

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

1. Dénomination sociale et adresse du fabricant et objet

Solzaima, S.A.
Rua dos Outarelos, 111
3750-362 Belazaima do Chão

Le présent document ne justifie pas la fourniture de la part de Solzaima S.A. d'une Garantie Commerciale sur les produits que l'entreprise produit et commercialise (dénommée ci-après « Produit(s) »), mais un guide éclairant, pour le déclenchement efficace de la garantie légale dont jouissent les consommateurs sur les Produits (dénommé ci-après « Garantie »). Naturellement, le présent document n'affecte pas les droits légaux de garantie de l'acheteur émergents d'un contrat de vente ayant pour objet les Produits.

2. Identification du produit auquel la garantie s'applique

L'activation de la Garantie présuppose l'identification préalable et correcte du Produit, faisant l'objet de cette même garantie, par Solzaima S.A., les preuves étant présentes sur la facture d'achat de l'appareil, ainsi que sur la plaque des caractéristiques du Produit (modèle et numéro de série).

3. Conditions de Garantie des Produits

3.1. Solzaima, S.A. est responsable envers l'Acheteur des défauts de fabrication du Produit conformément au contrat d'achat respectif, dans les délais suivants:

3.1.1. Un délai de 36 mois à compter de la livraison du bien, dans le cas d'utilisation domestique du produit ; en cas d'utilisation intensive, le paragraphe suivant s'applique.

3.1.2. Une période de 6 mois à compter de la livraison des marchandises, dans le cas d'un usage professionnel, industriel ou intensif des produits – Solzaima entend comme 'utilisation professionnelle, industrielle ou intensive des produits quand ils sont installés dans des espaces industriels ou commerciaux ou dont l'utilisation excède 1500 heures par année civile

3.2. Un test fonctionnel du produit doit être effectué avant de terminer l'installation (plaques de plâtre, maçonnerie, revêtement, peinture, entre autres).

3.3. Aucun équipement ne peut être remplacé après la première combustion sans l'autorisation expresse du fabricant.

3.4. Tout produit sera remis en état sur le lieu de l'installation, pour ne pas causer de désagréments aux parties, sauf en cas d'impossibilité ou de disproportion;

3.5. Pour les appareils de la famille pellets, la mise en service est obligatoire pour activer la garantie. Cela doit être dans les 3 mois suivant la date de facturation, ou 100 heures de fonctionnement du produit (première des deux échéances);

3.6. Pendant la période de garantie visée au paragraphe 3,1 ci-dessus (et pour qu'elle reste valable), la maintenance du produit est effectuée uniquement par les services techniques officiels de la marque. Tous les services fournis dans le cadre de la présente garantie sont effectués du lundi au vendredi, jours ouvrables du territoire concerné.

3.7. Toutes les demandes d'assistance doivent être soumises au support client de Solzaima, via le formulaire sur le site www.solzaima.fr, ou par courriel : Apoio_cliente@solzaima.pt. Au moment de la prestation, l'acheteur doit fournir, pour attester la garantie du produit, la facture d'achat ou tout autre document prouvant son achat. Dans tous les cas, le document attestant l'achat du produit doit comporter l'identification (dans les termes visés au point 2 ci-dessus) et sa date d'achat. Autrement, le document PSR attestant de la mise en service du produit (le cas échéant) peut être utilisé

3.8. Le produit doit être installé par un professionnel qualifié à cette fin, conformément à la réglementation en vigueur dans chaque état, pour l'installation de ces produits et conformément à toutes les réglementations en vigueur, en particulier en ce qui concerne les cheminées, ainsi que toute autre réglementation applicable aux aspects tels que l'approvisionnement en eau, l'électricité et/ou tout autre appareillage relié à l'appareil ou au secteur et tel que décrit dans le manuel d'instructions.

Une installation de produit qui ne respecte pas les spécifications du fabricant et/ou qui ne respecte pas les réglementations légales en la matière donne lieu à une déchéance de la garantie. Lorsqu'un produit est installé à l'extérieur, il doit être protégé contre les effets météorologiques, notamment la pluie et le vent. Dans ce cas, il peut être nécessaire de protéger l'appareil au moyen d'une armoire ou d'un boîtier de protection correctement ventilé. Les appareils ne doivent pas être installés dans des endroits contenant des produits chimiques dans leur atmosphère, dans des environnements salins ou avec des niveaux d'humidité élevés, car le mélange de ces derniers avec l'air peut produire une corrosion rapide dans la chambre de combustion. Dans ce type d'environnement, il est particulièrement recommandé que l'appareil soit protégé par des produits anti-corrosion, notamment entre les périodes d'utilisation. Par exemple, l'application de graisse graphitée pour les températures élevées avec la fonction de lubrification et de protection contre la corrosion est indiquée.

3.9 Les appareils à pellets, en plus des entretiens quotidiens et hebdomadaires indiqués dans le manuel d'instructions, il est obligatoire d'effectuer un nettoyage approfondi à l'intérieur et dans le conduit d'évacuation des gaz. Ces tâches doivent être effectuées tous les 600-800 kg de pellets consommés dans le cas des poêles (air et Hidro) et des chaudières compactes, et chaque 2000-3000 kg de pellets consommés dans le cas des chaudières automatiques. Si ces quantités ne sont pas consommées, il est procédé au moins à un entretien préventif systématique chaque année.

3.10 L'acheteur est chargé de s'assurer que l'entretien périodique est effectué, comme indiqué dans les manuels d'instructions et d'entretien du produit. Si nécessaire, il doit pouvoir fournir le rapport d'intervention du service technique ou présenter la case complétée dans le manuel.

3.11 Pour ne pas endommager l'équipement par une surpression, des éléments de sécurité tels que soupapes de sécurité et/ou vannes de décharge thermique, le cas échéant, ainsi qu'un vase d'expansion ajusté à l'installation, doivent être installés et contrôlés. Il convient de noter que: les éléments de sécurité installés doivent avoir une valeur égale ou inférieure à la pression supportée par l'appareil; Il ne doit pas y avoir de vanne d'arrêt entre l'appareil et sa soupape de sécurité; Un rapport d'entretien complet doit être fourni pour attester du bon fonctionnement des éléments de sécurité; Quel que soit le type d'appareil, toutes les soupapes de sécurité doivent être reliées aux eaux usées via un siphon pour éviter des dégâts des eaux au bâtiment. La garantie du produit ne couvre pas les dommages causés par des raccordements non conforme à cette prescription.

3.12 Pour éviter d'endommager l'appareil et les tuyaux de raccordement par corrosion galvanique, il est conseillé d'utiliser des dispositifs diélectriques sur le raccordement de l'équipement aux tuyaux métalliques, dont les caractéristiques des matériaux utilisés favorisent ce type de Corrosion. La garantie du produit ne couvre pas les dommages causés par la non-utilisation de ces diélectriques.

3.13 L'eau ou le fluide caloporteur utilisé dans le système de chauffage (poêles, chaudières, foyers-chaudières, entre autres) doit répondre aux exigences légales actuelles, ainsi que respecter les caractéristiques physico-chimiques suivantes : absence de particules solides en suspension ; faible niveau de conductivité ; Dureté résiduelle de 5 à 7 degrés français ; PH neutre, proche de 7 ; Faible concentration de chlorures et de fer; et absence d'air. Si l'installation comprend un remplissage d'eau automatique, celui-ci doit avoir en amont un système de traitement préventif composé de filtration, de décalcification et de dosages préventif de polyphosphates (incrustations et corrosion), ainsi qu'une étape de dégazage, le cas échéant. Si, en tout état de cause, l'un de ces indicateurs affiche des valeurs en dehors de la recommandation, la garantie sera caduque. Il est également obligatoire de placer un clapet antiretour entre la valve de remplissage automatique et l'alimentation en eau du réseau, pour conserver une pression constante, même en cas de coupure d'électricité, indépendamment des pompes de levage, autoclaves, ou autres.

3.14 Sauf dans les cas expressément prévus par la Loi, une intervention sous garantie ne prolonge pas la période de garantie du produit. Les droits émergents de la garantie ne sont pas transmis à l'acquéreur du produit.

3.15 L'équipement doit être accessible sans risque pour le technicien. Les moyens éventuellement nécessaires à son accès seront fournis au client, à sa charge.

3.16 La garantie s'applique pour les produits et équipements vendus par Solzaima S.A. uniquement et exclusivement dans la zone géographique et territoriale du pays où la vente du produit a été effectuée par Solzaima.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

3.17 La garantie s'applique pour les produits et équipements vendus par Solzaima S.A. uniquement et exclusivement dans la zone géographique et territoriale du pays où la vente du produit a été effectuée par Solzaima.

4. Circonstances rendant caduque la garantie

Les cas suivants sont exclus de la garantie, et le coût total de la réparation est payable par l'acheteur :

4.1. Produits avec plus de 2000 heures de fonctionnement

4.2. Produits reconditionnés et revendus.

4.3. Les opérations d'entretien, revue, de paramétrage du produit, la mise en service, le nettoyage, l'élimination des erreurs ou les anomalies qui ne sont pas liées à des défauts des composants du matériel et au remplacement des piles;

4.4. Composants en contact direct avec le feu tels que : supports de vermiculite, déflecteurs ou plaques protectrices, vermiculite, cordons d'étanchéité, brûleurs, tiroirs à cendres, pare-bois, registres de fumées, grilles de cendres, dont l'usure est directement liée aux conditions d'utilisation.

La dégradation de la peinture, ainsi que l'apparition de la corrosion par dégradation de celle-ci, en raison de la charge excessive de combustible, l'utilisation de tiroir ouvert ou un tirage excessif de la cheminée de l'installation (la cheminée doit respecter le tirage conseillé sur la fiche technique-SFT de la Produit). La rupture du verre par une manipulation inadéquate ou toute autre raison non liée à un défaut du produit. Pour les appareils à pellets, les résistances d'allumage sont une pièce d'usure, de sorte qu'ils ont seulement 6 mois de garantie, ou 1000 allumages (première échéance atteinte);

4.5. Composants considérés comme pièces d'usure, tels que engrenages, coussinets et roulements ;

4.6. Défauts de composants externes au produit qui peuvent influencer sur son bon fonctionnement, ainsi que les dommages matériels ou autres (p. ex. bardeaux, toitures, couvertures imperméables, tuyauterie, ou blessures corporelles) provenant d'une mauvaise utilisation des matériaux dans l'installation ou non-exécution de l'installation conformément aux règles d'installation du produit, aux réglementations applicables ou aux bonnes règles de l'art, notamment l'utilisation de tubages inappropriés à la température utilisée, les vases d'expansion, Clapets anti-retour, soupapes de sécurité, vannes anticondensation, entre autres ;

4.7. Les produits dont le fonctionnement a été affecté par des défauts ou des carences de composants externes ou par des dimensions inadéquates ;

4.8. Les défauts causés par l'utilisation d'accessoires ou de pièces de rechange autres que ceux déterminés par Solzaima S.A.

4.9. Les défauts relevant du non-respect des instructions d'installation, d'utilisation et d'exploitation ou des applications qui ne sont pas conformes à l'utilisation prévue du produit, ou de facteurs climatiques anormaux, de conditions de fonctionnement anormales, de surcharge ou entretien ou nettoyage exécutés de façon inappropriée ;

4.10. Les produits qui ont été modifiés ou manipulés par des personnes extérieures aux services techniques officiels de la marque et, par conséquent, sans autorisation explicite de Solzaima, S.A.

4.11. Les dysfonctionnements causés par des agents externes (rongeurs, oiseaux, araignées, etc.), phénomènes atmosphériques et/ou géologiques (tremblements de terre, tempêtes, gelées, grêles, orages, pluies, etc.), environnements humides ou salins agressifs (exemple: proximité de la mer ou Rivière), ainsi que ceux provenant d'une pression excessive de l'eau, une alimentation électrique inadéquate (tension avec des variations plus élevées de 10%, face à la valeur nominale de 230V, ou, la tension dans le neutre supérieur à 5V, ou, l'absence de protection de la terre), la pression ou la l'approvisionnement en eau inadéquats, les actes de vandalisme, les affrontements urbains et les conflits armés de toute nature, ainsi que les dérivés;

4.12. L'utilisation de combustible non-conforme;

Note explicative: Dans le cas des appareils à pellets, le combustible utilisé doit être certifié par la norme en 14961-2 grade a1. Aussi, avant d'acheter une grande quantité il faut tester le combustible pour vérifier comment il se comporte. Le bois de chauffage doit avoir une teneur en humidité inférieure à 20 %.

4.13. La condensation, générée par une mauvaise installation, ou l'utilisation de combustibles non brut (tels que des palettes ou du bois imprégné de peintures ou de vernis, de sel ou d'autres composants), qui peuvent contribuer à la dégradation accélérée de l'appareil, en particulier de sa chambre de combustion;

4.14. Tous les produits, composants ou composants endommagés dans le transport ou l'installation ;

4.15. Les opérations de nettoyage effectuées sur l'appareil ou les composants de celui-ci, motivées par la condensation, la qualité du combustible, le mauvais réglage ou d'autres circonstances de l'endroit où il est installé. En outre, il est exclu de la garantie les interventions de détartrage du produit (enlèvement de calcaire ou d'autres matériaux déposés à l'intérieur de l'appareil et produits par la qualité de l'approvisionnement en eau). De même, les interventions de purge d'air du circuit ou la libération des pompes de circulation sont exclues de cette garantie.

4.16. L'installation de l'équipement fourni par Solzaima, S.A. doit comprendre la possibilité de le démonter facilement, ainsi que des points d'accès aux composants mécaniques, hydrauliques et électroniques de l'appareil et de l'installation. Lorsque l'installation ne permet pas un accès immédiat et sécurisé à l'équipement, les coûts supplémentaires d'accès et de sécurité seront toujours à la charge de l'acheteur. Le coût de destruction et remontage des plaques de plâtre ou de murs de maçonnerie, d'isolant ou d'autres éléments tels que les cheminées et les raccords hydrauliques qui empêchent l'accès libre au produit (si le produit est installé à l'intérieur d'une hotte, la maçonnerie et autres matériaux doivent respecter les dimensions et les caractéristiques indiquées dans le manuel d'instructions et l'utilisation de l'appareil.

4.17. Interventions d'information ou de clarification au domicile sur l'utilisation du système de chauffage, programmation et/ou reprogrammation d'éléments de régulation et de contrôle, tels que thermostats, régulateurs, programmeurs, etc.;

4.18. Interventions de réglage du combustible dans les appareils à pellets, le nettoyage, la détection des fuites d'eau dans les tuyaux extérieurs à l'appareil, les dommages causés par la nécessité de nettoyer les machines ou les conduits d'évacuation des gaz;

4.19. Les interventions d'urgence non incluses dans la garantie, c'est-à-dire les interventions de fin de semaine et les jours fériés pour des interventions spéciales non incluses dans la couverture de la garantie et qui ont donc un coût supplémentaire, seront effectuées uniquement sur demande expresse de l'acheteur et sur la disponibilité du technicien.

5. Inclusion de la Garantie

Solzaima, S.A., sans aucun frais pour l'acheteur, corrige les défauts couverts par la garantie en réparant le produit. Les produits ou composants remplacés deviendront la propriété de Solzaima, S.A.

6. Responsabilité de Solzaima, S.A.

Sans préjudice de ce qui est légalement établi, la responsabilité de SOLZAIMA S.A. en ce qui concerne la garantie, se limite à ce qui est établi dans les présentes conditions de garantie.

7. Tarifs des Services réalisés hors du cadre de la garantie

Les interventions réalisées hors du cadre de la garantie sont assujetties à l'application du tarif en vigueur.

8. Garantie des Services réalisés hors de la garantie

Les interventions effectuées en dehors du cadre de la garantie effectuée par le service d'assistance technique officiel de Solzaima ont 6 mois de garantie.

9. Pièces de rechange de garantie fournies par Solzaima

Les pièces fournies par Solzaima dans le cadre de la vente commerciale de pièces de rechange, c'est-à-dire qui ne font pas partie de l'équipement, ne sont pas garanties.

10. Remplacer les pièces sous la portée des services techniques

A partir du moment où ils sont retirés de l'équipement, les pièces utilisées sont considérées comme des déchets. En vertu de la législation en vigueur, Solzaima, en tant que producteur de déchets relevant de son activité, est tenue de les livrer à une entité agréée qui effectue les opérations de gestion des déchets conformément à la loi et ne peut donc leur attribuer aucune autre destination. Par conséquent, le client pourra voir les pièces utilisées résultant de l'assistance, mais ne pourra pas les garder en sa possession.

11. Frais administratifs

Dans le cas de factures de services rendus, elles ne sont traitées dans aucune période stipulée avec intérêts moratoires au taux légal maximum en vigueur.

12. Tribunal compétent

Pour la résolution de tout litige découlant du contrat d'achat et de vente ayant pour objet les produits couverts par la garantie, les parties contractantes attribuent une compétence exclusive aux tribunaux du district d'Águeda, avec renonciation expresse de tout autre.

1. Dénomination sociale et adresse du fabricant et objet

Solzaima
Rua dos Outarelos, 111
3750-362 Belazaima do Chão
Portugal

Ce document présente la fourniture par Solzaima d'une Garantie commerciale supplémentaire de 2 ans, ou 4000 heures, qui s'applique, aux produits fabriqués et commercialisés (ci-après dénommés "produit (s)"), et est un guide visant à clarifier cette prestation, pour l'activation effective de la Garantie Commerciale (ci-après dénommée "garantie Solzaima5") qui bénéficie aux consommateurs (ci-après dénommés "acheteurs") sur les produits.

Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales afin de prendre connaissance de ce qui est et de ce qui n'est pas couvert par la garantie Solzaima5. Veuillez conserver ce document en lieu sûr.

Naturellement, ce document n'affecte pas les droits légaux de la garantie liée au contrat d'achat et de vente visant les produits.

2. Identification du produit auquel s'applique la garantie Solzaima5

La présente garantie Solzaima5 s'applique à tous les produits de la famille « pellets » de la marque Solzaima, vendus pendant de la période entre le 01 janvier 2022 et le 28 février 2023, et est souscrit jusqu'à 3 mois après la date de facturation finale du client, ou , 100 heures de fonctionnement du produit (premier des deux termes atteint), avec les exceptions suivantes, dans lesquelles la garantie ne s'appliquera pas:

2.1 Utilisation professionnelle, industrielle ou intensive de produits Solzaima, c'est-à-dire l'utilisation professionnelle, industrielle ou intensive de tous les produits installés dans des locaux industriels ou commerciaux, ou dont l'utilisation excède 1500 heures par Année civile);

2.2 Produits avec plus de 4000 heures de fonctionnement;

2.3 Produits reconditionnés et revendus.

La souscription de la garantie Solzaima5 est faite par enregistrement (prestation de mise en service à prendre en charge par l'acheteur, ou par une autre entité en son nom).

3. Entrée en vigueur et durée

La présente garantie entrera en vigueur à la date de la facture et après l'enregistrement (point 2), restant en vigueur pour une période de 5 ans, sauf en cas de non-conformité constatée (points 2 et/ou 8).

4. Limite géographique

La garantie Solzaima5 est valable pour les produits et équipements vendus par Solzaima uniquement et exclusivement dans la zone géographique et territoriale du pays où la vente du produit a été effectuée par Solzaima.

5. Inclusion de Garantie Solzaima5

Solzaima, sans aucun coût pour le client relatif à l'intervention et au déplacement du technicien, corrigera les défauts de fabrication couverts par la garantie Solzaima5 (point 6) en réparant le produit.

6. Couverture de garantie Solzaima5

La garantie Solzaima5 couvre la réparation sans aucun frais pour l'acheteur de défauts de fabrication de la structure de base du produit. Structure de base signifie le corps de l'équipement libre de toute pièce amovible.

7. Exercer ses droits dans le cadre de la garantie Solzaima5

7.1 Afin d'exercer leurs droits, et à condition que le délai indiqué au paragraphe 3 ne soit pas dépassé, ou toute exclusion mentionnée au paragraphe 8, l'acheteur dénonce par écrit à Solzaima, l'absence de conformité du produit dans un délai maximal de 10 (dix) jours de la date à laquelle vous l'avez détectée;

7.2 Pendant la période de validité de la garantie Solzaima5 visée au paragraphe 3 ci-dessus (et pour qu'elle reste valable), les réparations du produit doivent être effectuées exclusivement par les services techniques officiels de la marque. Tous les services fournis dans le cadre de cette garantie Solzaima5 se tiendront du lundi au vendredi, jours ouvrables du territoire concerné.

7.3 Toutes les demandes d'assistance doivent être soumises au support client de Solzaima, via le formulaire sur le site www.solzaima.fr, ou par courriel : Apoio.cliente@solzaima.pt. Au moment de la prestation, l'acheteur doit fournir, pour attester la garantie du produit, la facture d'achat ou tout autre document prouvant son achat.

8. Ciconstances d'exclusion de la garantie Solzaima5

Les cas suivants sont exclus de la garantie, et le coût total de la réparation est payable par l'acheteur:

8.1. Défauts de composants externes au produit qui peuvent influencer sur son bon fonctionnement, ainsi que les dommages matériels ou autres (p. ex. bardeaux, toitures, couvertures imperméables, tuyauterie, ou blessures corporelles) provenant d'une mauvaise utilisation des matériaux dans Installation ou non-exécution de l'installation conformément aux règles d'installation du produit, aux réglementations applicables ou aux bonnes règles de l'art ;

8.2 Les produits dont le fonctionnement a été affecté par des défauts ou des carences de composants externes ou par des dimensions inadaptées ;

8.3 Les défauts causés par l'utilisation d'accessoires ou de pièces de rechange autres que ceux déterminés par Solzaima S.A.

8.4 Les défauts relevant du non-respect des instructions d'installation, d'utilisation et d'exploitation ou des applications qui ne sont pas conformes à l'utilisation prévue du produit, ou de facteurs climatiques anormaux, de conditions de fonctionnement anormales, de surcharge ou entretien ou nettoyage exécutés de façon inappropriée;

8.5 Les produits qui ont été modifiés ou manipulés par des personnes extérieures aux services techniques officiels de la marque et, par conséquent, sans autorisation explicite de Solzaima, S.A.;

8.6 Les dysfonctionnements causés par des agents externes (rongeurs, oiseaux, araignées, etc.), phénomènes atmosphériques et/ou géologiques (tremblements de terre, tempêtes, gelées, grêles, orages, pluies, etc.), environnements humides ou salins agressifs (exemple: proximité de la mer ou Rivière), ainsi que ceux provenant d'une pression excessive de l'eau, une alimentation électrique inadéquate (tension avec des variations plus élevées de 10%, face à la valeur nominale de 230V, ou, la tension dans le neutre supérieur à 5V, ou, l'absence de protection de la terre), la pression ou la l'approvisionnement en eau inadéquats, les actes de vandalisme, les affrontements urbains et les conflits armés de toute nature, ainsi que les dérivés;

8.7 L'utilisation de combustible non-conforme;

8.8 Phénomènes de corrosion superficielle résultant d'une installation inadéquate, d'un durcissement incomplet ou non accompli de la peinture, de l'utilisation, du stockage ou de la surchauffe de l'appareil;

8.9 Rupture par force mécanique excessive.

9. Responsabilité de Solzaima

Sans préjudice de ce qui est légalement établi, la responsabilité de Solzaima S.A. en ce qui concerne la garantie Solzaima5, se limite à ce qui est établi dans les présentes conditions de garantie Solzaima5.

10. Tarifs des Services réalisés hors du cadre de la garantie Solzaima5

Les interventions réalisées hors du cadre de la garantie sont assujetties à l'application du tarif en vigueur.

11. Dépenses Administratives

Si des factures relatives aux services ne sont pas payées dans le délai stipulé, l'intérêt de retard sera augmenté au taux légal maximal en vigueur.

12. Tribunal Compétent

Afin de résoudre tout litige relatif au contrat d'achat et de vente, sous réserve des produits couverts par la garantie, les parties contractantes assignent la compétence exclusive au Tribunal de Águeda, avec renoncement express à tout autre.