

# Conditions générales de garantie 2023

## Durée et conditions de garantie contractuelle

Tous nos produits sont garantis contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception pendant une durée de **2 ans** à compter de la date d'achat du produit par l'utilisateur final, ou, au maximum, pendant 3 ans à compter de la date de fabrication, sous réserve du respect des conditions énoncées plus bas.

La date d'achat est celle figurant sur la facture émise par le professionnel au nom de l'utilisateur final. La date de fabrication est celle indiquée, sous forme codée, sur la plaque signalétique du produit.

La garantie est accordée exclusivement aux produits, accessoires et pièces commercialisés en France par STIEBEL ELTRON S.A.S., vendus par des professionnels, installés, entretenus et réparés avec les matériels et accessoires d'origines STIEBEL ELTRON. Les pièces d'usure (comme les anodes, joints, filtres, ...) ne sont pas couvertes par la garantie.

La garantie se limite à la fourniture, sans frais, des pièces reconnues défectueuses par notre Service Clients, 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'oeuvre et ceux qui résultent des opérations suivantes : démontage, remontage, transport sur site, etc.

**La fourniture éventuelle de pièces ne saurait en aucun cas prolonger la garantie.**

L'application de la garantie est subordonnée au respect des conditions suivantes :

- L'installation par un professionnel selon les règles de l'art et les normes en vigueur et dans le respect des préconisations figurant dans la notice de montage et d'utilisation, relatives notamment aux raccordements électriques et hydrauliques.
- La mise en service par un professionnel qualifié ou par un technicien usine.
- Le respect des conditions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice de montage et d'utilisation.
- L'entretien régulier par un professionnel qualifié.

En cas de non-respect d'une de ces conditions, STIEBEL ELTRON se réserve le droit d'annuler la garantie contractuelle et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque désordre ou dysfonctionnement.

## Extension de garantie

Certains produits STIEBEL ELTRON bénéficient d'une extension de garantie, subordonnée au respect des conditions énoncées sous l'article « **Durée et conditions de garantie contractuelle** » et au respect des exigences spécifiques indiquées pour chaque famille de produits.

Ces extensions de garantie s'appliquent à compter de la date d'achat par l'utilisateur final, au plus tard 1 an après la date de fabrication.

## Pompes à chaleur (PAC), appareils multifonctions : 5 ans

Les exigences à respecter :

- La mise en place d'un pot à boues sur le retour chauffage et d'un filtre à tamis, avec vannes d'isolement, sur le retour PAC.
- La mise en service par un professionnel qualifié et agréé par STIEBEL ELTRON ou par un technicien usine. 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.
- Le retour du certificat de garantie, dûment renseigné et complété, dans un délai de deux mois maximum après la date de mise en service. Le certificat est à renvoyer au Service Clients STIEBEL ELTRON, par courrier à l'adresse suivante : STIEBEL ELTRON S.A.S. | 7-9, rue des selliers | BP 85107 | 57073 Metz cedex 3, ou par email, à : [partenairesav@stiebel-eltron.fr](mailto:partenairesav@stiebel-eltron.fr).
- La réalisation d'un entretien annuel, depuis la mise en service, par un professionnel agréé ou qualifié.

## Cuves émaillées des ballons dédiés à la production d'eau chaude sanitaire (ECS) intégrés ou associés aux pompes à chaleur ou aux appareils multifonctions :

### 5 ans

L'extension de garantie est subordonnée :

- Au respect du D.T.U. 60-1 indiquant la qualité exigée pour l'eau d'alimentation des appareils de production d'eau chaude sanitaire.
- A la vérification périodique et au remplacement, le cas échéant, de l'anode anti-corrosion (fonction du produit).

### Cuves émaillées des chauffe-eau thermodynamiques : 5 ans

L'extension de garantie est subordonnée :

- Au respect du D.T.U. 60-1 indiquant la qualité exigée pour l'eau d'alimentation des appareils de production d'eau chaude sanitaire.
- A l'alimentation électrique permanente de l'anode anti-corrosion et à sa vérification périodique.

### Cuves émaillées des chauffe-eau électriques muraux SHZ et stables SHW : 10 ans

L'extension de garantie est subordonnée :

- A l'envoi d'un bulletin d'analyse de l'eau conformément au DTU 60.1 annexe A., démontrant que 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.
- A l'entretien régulier - annuel ou plus fréquent si l'utilisation du produit et la qualité de l'eau le nécessite - par un professionnel qualifié, sur toute la durée de la garantie.

### Chauffe-eau électriques muraux et stables ESH et PSH Classic :

- 5 ans pour les cuves émaillées.
- 5 ans pour les pièces électriques et amovibles des chauffe-eau équipés d'une anode à courant imposé (gamme ESH Premium).
- 2 ans pour les pièces électriques et amovibles des chauffe-eau non équipés d'une anode à courant imposé (gammes ESH Trend et Plus et PSH Classic).

L'extension de garantie est subordonnée :

- Au respect du D.T.U. 60-1 indiquant la qualité exigée pour l'eau d'alimentation des appareils de production d'eau chaude sanitaire.
- A la vérification périodique et au remplacement, le cas échéant, de l'anode anti-corrosion.

### Systèmes de ventilation double flux : 3 ans

L'extension de garantie est subordonnée à la réalisation de l'ensemble du réseau aéraulique avec des composants STIEBEL ELTRON.

### Limites de garantie et de responsabilité

La garantie est exclue :

- si la matière ou la conception défectueuse de l'installation provient du professionnel ;
- si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention sur le bien, effectuée sans autorisation ou d'une utilisation anormale ou non conforme aux prescriptions et notices de STIEBEL ELTRON ;
- si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du bien, d'une négligence ou d'un défaut d'entretien de la part de l'utilisateur final ;
- si le fonctionnement défectueux résulte de cas fortuits ou de 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, modification de tension ou de pression d'alimentation, incendie, explosion, humidité, intempéries, catastrophes naturelles, dégâts causés suite à l'intrusion d'animaux, etc.
- Corrosion anormale due à un raccordement hydraulique incorrect, ou liée à une eau de chauffage non traitée par un inhibiteur de corrosion adapté.
- 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 non installé dans le circuit primaire intermédiaire des PAC eau/eau.
- Surpression causée par l'absence de soupape de sûreté, ou par un montage non conforme ou un non entretien.
- Maintenance réalisée avec des pièces de rechange

non d'origine ou par un personnel non qualifié et/ou agréé.

- Surconsommation due à un sous-dimensionnement.
- Mauvais dimensionnement de l'installation.
- Non entretien du produit.
- Pour les chauffe-eau et ballon d'ECS, non remplacement de l'anode usée ou absence de tension prolongée pour les chauffe-eau équipés d'une anode active.
- Pour les chauffe-eau, vidange prolongée supérieure à 24h, pression d'eau supérieure à 0.7 MPa (7 bars), sauf mention particulière sur le produit ou la notice d'utilisation.

### Limites de responsabilité

Le professionnel s'oblige à s'assurer que l'utilisateur final du produit STIEBEL ELTRON est bien informé de l'existence de cette garantie et des conditions de celle-ci.

La responsabilité de STIEBEL ELTRON ne saurait être recherchée au titre de l'installation des produits, l'installation n'incombant pas à STIEBEL ELTRON. Il en résulte notamment que STIEBEL ELTRON 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 et de ce fait, STIEBEL ELTRON ne saurait être tenu à indemniser les dommages immatériels et/ou indirects dont le professionnel ou l'utilisateur final pourrait se prévaloir.

### Conditions de garantie pour installations 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 hors France métropolitaine

STIEBEL ELTRON SAS décline toute responsabilité et n'assure aucune garantie pour les produits livrés ou installés hors de France métropolitaine.

### Pièces détachées

Pour les pièces remplacées dans le cadre de la garantie initiale du produit, la garantie 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.

La fourniture des pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits de STIEBEL ELTRON est assurée pendant une durée de 10 ans à compter de la date de fabrication de ces derniers.

### 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.

### Traitement des demandes de garantie et gestion des retours

Pour pouvoir bénéficier de la garantie, le professionnel devra avisier STIEBEL ELTRON sans retard des défauts constatés qu'il impute au produit et faire parvenir à STIEBEL ELTRON le formulaire de garantie, dûment rempli, accompagné d'une copie de la facture d'achat du produit sous garantie, émise au nom de l'utilisateur final, ainsi que des justificatifs des visites annuelles d'entretien.

Au regard des pièces et informations communiquées, le Service Clients de STIEBEL ELTRON déterminera seul si le problème rencontré est couvert par la garantie contractuelle.

La gestion des retours sous garantie se fait exclusivement selon la procédure établie et reconnue par STIEBEL ELTRON. Cette dernière peut être obtenue par les professionnels sur simple demande auprès du Service Clients de STIEBEL ELTRON.

### Validité

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