

Conditions générales de vente – 11/2024

I. Généralités

1.1. Les conditions générales présentes régissent uniquement les relations entre la société Viessmann France S.A.S., ci-après désignée "le Vendeur", et tout professionnel auquel elle vend son Matériel, ci-après désigné "l'Acheteur". L'Acheteur étant exclusivement un professionnel.

Le Vendeur et l'Acheteur sont désignés ensemble "les Parties".

1.2. Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de matériels de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, de climatisation, de panneaux solaires, leurs accessoires et les pièces de rechange.

1.3. Ces conditions générales pourront être complétées par des conditions spéciales de vente pour certains types de Matériel, notamment les générateurs de chaleur de grande puissance. Les prestations de louage de service, telles que les prestations intellectuelles (réalisation d'études, formations, etc.) ou de maintenance feront l'objet de contrats séparés.

1.4. Définitions : Au sens des présentes conditions générales, "le Matériel" désigne les matériels de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, de climatisation, de panneaux solaires, leurs accessoires et les pièces de rechange. "Les conditions spéciales" désignent des conditions applicables à certains types de Matériel en sus des conditions générales présentes. "Conditions particulières" désignent l'ensemble des spécifications contractuelles contenues dans la commande et la confirmation de commande, telles que la désignation du Matériel commandé, les délais de livraison, le prix convenu et toutes les prestations supplémentaires souhaitées par l'Acheteur. "Le Client" désigne le cocontractant de l'Acheteur et généralement l'utilisateur final du Matériel, si celui-ci lui a été revendu par l'Acheteur.

1.5. Conformément à l'article L441-1 du Code de commerce les présentes conditions générales de vente constituent la base de l'offre du Vendeur, et prévalent sur tous documents généraux ou particuliers de l'Acheteur qui n'auraient pas été expressément acceptés par le Vendeur. Toute passation de commande entraîne l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Par la passation de commande, l'Acheteur certifie qu'il a la qualité de professionnel qualifié au sens de l'article 1.9 ci-dessous.

1.6. Sauf stipulation écrite contraire, les éventuelles études ou recommandations faites par le Vendeur sont données à titre purement indicatif. Elles n'engagent pas la responsabilité du Vendeur et ne constituent pas un élément d'exécution. Il appartient à l'Acheteur sous sa propre responsabilité de les contrôler et de vérifier qu'elles tiennent compte des règles générales applicables et des conditions particulières de conception et/ou de mise en œuvre.

1.7. Font partie intégrante du contrat et par ordre de priorité décroissant :

- La confirmation de commande par le Vendeur, la commande de l'Acheteur, ainsi que l'ensemble des autres conditions particulières convenues entre les Parties
- Les conditions spéciales, si elles trouvent application
- Les conditions générales présentes
- Les documents du Vendeur complétant les conditions générales, spéciales et particulières ou qui sont livrés dans le cadre de ses obligations contractuelles
- Le bon de livraison
- La facture
- Devis établis à la demande de l'Acheteur

Ne font pas partie du contrat : les documents, catalogues, publicités, tarifs non mentionnés expressément dans les conditions particulières.

1.8. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les conditions générales présentes à tout moment en respectant un préavis d'un mois. Toute commande passée après ce délai sera soumise aux nouvelles conditions.

1.9. L'installation des pompes à chaleur doit être réalisée dans le respect des règles de l'Art en vigueur, existantes ou futures, par des professionnels titulaires de "l'attestation de capacité pour la manipulation des fluides frigorigènes" en cours de validité, délivrée par un organisme accrédité conformément à l'Article R. 543-99 du Code de l'environnement, à l'Arrêté du 29 août 2008 et à l'article 13 (TITRE IV : dispositions relatives aux opérateurs) du décret 2007- 737 du 7 mai 2007.

1.10. L'acheteur déclare être un professionnel qualifié de la filière thermique/climatique avec des connaissances approfondies de ce domaine ou, si ce n'est pas le cas confier l'installation à un professionnel reconnu et qualifié de la filière thermique/climatique.

II. Offre, commande, formation du contrat

2.1. Caractéristiques de l'offre

Les prix et indications portés sur les catalogues, prospectus et tarifs sont donnés à titre indicatif, le Vendeur se réservant le droit d'apporter des modifications de disposition, de forme, de dimensions, de poids ou de matière à ses Matériels dont les illustrations, photographies, descriptions ou schémas d'installation figurent sur ses imprimés de publicité ou sur tous autres supports de communication. Sauf stipulation écrite contraire, les offres ont une validité de 3 mois à compter de la date indiquée dans l'offre.

2.2. Formation du contrat - Acceptation de commande

Les commandes doivent être transmises par écrit. On entend par "écrit", au sens des présentes conditions générales, tout document établi sur support papier, électronique, par télécopie ou via les logiciels de commande en ligne. Le contrat de vente n'est parfait que sous réserve d'acceptation expresse, par le Vendeur, de la commande de l'Acheteur, y compris lorsque les offres sont faites par les représentants ou employés du Vendeur. Cette acceptation doit être adressée par écrit, peu importe la forme de cet écrit et sa dénomination, pourvu qu'il en ressorte une acceptation non équivoque de la commande, dans un délai de 8 jours ouvrés. Passé ce délai et dans le silence du Vendeur, la commande sera réputée refusée. L'accusé de réception de commande fixe les conditions effectives applicables à la commande et, au moins : désignation, quantité, délai de livraison, prix, conditions de règlement («conditions particulières»)

Les délais de livraison indiqués sur celui-ci sont fermes. Sans retour de la part de l'Acheteur, la commande est livrée à la date / aux dates indiquées sur la confirmation de commande.

Seul l'accusé de réception de commande est susceptible d'apporter une modification aux dispositions des présentes Conditions Générales.

Une exception est faite pour les urgences client sur les commandes par téléphone de pièces détachées auprès du Centre National de la Pièce de Rechange. Le traçage de la commande en fera la preuve en cas de contestation.

2.3. Commandes sur appel

Les "commandes sur appel" ou "commandes ouvertes" sont admises mais le matériel concerné ne sera pas tenu en stock.

2.4. Annulation ou modification de commande

La commande représente l'acceptation de l'offre par l'Acheteur et, conformément au droit commun, elle est intangible, l'Acheteur ne pouvant la retirer ou l'annuler, quel qu'en soit le motif. Tout versement à la commande est un acompte, définitivement acquis au Vendeur au cas d'acceptation de la commande. En cas de refus de la commande par le Vendeur, le Vendeur remboursera l'acompte versé dans les plus brefs délais. Les modifications et adjonctions à la commande sont soumises à l'accord exprès du Vendeur, qui fera savoir à l'Acheteur quelles en sont les conditions et les conséquences sur les conditions du contrat. L'annulation d'une commande par l'Acheteur nécessite également l'accord exprès du Vendeur. Dans un tel cas, l'Acheteur indemniserà le Vendeur pour tous les frais engagés et pour toutes les conséquences directes et indirectes qui en découlent. En outre, l'acompte versé restera acquis au Vendeur.

2.5. Rupture de stock

Si exceptionnellement le Vendeur n'est pas en mesure de livrer le Matériel pour des raisons de rupture de stock, il en informera l'Acheteur suffisamment tôt. Dans ce cas le Vendeur pourra proposer à l'Acheteur un Matériel équivalent. Si l'Acheteur refuse ce Matériel, la commande sera annulée de plein droit et l'Acheteur remboursé de ses acomptes. L'Acheteur ne pourra pas faire valoir d'autres droits que le remboursement de ses acomptes.

2.6. Fournitures additionnelles

La livraison comprend uniquement le Matériel spécifié à la commande. Pour les fournitures additionnelles, les Parties s'accorderont expressément sur les prix et nouveaux délais. En aucun cas, les conditions particulières applicables aux fournitures additionnelles ne peuvent remettre en cause celles de la commande principale.

2.7. Remises, ristournes et accords de coopération

Les conditions de remises, rabais et ristournes, sont déterminées par les Conditions de vente et de règlement du Vendeur, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce. Il est rappelé que, conformément à l'article L442-3 du même code, est illicite le fait pour un Acheteur de bénéficier rétroactivement de remises, de ristournes ou d'accords de coopération commerciale ou encore le fait d'obtenir ou tenter d'obtenir un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial ou prestation effectivement rendue ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu.

2.8. Ouverture et maintien de compte, situation financière

Afin de passer une commande l'Acheteur nécessite un compte client.

Le Vendeur se réserve la faculté de subordonner l'ouverture et le maintien du compte à l'obtention, auprès de l'Acheteur, de documents comptables, financiers et juridiques et, le cas échéant, de garanties. Le Vendeur se réserve le droit d'exiger le paiement total ou partiel du Matériel au moment de la passation de commande, si la situation financière de l'Acheteur le justifie.

2.9. Conditions Tarifaires

Les Conditions Tarifaires sont remises à l'Acheteur sur simple demande.

III. Livraison et prix

3.1. Conditions de livraison

Sauf stipulation particulière expressément convenue entre les Parties, la livraison est réputée effectuée au lieu convenu par les Parties, en France métropolitaine. La livraison est effectuée aux frais du Vendeur.

La livraison est effectuée par la remise du Matériel à l'Acheteur sur le lieu convenu à la date convenue par le Vendeur ou son transporteur. Il appartient à l'Acheteur de prévoir et mettre en œuvre les moyens nécessaires au déchargement pour toute commande dont le poids total est supérieur à 1 tonne. Si la réception n'a pas lieu du fait de l'action ou de l'inaction de l'Acheteur ou pour une cause quelconque, indépendante de la volonté du Vendeur, la livraison est réputée effectuée par simple avis de mise à disposition. Dans ce cas, le Matériel est retourné chez le Vendeur aux frais et aux risques de l'Acheteur, où il y sera emmagasiné et/ou surveillé et/ou manutentionné s'il y a lieu, aux frais et risques de l'Acheteur, le Vendeur déclinant toute responsabilité subséquente à cet égard. Le contrat devra être exécuté sans modification, et notamment les obligations de paiement de la fourniture demeurent inchangées.

Des frais d'entreposage et de traitement à hauteur de 0,5 % de la valeur de la commande seront facturés pour chaque semaine de retard commencée. L'Acheteur aura l'obligation de venir récupérer le Matériel commandé dans les plus brefs délais.

3.2. Le Vendeur est autorisé à procéder à des livraisons partielles.

3.3. Toute assistance technique est possible uniquement sur demande écrite expresse de l'Acheteur. Le Vendeur met à disposition les documents ou les outils pour que demande puisse être formulée. Sauf accord écrit des Parties, le Vendeur n'a aucune obligation d'assistance technique, d'installation ou de maintenance du Matériel.

3.4. Transports, frais, assurance

En conséquence de la livraison au lieu convenu, toutes les opérations de transport (à l'exception du déchargement, lorsque le poids total du Matériel est supérieur à 1 tonne), d'assurance et de manutention sont à la charge et aux frais du Vendeur. Des frais de transport sont à la charge de l'Acheteur dans les cas suivants :

- une livraison qui nécessite le transport par un camion hors standard
- l'Acheteur exige la livraison à un horaire particulier
- une livraison expresse en moins de 24 heures

3.5. Réception

Il appartient à l'Acheteur de vérifier sans délai le Matériel à l'arrivée et d'exercer, s'il y a lieu, ses recours contre les transporteurs, même si l'expédition a été faite franco. Pour être admises, les réclamations sur la composition, la quantité et le poids du Matériel livré ou sa non-conformité avec le bordereau d'expédition doivent être formulées à réception du Matériel sur le bon de livraison et confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur dans les trois jours de l'arrivée du Matériel.

3.6. Emballages

En l'absence d'indications spéciales concernant les emballages, ceux-ci sont réalisés par le Vendeur selon les usages en vigueur pour le type de matériel concerné. Les emballages ne sont pas repris par le Vendeur, sauf accord exprès de celui-ci. Toute réalisation d'emballage spécifique à la demande de l'Acheteur lui sera facturée séparément.

3.7. Délais de livraison

Les délais de livraison courent à partir de la plus tardive des dates suivantes :

- date de l'accusé de réception de commande
- date de réception de tous renseignements et documents dus par l'Acheteur
- date d'exécution de toutes les obligations contractuelles ou légales préalables de l'Acheteur, notamment le paiement d'un acompte que l'Acheteur s'était engagé à remettre.

Les délais sont donnés à titre indicatif. Les retards ne peuvent en aucun cas donner lieu, au profit de l'Acheteur, à des pénalités de retard, à des indemnités à quelque titre que ce soit, ou à l'annulation de la commande.

En cas de retard de paiement ou de litige financier au sens de l'article 6.1 des présentes, le Vendeur est en droit de suspendre toute livraison ou autre engagement contractuel.

3.8. Prix applicable, facturation minimale, catalogue

Les prix du Vendeur s'entendent hors taxes, emballage et frais de transports compris et hors prestations de services.

Le Vendeur s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois il s'engage à facturer le Matériel aux prix indiqués dans le Tarif en vigueur au jour de l'expédition, sauf accord préalable sur un prix et/ou un délai déterminé(s) pour un maximum de 3 mois pour toute livraison de Matériel catalogué. Pour toute commande inférieure à 100 euros Hors Taxes, un supplément pour participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande de 15 euros Hors Taxes non remboursable sera appliqué.

3.9. Livraison sous 24 heures pour les pièces de rechange

Une livraison sous 24 heures de pièces de rechange demandée par l'Acheteur est possible sous certaines conditions, qui seront validées lors de la commande, moyennant une facturation forfaitaire de 6 euros Hors Taxes correspondant aux coûts de traitement et d'expédition liés.

IV. Force majeure

4.1. Cas de force majeure

Les cas de force majeure de toute nature, les perturbations imprévisibles au niveau de l'exploitation, du transport et de l'expédition, les faits de guerre, les actes de terrorisme, les incendies, les catastrophes naturelles et les inondations, la pénurie imprévisible de main-d'œuvre, d'énergie, de matières premières ou de produits auxiliaires, les cas de grève ou de lock-out, les mesures prises par les pouvoirs publics et tout autre obstacle ne relevant pas de la volonté des Parties et ralentissant, retardant, empêchant ou rendant déraisonnables la fabrication, l'expédition, la réception ou l'utilisation du Matériel, délient les Parties de leurs obligations de livraison et de réception pendant la durée de la perturbation et compte tenu de son incidence.

4.2. Résiliation du contrat

Dans la mesure où la date de livraison et/ou de réception se trouve dépassée de plus de 12 semaines du fait d'un événement de force majeure, chaque Partie a le droit de prononcer la résiliation de la commande par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de défaillance totale ou partielle des sources d'approvisionnement du Vendeur, celui-ci essayera de s'approvisionner auprès d'un tiers. Si cela s'avère impossible ou serait irraisonnable en raison des surcoûts, le Vendeur pourra également annuler de plein droit la commande.

V. Retours hors cas de garantie

5.1. Retour de Matériels conformes

Un retour, à savoir la reprise de Matériels conformes par le Vendeur et la constatation d'un avoir au profit de l'Acheteur, ne peut être effectué qu'avec l'accord écrit du Vendeur. Le fait pour le Vendeur d'avoir consenti à un retour pour un certain Matériel, ne confère pas à l'Acheteur le droit d'obtenir un retour pour d'autres Matériels, même identiques ou similaires. Dans le cas où le Vendeur a consenti au retour, celui-ci devra notamment répondre aux conditions suivantes :

- le Matériel d'une valeur inférieure à 50 euros net HT ainsi que les Matériels de fumisterie ne font pas l'objet d'un avoir ni d'un retour. Le Matériel doit être retourné au plus tard trois mois après la date de livraison
- le retour est fait au lieu indiqué par le Vendeur selon les modalités fixées par le Vendeur. Les frais de retour seront déduits de l'avoir établi par le Vendeur. Le Matériel devra être retourné en parfait état, protégé et emballé dans son emballage d'origine non ouvert, à défaut de quoi le Vendeur se réserve le droit de débiter l'Acheteur des frais de remise en état ou de refuser le Matériel qui ne serait plus utilisable

- le retour donne lieu, si éligible, à l'établissement d'un avoir correspondant au prix des Matériels concernés, moins une retenue forfaitaire au titre du traitement administratif du retour, égale à 5 % du prix net des Matériels facturés avec un minimum de 50 € HT

- le retour doit être effectué dans les 30 jours à dater de l'accord du Vendeur

- tout Matériel retourné en violation des conditions précédentes sera systématiquement retourné à son expéditeur et à ses frais

5.2. Retours non conformes

Dans l'hypothèse où le Matériel reçu par l'Acheteur ne correspond pas au Matériel commandé (référence incorrecte, fonctions essentielles indiquées dans la fiche article manquantes, etc.), la reprise du Matériel aux frais du Vendeur et l'établissement d'un avoir ne peut être effectué, qu'après une réclamation conformément à l'article 3.5 des présentes et l'obtention de l'accord écrit du Vendeur. Le retour devra être effectué dans un délai maximum de 7 jours calendaires à dater de l'accord du Vendeur. Tout Matériel retourné sans l'application des conditions précédentes sera systématiquement renvoyé à son expéditeur et à ses frais.

VI. Conditions de paiement

6.1. Délais et retards de paiement

Sauf convention contraire entre les Parties, toutes les factures du Vendeur sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation par virement bancaire sur le compte indiqué dans la facture. Seul l'encaissement effectif sur le compte du Vendeur est considéré comme un paiement. Les paiements ne peuvent être retardés sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige. L'Acheteur ne peut faire valoir au titre de compensation que des créances non contestées par le Vendeur ou dont le caractère exécutoire a été établi par une décision de justice passée en force de chose jugée.

Conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, tout retard de paiement donnera lieu à l'application, à compter du premier jour de retard, de plein droit et sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêts légal. En outre, tout retard de paiement donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire, le Vendeur pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justificatif.

6.2. Escompte

Sur le paiement des factures le Vendeur accorde à l'Acheteur un escompte à hauteur de 0,08 % sur le montant des factures pour chaque semaine d'anticipation.

6.3. Avoirs

En cas d'erreur de facturation en défaveur de l'Acheteur, le Vendeur établit un avoir au profit de celui-ci dans un délai de 2 mois à compter de la réception de l'information de l'erreur. Cet avoir sera repris a maxima dans les relevés de facturation suivant l'issue du délai de 2 mois. Si la note de crédit est consécutive à un litige technique réclamant une expertise approfondie, le montant égal à la valeur du litige sera déduit de la prochaine facture à intervenir après l'extinction du délai de deux mois. Une régularisation sera alors effectuée à réception de la note d'expertise par un avoir ou la production d'une facture. Le remboursement pourra être demandé par l'acheteur si aucune commande n'intervient dans le délai de 365 jours suivant son émission.

6.4. Créances ouvertes

Le Vendeur se réserve le droit d'affecter les sommes versées par l'Acheteur à l'apurement des créances les plus anciennes, majorées des intérêts de retard et des frais dans l'ordre suivant: frais, intérêts, principal.

VII. Transfert des risques et Réserve de propriété ; Revente de Matériel

7.1. Transfert des risques

Le transfert des risques de perte et de détérioration du Matériel s'opère au moment de livraison. Si l'Acheteur est en retard dans la réception du Matériel, le transfert des risques s'opérera à la date à laquelle la réception aurait dû avoir lieu.

7.2. Transfert et réserve de propriété

Le Vendeur conserve la propriété des Matériels vendus identifiés par sa désignation et/ou son numéro de série, jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication de ces Matériels, qui doivent pouvoir être identifiés dans les stocks de l'Acheteur. L'Acheteur assume néanmoins, à compter de la livraison, les risques de perte ou de détérioration de ces Matériels ainsi que la responsabilité des dommages qu'ils pourraient occasionner.

L'Acheteur s'engage à garder soigneusement les Matériels faisant l'objet de la réserve de propriété pour le compte du Vendeur, à les maintenir et à les remettre en état à ses frais, et à les assurer à ses frais contre les risques de perte et de détérioration dans le cadre requis pour une personne ayant qualité de commerçant.

Il cède d'ores et déjà au Vendeur ses droits résultants des contrats d'assurance. Il s'engage à informer immédiatement le Vendeur de toute menace, saisie, action, réquisition, confiscation ou toute autre mesure par des tiers pouvant mettre en cause le droit de propriété du Vendeur.

Le Vendeur a le droit, sans mise en demeure et sans résiliation du contrat, d'exiger de l'Acheteur la restitution du Matériel faisant l'objet de la réserve de propriété, si ledit Acheteur ne s'acquiesce pas régulièrement de ses obligations à l'égard du Vendeur. La reprise du Matériel faisant l'objet de la réserve de propriété ne peut être considérée comme une résiliation du contrat que si le Vendeur en fait la déclaration expresse par écrit. Si le Vendeur décide de résilier le contrat, il est en droit d'exiger de l'Acheteur une indemnité adéquate pour la durée de la mise à disposition du Matériel.

7.3. Revente du Matériel

L'Acheteur a le droit de revendre le Matériel à des professionnels ou des particuliers en points de vente physiques, sur internet ("vente en ligne"), ou par tout autre moyen utile, uniquement dans sa zone de chalandise.

Dans l'exercice de ce droit de revente du Matériel, l'Acheteur s'engage auprès du Vendeur à respecter les principes essentiels du droit de la concurrence et notamment

- L'interdiction des pratiques restrictives de concurrence telles que la vente à perte (article L. 442-2 Code de commerce) sous peine d'être condamné à 75 000 € d'amende

- L'interdiction d'avoir recours à des pratiques commerciales trompeuses telles que définies aux articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation sous peine d'être condamné à 2 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende ainsi qu'interdiction d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale, pour une durée de cinq ans au plus.

Viessmann France se réserve le droit de dénoncer auprès de la DGCCRF les pratiques commerciales trompeuses, ou agressives ainsi que les pratiques portant atteinte à la concurrence.

Lorsque l'Acheteur revend le Matériel en ligne, sur son showroom ou sur un salon professionnel, il doit respecter les exigences de qualité du Vendeur concernant la présentation, l'apparence et l'utilisation des sites internet dédiés à la vente du Matériel. Ces exigences qui servent à préserver l'image et la réputation du Matériel et qui garantissent la présentation uniforme du Matériel vis-à-vis du Client sont définies dans la fiche "Charte Viessmann" établie et portée à la connaissance de l'Acheteur par le Vendeur.

Aucun droit, titre ou intérêt relatif ou lié au nom, marques de fabrique, secrets de fabrication, brevets, demandes de brevets, expertises ou autres droits de propriété intellectuelle relatifs aux Matériels n'est transféré ni par les présentes CGV, ni par la vente à l'acheteur.

VIII. Modification et résiliation des relations contractuelles

8.1. Modification des relations

Toute modification dans les relations avec l'Acheteur en raison d'une vente, cession, mise en nantissement ou apport en société de son fonds de commerce ou de son Matériel par l'Acheteur, de changement dans la détention de la majorité de son capital, fusion, scission ou apport partiel d'actif, nécessite l'accord préalable du Vendeur.

8.2. Résiliation

Le contrat pourra être résilié de plein droit par le Vendeur par écrit dans le cas où l'Acheteur est en retard de paiement partiel ou complet, malgré une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. L'acompte éventuellement perçu par le Vendeur au titre de contrat résilié lui restera acquis en toute circonstance et ne sera susceptible d'aucune restitution à l'Acheteur ou de compensation de la part de ce dernier. Toutes les sommes dues, également au titre d'autres commandes de l'Acheteur, deviendront immédiatement exigibles. En cas de dégradation significative de la solvabilité de l'Acheteur, le Vendeur est en droit d'exiger la mise en place d'une garantie qu'il aura agréée. En cas de refus par l'Acheteur, le contrat pourra être résilié de plein droit par le Vendeur après mise en demeure préalable. La résiliation du contrat ne porte néanmoins pas atteinte aux créances déjà échues entre les Parties.

IX. Garantie légale

Le Vendeur peut octroyer à l'Acheteur une garantie contractuelle, dont les termes feront l'objet le cas échéant d'un document séparé, sans préjudice de l'application, le cas échéant, de la garantie légale des vices cachés résultant de l'article 1641 du Code Civil.

9.1. Restrictions

La garantie légale ne s'applique pas aux conséquences de l'usure normale. Par ailleurs, la garantie est notamment exclue dans les cas suivants :

- le stockage ou l'entreposage du Matériel à un emplacement inadéquat, notamment l'exposition à l'humidité, à des intempéries ou à des impacts chimiques, électriques ou électromagnétiques
- la mise en œuvre et l'installation non conforme aux documents du Vendeur (notice d'utilisation et de montage) et aux règles de l'art
- la mise en œuvre et/ou installation non réalisées par un professionnel qualifié de la filière thermique/climatique avec des connaissances approfondies de ce domaine
- une qualité de l'eau utilisée insuffisante, tant au niveau du circuit de chauffage que du circuit sanitaire
- l'absence d'entretien périodique réalisé par un professionnel qualifié
- les réparations ou remplacements non conformes aux règles de l'art et aux prescriptions techniques réalisés par l'Acheteur ou des tiers
- l'utilisation non conforme à l'usage auquel le Matériel est destiné et aux prescriptions des notices d'utilisation
- pour des vices provenant d'une conception réalisée par l'Acheteur, même partiellement

9.2. Durée et point de départ de la garantie

Les droits découlant de la garantie légale se prescrivent 24 mois à compter du jour de la livraison. Les éventuelles réparations et les remplacements effectués dans le cadre de la garantie ne font pas courir une nouvelle durée de garantie et ne prolongent pas la garantie initiale.

9.3. Obligations de l'Acheteur

L'Acheteur informe le Vendeur, sans retard et par écrit, des défauts imputés au Matériel et lui fournit toutes justifications quant à la réalité de ceux-ci. Il veillera également à ce que le Vendeur bénéficie de toute facilité pour procéder à la constatation de ces défauts et pour y porter remède le cas échéant. Toute réparation effectuée par l'Acheteur ou un tiers sans l'accord du Vendeur sur le Matériel, même reconnu défectueux, entraîne la perte de toute garantie, ainsi que de tout droit à recours contre le Vendeur.

9.4. Mise en œuvre de la garantie

Dans le cas d'un Matériel reconnu défectueux, le Vendeur ne pourra être tenu en toute hypothèse qu'à la réparation ou au remplacement pur et simple de ce seul Matériel, ceci par la mise en œuvre de moyens logistiques dont il est seul juge, et sans autre indemnité d'aucune sorte. L'Acheteur aura à sa charge les frais de transport, emballage, montage, démontage et tous frais annexes. Le Vendeur n'acceptera aucun retour de Matériel sans l'avoir préalablement autorisé par écrit.

Les frais de déplacement du personnel et de main d'œuvre sont exclus de la garantie.

9.5. Dispositions légales impératives

Ces restrictions ne s'appliquent que dans la mesure où des dispositions légales impératives ne sont pas contraires.

9.6. Résultats industriels ou économiques et responsabilité de l'Acheteur

Le Vendeur n'est pas responsable pour les résultats industriels ou économiques escomptés. Toute responsabilité résultant du choix du Matériel incombe à l'Acheteur.

9.7. Durée de disponibilité des pièces de rechange

Il est prévisible que les pièces de rechange nécessaires à l'utilisation du Matériel déterminé seront disponibles pendant une durée de cinq années à compter de la date de publication du dernier catalogue sur lequel figure le Matériel - le même Matériel étant défini comme celui qui comporte la même référence.

9.8. Recyclage et fin de vie des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Conformément aux dispositions du Code de l'environnement en matière de Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE), la société Viessmann France SAS a adhéré à Ecosystem et à Soren, éco-organismes agréés par les Pouvoirs publics aux conditions définies par l'article R543-197.

IDU Filière REP DEEE : FR006530_05TJJO. Elle apporte ainsi à ses clients la garantie de pouvoir bénéficier du dispositif de collecte et de recyclage proposé par ces organismes pour les DEEE issus des équipements qu'elle a mis en marché.

Plus d'information rendez-vous sur les sites <https://www.ecosystem.eco> et <https://www.soren.eco>.

Conformément à l'article L. 541-10-2 du Code de l'environnement, les factures émises par le Vendeur feront apparaître les coûts unitaires supportés pour l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers. Ces coûts ne pourront pas faire l'objet de réfaction. L'Acheteur répercutera à l'identique ces coûts unitaires jusqu'au consommateur final.

X. Dommages et intérêts

Une Partie ne peut pas se prévaloir d'une inexécution par l'autre Partie dans la mesure où cette inexécution est due à un acte ou à une omission de sa part ou à un événement de Force Majeure.

La Partie qui invoque une inexécution de l'autre Partie doit prendre les mesures raisonnables, eu égard aux circonstances, pour limiter les dommages résultant de l'inexécution. Si elle néglige de le faire, la Partie en défaut peut demander une réduction des dommages-intérêts égale au montant du dommage qui aurait dû être évité.

Le Vendeur ne pourra être tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles lors de la conclusion du Contrat. A cet égard, les Parties conviennent en particulier que tout préjudice d'ordre financier ou commercial tel que notamment le gain manqué, la perte d'exploitation, le préjudice commercial, la perte d'une chance, de chiffre d'affaires, de bénéfice, d'une économie constituée, la perte de clientèle, la détérioration d'image, l'augmentation des frais généraux constituent un dommage ou préjudice indirect au sens du présent Contrat.

En tout état de cause la responsabilité cumulée du Vendeur au titre de la commande, toutes causes confondues, ne saurait excéder la valeur totale hors taxes de la commande.

Toute action dirigée contre le Vendeur devra être introduite, sous peine de forclusion, au plus tard 12 mois après la constatation de la violation.

Il n'est pas dérogé aux dispositions légales d'ordre public en matière de responsabilité, par exemple celles qui sont valables en cas de mise en jeu d'une garantie contractuelle, de faute intentionnelle ou de négligence grave, de dommages corporels ou d'atteinte à la vie ou à la santé d'autrui ou encore celles de la loi sur la responsabilité produit défectueux.

XI. Droit applicable et attribution de juridiction

11.1. Droit applicable

Les présentes conditions générales, l'ensemble des contrats qui en découlent et leurs suites sont soumis au droit français.

11.2. Juridiction compétente

A défaut d'accord amiable, il est de convention expresse que tout litige relatif au contrat sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Metz, même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

XII. Clause de sauvegarde

La nullité totale ou partielle de certaines clauses du présent contrat n'affecte pas la validité des autres clauses ou des stipulations valables contenues dans les clauses partiellement invalidées. Une clause ou stipulation frappée de nullité sera remplacée, d'un commun accord entre les Parties, par une disposition contractuelle valable, aussi proche que possible de la portée économique de la clause ou stipulation invalidée.

XIII. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre des relations contractuelles régies par les présentes conditions générales de vente, des données à caractère personnel des salariés, collaborateurs et clients du Vendeur et de l'Acheteur peuvent être traitées.

Chaque Partie reconnaît être tenue aux obligations respectives qui lui incombent en vertu des lois applicables en matière de protection de données personnelles et apportera son concours à l'autre dans l'exécution de ses obligations. A cet égard, l'Acheteur déclare par ailleurs, concernant les traitements de données à caractère personnel qu'il met en œuvre, être conforme à toute réglementation applicable relative à la protection de la vie privée et des données personnelles, et notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, ci-après désigné le «RGPD».

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance de la notice d'information relative à la protection des données à caractère personnel applicables aux partenaires commerciaux du Vendeur et reconnaît avoir obtenu toutes les informations relatives aux traitements de données mis en œuvre par le Vendeur conformément à l'article 13 du RGPD.

Conditions de garantie contractuelle 2024



1. Généralités

Le Vendeur garantit, sur la base de ses conditions générales de vente, la solidité et les performances de son Matériel de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, de climatisation, de panneaux solaires (thermiques et photovoltaïques - PV), selon les termes de la déclaration ci-dessous

Le Vendeur garantit une fabrication parfaite du Matériel de chauffage et de production d'eau chaude réalisé en matériaux de haute qualité.

Il garantit que ses appareils atteignent la puissance indiquée sur ses notices.

La garantie commence à la date de facture au Client ou à la mise en service du Matériel si elle est antérieure, et au plus tard 6 mois à partir de la date de facturation à l'Acheteur. Ce délai est réduit à 3 mois pour les chaudières Vitomax et Vitoplex LS, si celles-ci sont uniquement livrées et par conséquent ne sont pas soumises aux dispositions des conditions spéciales de vente.

Le Vendeur s'engage à réparer ou à mettre à disposition gratuitement, pendant toute la durée de la garantie, toute pièce dont l'Acheteur peut prouver qu'un état antérieur au transfert de risque la rend inutilisable ou diminue grandement son utilité. Les pièces remplacées devront être retournées au Vendeur en franco de port. Les frais de démontage et de montage ainsi que les frais de port liés au remplacement des pièces faisant l'objet de réclamations n'entrent pas dans le cadre de la garantie. Toute responsabilité supplémentaire des défauts ou de quelconques dégâts directs ou indirects, de dommages et intérêts ou indemnités pour pertes de gains sont exclus.

Pour certains produits, l'Acheteur peut obtenir sur demande auprès du Vendeur une offre de garantie contractuelle plus large qui fera l'objet d'un contrat spécifique.

Les extensions de garantie bénéficient des mêmes conditions que les garanties contractuelles, seule la durée est prolongée.

2. Conditions d'installation d'utilisation et d'entretien

La garantie est accordée à condition que les Matériels que le Vendeur livre, soient installés par une entreprise spécialisée, selon les règles de l'art et les dernières connaissances techniques, en respectant sa notice de montage, ses schémas d'installation, ses notices pour l'étude et les prescriptions des normes en vigueur. Ils doivent être stockés à l'abri de l'humidité et des intempéries. Les Matériels devront, par la suite, fonctionner et être entretenus par des professionnels en tenant compte de ses notices d'utilisation, de maintenance, des normes et réglementations en vigueur.

Plus particulièrement pour les modèles de pompes à chaleur et climatisation, split ou dont la charge en fluide dépasse la limite réglementaire, la garantie n'est accordée que si ce matériel a été mis en service par un professionnel pouvant justifier de son "Attestation de manipulation des fluides frigorigènes" valide à ce moment. En effet, les entreprises devront être titulaires d'une "attestation de capacité" et employer du personnel titulaire d'une "attestation d'aptitude" ; attestations qui devront être à jour au moment de la mise en service.

La garantie est exclue si l'Acheteur ou le Client procèdent ou font procéder à des modifications ou à des travaux de réparation sur les Matériels, par des personnes qui ne sont pas spécialisées et/ou en dehors des règles de l'art et/ou sans l'accord préalable du Vendeur.

La garantie est exclue en cas de manque de contrôle et d'entretien tous les ans de l'ensemble du Matériel. Tout contrôle ou entretien devra être noté dans le carnet de chaufferie, le livret d'entretien, ou justifié par l'attestation d'entretien.

L'ensemble de la documentation relative à l'installation, l'entretien et l'utilisation du Matériel est disponible et mis à disposition à tout moment sur le site internet dédié aux professionnels.

3. Exclusions générales de garantie

La garantie ne couvre pas les pièces soumises à une usure normale tels que par exemple les turbulateurs, les réfractaires, les portes, les trappes et les joints, ainsi que les pièces définies comme devant être remplacées périodiquement dans le cadre d'une maintenance normale.

La garantie ne s'étend pas aux dégâts provoqués par :

- Le manque d'eau dans les chaudières, présence d'air, mauvaise purge, gel ou fluide caloporteur inadéquat.
- L'emploi de combustibles non appropriés pendant le fonctionnement des chaudières, en particulier pour celles de la gamme fioul à condensation Vitoladens 300-W/333-F et Vitocaldens 222-F qui doivent utiliser exclusivement un combustible à faible teneur en soufre (< 50 ppm). En cas de fonctionnement au fioul lourd, il faudra consulter le Vendeur. Il faudra apporter un soin tout particulier au mélange des eaux de retour pour éviter que la température de celles-ci ne soit inférieure à 80°C.
- La corrosion par point de rosée des surfaces de chauffe causée par des températures de chaudières trop basses. Sauf stipulation contraire selon les modèles, les chaudières devront être équipées d'une vanne mélangeuse 4 voies, sur laquelle sera installée une régulation de marque Viessmann ou de conception identique. Pour les chaudières murales, un débit d'irrigation doit être respecté (voir nos documents techniques). Sauf stipulation contraire selon les modèles, pour les Matériels de moyenne et grande puissance hors chaudières à condensation, prévoir une pompe de rehaussement des retours qui assurera à tout moment une température des retours évitant les condensations acides dans le foyer, ou une pompe d'irrigation assurant un débit minimal d'eau de chaudière (voir nos documents techniques),

d. Les dépôts ou les précipitations de minéraux, de boues ou d'autres corps étrangers ainsi que la corrosion causée par l'oxygène de l'air dissous dans l'eau de chaudière ou des appoints d'eau de chauffage anormaux.

e. L'absence de pot à boues, de filtre sur le retour chaudière.

f. Une absence de désembouage préalable, suivi d'un rinçage et d'un traitement inhibiteur de corrosion, notamment sur les anciennes installations.

g. Une eau agressive, un mauvais traitement de l'eau de chaudière, un remplissage des préparateurs avec de l'eau qui ne remplit pas les conditions préconisées par le Vendeur ou qui a mal été traitée, un mauvais nettoyage mécanique d'un préparateur. Pour les générateurs MGP, sans préconisation constructeur sur l'eau de chauffage, les guides techniques du SYPRODEAU s'appliquent par défaut ("Guide Technique - Qualité de l'eau des installations de chauffage dans les bâtiments tertiaires & immeubles d'habitation" et "Guide Technique - Traitement des eaux des circuits chauds froids dans les bâtiments - Boucle thermique 0-110°C").

h. L'entartrage des échangeurs sanitaires dans les zones calcaires et le non-respect des titres hydrotimétriques requis (TA, TH,) et pH (potentiel hydrogène). Une eau sanitaire est considérée comme dure si son TH est supérieure à 25°f. Un traitement de la dureté de l'eau est nécessaire en cas de dépassement. Viessmann préconise un réglage entre 10 et 15°f.

i. L'absence d'une anode à courant imposé ou le non-respect des polarités d'une anode à courant imposé ou l'absence d'une anode au magnésium et le non-remplacement régulier de cette dernière dans les préparateurs d'eau chaude sanitaire émaillés.

j. De l'air impropre à la combustion comportant des hydrocarbures halogénés, des solvants, des aérosols, du chlore, des fluorés, des vapeurs acides.

k. La surpression causée par l'absence de soupape de sécurité, un dysfonctionnement ou un mauvais montage et/ou un mauvais réglage, un dimensionnement inadéquat.

l. Des organes à commande électrique ou électronique raccordés par l'installateur d'une manière non conforme ou hors des règles de l'art : les régulations, les organes de commande, les régulateurs de brûleur, les pompes, organes de sécurité etc.

m. L'absence des organes de sécurité réglementaire ou leur dysfonctionnement.

n. Une utilisation incompatible avec la destination normale du Matériel.

Les défauts ou les dommages qui se produisent devront être communiqués au Vendeur par écrit et sans délai, en lui indiquant précisément les défauts constatés, faute de quoi, la garantie sera exclue. Il devra être mis en mesure, dans un délai convenable, de constater sur place le défaut relevé et de rechercher la cause des réclamations pendant le fonctionnement du Matériel. Le Vendeur a le choix des moyens à employer pour remédier au défaut - réparation, modifications, remplacements. Il n'acceptera aucun retour de Matériel sans l'avoir préalablement autorisé par écrit. Dans le cas où les défauts risquent de provoquer des dégâts, l'Acheteur et/ou le Client doivent immédiatement mettre ou faire mettre le Matériel hors service ou en modifier le mode de fonctionnement de telle sorte, que cela empêche les dégâts de s'accroître et/ou empêche des dégâts consécutifs aux premiers de se produire.

Un délai convenable doit être accordé au Vendeur pour procéder aux modifications et aux livraisons de remplacement. Si ce délai lui est refusé, il sera déchargé de toute responsabilité.

Exclusions spécifiques pour les panneaux solaires thermiques.

La garantie ne couvre pas les dégâts causés par :

- Le non-respect des avis techniques (Atec),
- L'entartrage ou la corrosion provoquée par un fluide caloporteur inadéquat, une détérioration du fluide due à des surchauffes anormales ou des dépôts de corps étrangers dans le circuit capteurs,
- Le gel si le fluide caloporteur est non approprié ou non vidangé pour éviter le risque,
- La surchauffe du fluide solaire due à des conditions d'exploitation anormales, un arrêt prolongé de l'installation sans vidange ou une exposition prolongée sans fluide,
- Des chutes d'objets sur la vitre, des intempéries, des catastrophes naturelles tels que tempête, grêle, ouragan, etc...
- Une couche de neige trop importante. L'inclinaison des panneaux doit permettre de limiter la couche restant sur les capteurs,
- Des conditions d'utilisation inhabituelles, un dimensionnement de la surface des capteurs inadapté au réservoir de stockage ou aux besoins réels d'eau chaude sanitaire, une utilisation prolongée de l'installation sans décharge possible, une expansion inadaptée (volume et pression du vase d'expansion),
- Le manque d'inspection, d'entretien et de nettoyage,
- La détérioration par la foudre, coupure de l'alimentation électrique,
- La corrosion du caisson : dans les régions de bord de mer ou dans les régions où des usines rendent l'air particulièrement agressif, (si le caisson n'est pas régulièrement entretenu par un procédé anti-corrosif efficace),

4. Durée de la garantie contractuelle et Matériel concerné :

La liste qui suit indique les produits et leur durée de garantie contractuelle. Les pièces dites d'usure ainsi que les consommables usuels en sont exclus.

- a. Chaudières murales, chaudières compactes au sol (type Vitodens Vitoladens) : 2 ans
- b. Chaudières au sol (hors celles visées en J) et échangeurs sur gaz de fumées : 3 ans sur le corps de chauffe
- c. Pompes à chaleur et préparateurs ECS thermodynamique: 2 ans
- d. PAC hybrides : 2 ans
- e. Préparateurs ECS cellulaires, séparés ou indépendants non intégrés dans un générateur: 5 ans
- f. Echangeur de chaleur, module thermique d'appartement et module de production ECS instantanée: 2 ans
- g. Brûleurs, régulations, interfaces de communication, tableaux électriques de chaudières, servomoteurs, accessoires électriques et autres accessoires: 2 ans
- h. Onduleurs: 2 ans
- i. Panneaux solaires thermiques: 3 ans
- j. Vitomax, Vitoplex LS, biomasse gamme Viessmann Holzheiztechnik GmbH, pompes à chaleur gamme KWT et cogénération gamme Viessmann Kraft-Wärme- Kopplung GmbH : 2 ans sauf conditions de garantie spécifiques sur demande.

Ces présentes garanties contractuelles complètent les garanties légales.

5. Conditions spécifiques aux panneaux photovoltaïques :

Chaque panneau photovoltaïque de la série « Vitovolt 300 », ci-après dénommé « Module PV », et conçu par Viessmann Werke GmbH & Co. KG, ci-après dénommée « Viessmann », répond aux normes de fabrication et de qualité les plus strictes et fait l'objet de tests de fonctionnalité et de performances dans le cadre d'une inspection finale. Par conséquent, Viessmann fournit les garanties de produit et de performances suivantes pour ce Module PV. Les clients de Viessmann ayant acheté le Module PV auprès de Viessmann, ci-après dénommés « Partenaires commerciaux Viessmann », ont le droit de présenter des réclamations au titre de ces garanties.

a. Garantie produit

Dès la livraison du produit au Partenaire commercial, Viessmann offre une garantie de quinze ans sur tous les composants des modules et leur fabrication couvrant l'apparition de défauts matériels ou de fabrication importants. Si le Module PV présente un défaut matériel ou de fabrication important au cours de la période couverte par la garantie, Viessmann y remédiera au moyen d'une réparation, d'un remplacement ou de toute autre solution qu'elle choisira à sa seule discrétion. Le Partenaire commercial Viessmann doit fournir la preuve du défaut matériel par le biais d'un test matériel reconnu par Viessmann. Les défauts visuels ne constituent en aucun cas un défaut matériel important. Afin d'écartier tout doute, il est expressément indiqué que les Modules PV et tous les matériaux exposés à des conditions environnementales variables sont soumis à une dégradation (vieillesse) naturelle et que leur apparence peut changer au fil de leur utilisation.

Toute réclamation de garantie ne rentrant pas dans le cadre décrit ci-dessus, notamment les demandes de remboursement de frais de déplacement, de tests matériels, de démontage et d'installation, d'inspection sur site ou autres frais indirects ou dommages-intérêts, ne sera pas prise en compte. Aucune réparation, livraison de remplacement ou indemnisation sous toute autre forme ne saurait prolonger la présente garantie.

b. Garantie de performances

Viessmann garantit au Partenaire commercial Viessmann que les performances réelles de ce Module PV ne diminueront pas de plus de 2 % au cours de la première année d'utilisation par rapport à la puissance nominale indiquée sur la feuille technique et sur l'étiquette du Module PV dans des conditions STC (conditions de test normalisées, définies comme suit : rayonnement de 1 000 W/m², nombre de masse atmosphérique de 1,5 AM et température de cellule de 25 °C). À partir de la deuxième année et jusqu'à la fin de la 25^{ème} année d'utilisation, Viessmann garantit que les performances ne diminueront pas de plus de 0,55 % supplémentaire par an par rapport à la puissance nominale d'origine, de sorte qu'à la fin de la 25^{ème} année d'utilisation, le Module PV affichera toujours des performances de 84,8 % au minimum par rapport à la puissance nominale spécifiée dans des conditions STC.

La présente garantie de performances couvre uniquement la diminution des performances due à la dégradation (vieillesse) naturelle des cellules, des feuilles ou du verre. Toute diminution des performances résultant de défauts du produit ou de fabrication ne rentre pas dans le cadre de la garantie de performances.

Si le Module PV n'atteint pas les niveaux de performances minimum garantis ci-dessus pendant la période de garantie correspondante sur la base d'un test de performances approprié réalisé par le Partenaire commercial Viessmann, Viessmann remédiera à cette diminution des performances à sa discrétion au moyen d'une réparation, d'un remplacement ou de toute autre solution qu'elle choisira à sa seule discrétion. Le test de performances doit être effectué dans les conditions STC (conditions de test normalisées, définies comme suit : rayonnement de 1 000 W/m², nombre de masse atmosphérique de 1,5 AM et température de cellule de 25 °C).

Le test de performances doit être effectué conformément à la norme CEI 60904 par un laboratoire d'essai autorisé à tester les Modules PV et certifié comme laboratoire d'essai accrédité selon la norme DIN 17025. Lors du test de performances, les erreurs de mesure doivent être prises en compte conformément à la norme EN 50380.

Toute réclamation de garantie concernant le remboursement de coûts tels que les frais de déplacement réels, de test de performances, de démontage et d'installation, d'inspection sur

site ou autres frais indirects ou dommages-intérêts, ne sera pas prise en compte. Aucune réparation, livraison de remplacement ou indemnisation sous toute autre forme ne saurait prolonger la présente garantie.

c. Exercice des droits découlant de la garantie produit et/ou de performances

Les réclamations de garantie produit et/ou de performances doivent être envoyées (accompagnées d'une copie de la facture correspondante) à l'adresse de contact ci-dessous par le Partenaire commercial Viessmann concerné pendant la période de garantie dès que les faits à l'origine de la réclamation se manifestent.

Si les droits découlant de la présente garantie sont transférés à un tiers par le Partenaire commercial Viessmann, la réclamation de garantie doit être traitée par l'intermédiaire du Partenaire commercial Viessmann, qui prendra contact avec Viessmann, l'informerá des circonstances de la réclamation et recevra les paiements versés par Viessmann. Si le Partenaire commercial Viessmann cesse ses activités, est mis en liquidation ou fait faillite, le cessionnaire est en droit d'entrer en contact direct avec Viessmann. Viessmann désignera alors un autre partenaire commercial par l'intermédiaire duquel la réclamation de garantie sera traitée. Aucun traitement direct via Viessmann n'est possible.

Les réclamations de garantie présupposent que le Partenaire commercial Viessmann s'est acquitté de son obligation légale d'inspecter les marchandises et de signaler immédiatement tout défaut.

d. Exclusions de garantie

Toutes réparations, modifications ou remplacements réalisés doivent être effectués exclusivement avec des pièces fournies ou approuvées par le Vendeur. Toute intervention réalisée avec des pièces non fournies ou non approuvées par le Vendeur entraînera l'extinction immédiate et définitive de la garantie accordée. La diminution des performances et les défauts matériels et de fabrication résultant d'un transport, d'un stockage, d'une manipulation, d'une utilisation, d'un raccordement, d'un entretien ou d'une influence tierce inappropriée(e) ne sont pas couverts par les garanties produit et de performances susmentionnées. Sont également exclus la diminution des performances et les défauts matériels et de fabrication résultant des conditions suivantes :

- Utilisation de composants système défectueux (onduleurs, systèmes d'installation, câbles de raccordement ou diodes à semi-conducteur).
- Installation du Module PV effectuée par des personnes non qualifiées ou non formées.
- Câblage du Module PV avec des Modules PV de construction différente ou provenant d'un autre fabricant.
- Câblage ou raccordement incorrect du Module PV ou manipulation incorrecte pendant l'exécution de ces tâches.
- Bris de verre dû à l'application de forces extérieures, un acte de vandalisme ou un vol.
- Utilisation du Module PV sur des objets mobiles tels que des véhicules, des bateaux ou des avions.
- Catastrophes naturelles telles qu'un tremblement de terre, un typhon, un ouragan, une éruption volcanique, une inondation, un impact direct ou indirect de la foudre, une charge de neige, une avalanche, un glissement de terrain ou toute autre circonstance imprévisible.
- Interférence avec et modification du Module PV sans l'autorisation expresse de Viessmann.
- Utilisation du Module PV à une fin autre que celle prévue : production d'électricité par rayonnement solaire.
- Utilisation du Module PV dans des conditions environnementales défavorables, notamment en cas de contact avec de l'eau salée, tempêtes de sable, surtensions et champs magnétiques.

Les réclamations de garantie ne seront pas prises en compte s'il manque le numéro de série du Module PV et/ou le logo Viessmann, ou si le Module PV ne peut être identifié de manière univoque en tant que Module PV Viessmann pour toute autre raison.

Le retour d'un micro-onduleur non-justifié (fonctionnement opérationnel constaté sans défaut) entraînera une facturation de 100 EUR pour frais de traitement.

Chaudières de 1,9 à 20 000 kW
Pompes à chaleur
Capteurs solaires Cee thermiques
Panneaux photovoltaïques
Préparateurs d'eau chaude sanitaire
Régulations de chaudière et de chauffage

SIRET 493 391 114 000 11 - NAF 4674 B – RCS Metz 2006 B 01345
B.N.P. Paribas Metz – IBAN : FR76 3000 4004 5100 0262 2204 862
BIC : CMCIFRPPXXX
Identifiant T.V.A. : FR 11 493 391 114