

Conditions de garantie contractuelle

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. Pour certains produits, l'Acheteur peut obtenir sur demande auprès du Vendeur une offre de garantie contractuelle plus large.

1. 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 ne couvre pas les pièces soumises à une usure normale tels que par exemples 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.

2. 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 (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) à partir de la date de facturation à l'Acheteur.

3. 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 les pompes à chaleur Vitocal 100-S, 111-S, 200-S, 222-S et 250-S, 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.

4. 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.

5. Les défauts qui se produisent devront être communiqués au Vendeur par écrit et sans délais, 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.

6. 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 dégagé de toute responsabilité.

7. 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.

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

- a. manque d'eau dans les chaudières, présence d'air, mauvaise purge, gel ou fluide caloporteur inadéquat.
- b. 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),
- 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, des appoints d'eau de chauffage anormaux.
- e. l'absence de pot à boues, de filtre sur le retour chaudière
- f. une absence de desembouage 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, h. l'absence d'une anode à courant imposé ou d'une anode au magnésium et le non remplacement régulier de cette dernière dans les préparateurs d'eau chaude sanitaire émaillés,

- i. de l'air impropre à la combustion comportant des hydrocarbures halogénés, des solvants, des aérosols, du chlore, des fluorures, des vapeurs acides,
- j. la surpression causée par l'absence de soupape de sécurité, un dysfonctionnement ou un mauvais montage et/ou un mauvais réglage, un dimensionnement inadéquat,
- k. 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, les pompes, organes de sécurité etc.
- l. l'entartrage des échangeurs sanitaires dans les zones calcaires, le non-respect des titres hydrochimiques requis (TA, TH,) et pH (potentiel hydrogène),
- m. 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.
- n. 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.

o. l'absence ou le dysfonctionnement des organes de sécurité réglementaire

9. La garantie expire également si le Matériel est utilisé à des fins pour lesquelles il n'a pas été destiné.

10. Panneaux solaires : La garantie ne couvre pas les dégâts causés par :

- a. des panneaux non montés selon les règles de l'art, le non-respect des avis techniques (Atec),
- b. une installation non réalisée selon les schémas et notices de montage du Vendeur,
- c. de l'entartrage ou de 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,
- d. le gel si le fluide caloporteur n'est pas incongelable ou si le Matériel, dont le fluide est de l'eau, n'a pas été vidangé en cas de risque de gel, ou un fluide caloporteur non approprié,
- e. des chutes d'objets sur la vitre, des intempéries, des catastrophes naturelles tels que tempête, grêle, ouragan, etc...
- f. une couche de neige trop importante. L'inclinaison des panneaux doit permettre de limiter la couche restant sur les capteurs,
- g. manque de contrôle et d'entretien de l'ensemble du Matériel tous les ans. Ce contrôle devra être noté sur le carnet de chaufferie, ou le livret d'entretien,
- h. 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),
- i. manque d'inspection, d'entretien et de nettoyage,
- j. détérioration par la foudre, coupure de l'alimentation électrique,
- k. 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),
- l. une 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.

11. 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 douze 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 3 % 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 25ème année d'utilisation, Viessmann garantit que les performances ne diminueront pas de plus de 0,71 % supplémentaire par an par rapport à la puissance nominale d'origine, de sorte qu'à la fin de la 25ème année d'utilisation, le Module PV affichera toujours des performances de 80 % 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

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 inapproprié(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.

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

13. Durée de la garantie contractuelle et Matériel concerné

a. chaudières murales, chaudières compactes type Vitodens 222-F et 242-F, Vitoladens 333-F 2 ans

b. chaudières au sol (hors celles visées en l) échangeurs sur gaz de fumées 3 ans

c. pompes à chaleur et préparateurs ECS thermodynamique 2 ans

d. PAC hybrides (type Vitocaldens 222-F et Vitocaldens 222-F) 2 ans

e. préparateurs ECS cellulaires, séparés ou indépendants non intégrés dans un générateur 5 ans

f. échangeur de chaleur, module thermique d'appartement et module de production ECS instantanée 2 ans

g. brûleurs, régulations, interfaces de communication, tableaux électriques de chaudières, servo-moteurs, accessoires électriques et autres accessoires 2 ans

h. panneaux solaires photovoltaïques et onduleurs 2 ans

i. panneaux solaires thermiques 3 ans

j. toutes pièces de rechange hors délai initial de garantie du Matériel principal 1 an

k. toutes les pièces dites d'usure ainsi que les consommables usuels sont exclus des présentes garanties contractuelles.

l. Vitomax, Vitoplex LS, biomasse gamme Viessmann Holzheiztechnik GmbH, pompes à chaleur gamme KWT et cogénération gamme Viessmann Kraft-Wärme-Kopplung GmbH : des conditions de garantie spécifiques à ces familles de Matériel sont disponibles à l'Acheteur sur simple demande,

m. ces présentes garanties contractuelles complètent les garanties légales.

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