquement utilisé conformément à l'application décrite (usage normal), sauf si NIBE a préalablement donné son accord pour qu'il y soit dérogé.
  - Est livré et installé 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.
4. 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 le chauffe-eau ou l'accumulateur et a procédé à l'entretien/inspection de celui-ci, et/ou a livré et/ou installé le chauffe-eau ou l'accumulateur, accompagné d'une copie de la carte de garantie ainsi que d'une description du défaut constaté.
5. En cas de recours en garantie relatif à une fuite, un échantillon d'eau d'au moins 500 ml doit toujours être remis.
6. 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.
7. La garantie se rapporte uniquement aux vices de matériaux et/ou de fabrication démontrés durant la période de garantie.
8. 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.
9. 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.
10. 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).
11. Le défaut n'est pas dû à l'utilisation d'eau adoucie ( $\leq 30$  DH) ou d'une eau ayant été traitée de manière telle qu'elle affecte la résistance à la corrosion du chauffe-eau ou de l'accumulateur.
12. Le défaut n'est pas apparu (pour les chauffe-eaux émaillés raccordés à l'eau du robinet) à cause d'une protection par anode (électrique) insuffisante. La date à laquelle l'anode sacrificielle a été remplacée ou le fait qu'une anode électrique ait été mise en place dès la date d'installation, doit être démontré par écrit.
13. Le défaut n'est pas dû à l'utilisation d'eau du système qui est à ce point corrosive que le chauffe-eau est corrodé.
14. 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.
15. Les éventuelles pièces de rechange doivent être livrées par NIBE ou être agréées par NIBE.
16. 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 s'applique à la pièce remplacée jusqu'à la fin de la période de garantie susmentionnée, aux mêmes conditions, avec un minimum de 3 mois. Si la pièce est remplacée en dehors de la période de garantie, un délai de garantie de 3 mois s'applique à la pièce remplacée, ce délai prenant cours après le placement de cette pièce.
17. Si des travaux doivent être effectués par NIBE, NIBE se réserve le droit de faire 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 planner 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.
18. 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.
19. 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 le chauffe-eau ou l'accumulateur, 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.
20. 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.
21. Tout défaut ne pouvant pas, selon NIBE, être imputé à un défaut de matériau ou à une faute de fabrication, tombe en dehors du présent régime de garantie.
22. Les visites de service effectuées à la suite de réclamations qui ne se rapportent pas à un défaut au chauffe-eau ou à l'accumulateur, 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).

## **Procédure de réclamation de NIBE**

La procédure ci-dessous s'applique à compter du 1er mars 2009 2) aux produits NIBE, dont des chauffe-eau et accumulateurs.

Afin que la procédure à suivre soit bien claire, nous l'avons détaillée dans un plan par étapes.

### **Étape 1**

En cas de constatation d'un défaut à l'appareil NIBE, l'installateur doit le signaler via le service planner sur le site web de NIBE (voir [www.nibenl.eu/service](http://www.nibenl.eu/service)) et fournir les informations suivantes :

- a. Le numéro de série de l'appareil défectueux (S/N + 14 chiffres).
- b. Les coordonnées de l'installateur.
- c. Le lieu (adresse) où l'appareil défectueux est installé.
- d. La description de la réclamation (la plus détaillée possible).
- e. La date d'achat et/ou d'installation.
- f. Éventuellement une copie de la facture d'achat.

NIBE prendra éventuellement contact pour des informations complémentaires.

### **Étape 2**

En fonction de la nature de la plainte et des circonstances, NIBE prendra sa décision :

- a. L'appareil peut être réparé.
- b. Si NIBE l'estime nécessaire, l'appareil fera l'objet d'une évaluation sur place.
- c. L'appareil défectueux doit être remplacé et renvoyé (via le grossiste) à NIBE pour évaluation.

NIBE vous informera à ce sujet par écrit ou par téléphone.

### **Étape 3**

Échange de l'appareil :

- L'installateur doit échanger l'appareil défectueux contre un appareil NIBE neuf.
- L'installateur commande un appareil neuf auprès du grossiste et réclame une indemnisation auprès du grossiste. NIBE traitera la réclamation conformément aux conditions de garantie. La correspondance se fait via le grossiste.

### **Étape 4**

Le grossiste récupère l'appareil défectueux et réclame une indemnisation auprès de NIBE.

NIBE fournit un numéro de réclamation unique au grossiste. Il sera fait référence à ce numéro dans toute correspondance ultérieure. Le grossiste renvoie l'appareil défectueux à l'entrepôt de NIBE, accompagné du numéro de réclamation unique.

Adresse de l'entrepôt de NIBE à Oosterhout :

NIBE Energietechnik B.V.  
Energieweg 31  
4906 CG Oosterhout  
Tél. 0168 47 77 22

Chargement/déchargement de 08h30 à 16h30.

### **Étape 5**

NIBE évalue les articles reçus et informe le grossiste du suivi par écrit. La correspondance se fait via le grossiste.

## **NIBE ENERGIETECHNIEK B.V.**

### **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).
- 2) Toutes les procédures de réclamation qui étaient précédemment en vigueur sont annulées par la présente procédure.
- 3) La valeur d'achat nette représente la valeur telle que mentionnée sur la facture délivrée par NIBE Energietechnik B.V.