Conditions particulières

Garantie, Service après-vente et Pièces détachées

V 5.0
10/2024

ID-Piscine.com ID-Piscine.com ID-Piscine.com ID-Pis

4 Chemin des Eclapons - 69390 VOURLES - FRANCE 04 78 56 93 90 polytropic@polytropic.fr www.polytropic.fr

GARANTIE, SERVICE APRES VENTE ET PIECES DETACHEES

TERMES ET CONDITIONS

Art.1 : garantie

Les pompes à chaleur POLYTROPIC ont une garantie de 2 à 5 ans (suivant modèle, plaquette commerciale et contrat de vente) sur tous les composants et de 15 ans contre la corrosion du tube Titane de l'échangeur ainsi que de 7 ans sur le compresseur (après expertise), sous les conditions suivantes :

1.1 Conformément au décret article 5 du décret 2020-912 (Extrait, décret complet https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000042164760) :

« Il est rétabli après l'article R. 224-41-9 unes sous-sections 3 ainsi rédigées :
Sous-section 3-
Contrôle des systèmes thermodynamiques et des systèmes de ventilation combinés à un chauffage par effet joule.
Art. R. 224 - 42.-Au titre de la présente sous-section, on entend par :
1° " Système thermodynamique " : un système permettant, à l'aide d'un cycle thermodynamique, le transfert de chaleur entre le milieu environnant et un bâtiment, ou une application industrielle, pour en réchauffer ou refroidir l'air intérieur ; plusieurs machines thermodynamiques qui délivrent du froid ou de la chaleur dans un même bâtiment sont considérées comme un seul système, dont la puissance nominale est égale à la somme des puissances nominales des différentes machines thermodynamiques ;
2° " Système de ventilation combiné à un chauffage par effet joule " : un système de conditionnement d'air dont le chauffage est assuré en tout ou partie par effet joule ;
3° " Puissance nominale utile d'un système thermodynamique " : la valeur la plus élevée entre la puissance calorifique et la puissance frigorifique du système thermodynamique, déclarées par le constructeur et mesurées dans les conditions de performance nominale définies dans la norme EN 14511 ;
4° " Puissance nominale utile d'un système de chauffage par effet joule " : la puissance électrique maximale pouvant être appelée par le générateur de chaleur par effet joule ;
5° " Livret Chauffage Ventilation Climatisation " ou " livret CVC " : le dossier regroupant les données relatives aux systèmes thermodynamiques ainsi que la ventilation lorsqu'elle est combinée à ce système et aux systèmes de ventilation combinés à un chauffage par effet joule.
Art. R. 224 - 43.- la présente sous-section ne s'applique pas aux systèmes thermodynamiques et aux systèmes de ventilation combinés à un chauffage par effet joule couverts par un contrat de performance énergétique. Les spécifications d'un tel contrat sont définies par arrêté du ministre chargé de l'énergie. »
Paragraphe 1
Entretien des systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est comprise entre 4 kW et 70 kW
Art. R. 224 – 44.- Les systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est supérieure ou égale à 4 kW et inférieure ou égale à 70 kW font l'objet d'un entretien périodique dans les conditions fixées par le présent paragraphe.
« Les systèmes thermodynamiques destinés uniquement à la production d'eau chaude pour un seul logement ne sont pas soumis aux dispositions du présent paragraphe.
Art. R. 224 – 44 - 1.- L'entretien d'un système thermodynamique individuel équipant un logement, un local, un bâtiment ou une partie de bâtiment est effectué à l'initiative de l'occupant, sauf stipulation contraire du bail.
L'entretien des systèmes thermodynamiques collectifs est effectué à l'initiative du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires de l'immeuble.

ID-Piscine.com ID-Piscine.com ID-Pis

Art. R. 224 – 44 - 2. -L'entretien comporte :
1° La vérification du système thermodynamique ;
2° Un contrôle d'étanchéité du circuit de fluide frigorigène, sauf pour les équipements soumis au règlement (UE) n° 517/2014 du Parlement européen et du conseil du 16 avril 2014 relatif aux gaz à effet de serre fluorés ;
3° Si nécessaire, un nettoyage du système thermodynamique ;
4° Le réglage du système thermodynamique ;
5° La fourniture des conseils nécessaires portant sur le bon usage du système en place, les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation de chauffage ou de refroidissement et l'intérêt éventuel du remplacement de celle-ci… »

1.2 Pour les gammes dont les contrats de vente ou les plaquettes commerciales mentionnent une extension de garantie sur les pièces, le processus SAV standard s'applique. Les pièces concernées par cette extension de garantie sont tous les composants de la pompe à chaleur, pièces d'usure comprises, à l'exclusion des éléments constituants le circuit frigorifiques et les accessoires.

1.3 Pour les autres pays non concernés par le décret suivre les préconisations d'entretien dans la notice.
1.4 La date de facturation de la machine établie par POLYTROPIC fait foi pour le départ de la garantie. Cependant pour éviter les décalages dus au stockage des produits et/ou au transport, nous accordons un délai supplémentaire de six mois.
1.5 La garantie ne s'applique en aucun cas aux machines qui ont subi des modifications, réparations ou améliorations, sans le consentement de POLYTROPIC.
1.6 La garantie ne s'applique en aucun cas aux machines qui ont été installées sans suivre les procédures décrites dans le manuel d'utilisation ou qui n'ont pas été maintenues (procédure d'hivernage…) conformément à la notice (ou aux tutos disponibles) et des normes et règles en vigueur.
1.7 En cas de défaillance d'une pompe à chaleur POLYTROPIC, la garantie s'appliquera uniquement dans le cas où POLYTROPIC aura été contacté dès la détection de l'anomalie, par une personne présente à proximité de la machine afin d'établir un diagnostic.
► Voir conditions service après-vente Art. 2.
- POLYTROPIC s'engage par la présente envers le premier utilisateur à ce que l'équipement vendu avec ce certificat soit exempt de défauts de matériaux ou de fabrication dans des conditions normales d'utilisation et service.
- À tout moment dans les 2 à 5 ans (suivant modèle, plaquette commerciale et contrat de vente) suivant la date de facturation au premier utilisateur, POLYTROPIC remplacera ou réparera, à sa discrétion sans frais pour le premier utilisateur, si nécessaire par l'intermédiaire d'un revendeur agréé, tout composant jugé défectueux par le fabricant.
- Tous les raccordements électriques et hydrauliques doivent être effectués par des personnes qualifiées afin de valider cette garantie.
- POLYTROPIC n'est pas responsable des dommages de quelque nature que ce soit, causés à l'équipement par une mauvaise tension ou un défaut de câblage, une mauvaise utilisation des commandes, une utilisation non-conforme au mode d'emploi ou de tout dommage causé par d'autres équipements de piscine, des produits chimiques ou des catastrophes naturelles et des phénomènes météorologiques.
- Si l'équipement est réparé par une personne autre que POLYTROPIC ou son représentant autorisé, cet engagement devient nul et non avenu.
- Le présent engagement n'est valable que si la pompe à chaleur est entretenue une fois par an (cf notice).
- L'entretien et la maintenance doivent être effectués conformément aux spécifications de POLYTROPIC.
Le non-respect de cette obligation rendra le présent engagement nul et non avenu.

ID-Piscine.com

1.8 Dans le cas où des pièces auraient besoin d'être changées, la garantie s'appliquera uniquement dans les conditions suivantes :
1.8.1 Un diagnostic a été établi par le service après-vente POLYTROPIC pour justifier cet échange.
1.8.2 La pièce à échanger fournie par POLYTROPIC est installée par une personne reconnue comme compétente et autorisée pour une telle mise en place par le service après-vente POLYTROPIC
► Voir conditions pièces détachées Art. 3.
1.9 Dans le cas d'une intervention sur site (dans le cadre d'une problématique frigorifique avérée), la garantie s'appliquera uniquement dans les conditions suivantes :
1.9.1 Le service après-vente POLYTROPIC effectue le diagnostic et un dossier comportant ce même diagnostic est émis. Le service après-vente POLYTROPIC, lui seul, peut alors organiser et lancer l'intervention nécessaire sur site.
1.10 Dans certains cas, une intervention majeure ou spécifique peut requérir une expertise de la machine dans les ateliers de POLYTROPIC. Cette intervention pourra résulter des diagnostics suivants : compresseur en court-circuit, fuite de l'échangeur, bruit anormal ou bien toute autre défaillance non détectée facilement en présentiel devant la machine. La machine sera acceptée dans l'atelier POLYTROPIC et la garantie ne sera valable, que dans le cas où ce retour atelier aura été autorisé de la manière suivante :
1.10.1 L'agrément de retour est décidé par le service après-vente POLYTROPIC basé sur un diagnostic établi lors de l'appel et tracé dans le dossier SAV.
1.10.2 Le client final et le distributeur seront informés si une décision spécifique doit être prise.
1.11 Dans le cas de machines hors garantie, le SAV POLYTROPIC pourra effectuer un diagnostic, mais toute réparation donnera lieu à un devis et dans le cas de l'acceptation par le client, d'une facturation des travaux effectués, au client et du transport. Le devis réalisé est valide un mois.
1.11.1 Dans le cas d'une machine en atelier en attente d'acceptation de devis de la part du client, la durée du stockage de la machine au sein de l'atelier ne pourra excéder 1 mois. Au-delà de ce temps et sans réponse du client après relances, Polytropic se réserve le droit de renvoyer la machine au client par transporteur et de facturer les frais de transport.
1.12 En aucun cas et quelle que soit l'opération effectuée sur la machine (y compris changement de pièce, échange standard, retour atelier…) une extension de garantie ne sera accordée.
Seule la durée d'immobilisation ou de non-fonctionnement due à une avarie reconnue et pendant laquelle le service après-vente aura eu connaissance peut être négociée avec POLYTROPIC à titre de compensation.

ID-Piscine.com

Art.2 : conditions d'après-vente

Toutes les demandes de SAV doivent obligatoirement faire l'objet d'un appel hotline (diagnostic) via :
Pays Francophones : +33 (0) 4 78 56 93 96 et/ou par mail sav@polytropic.com
Pays à l'Export : +33 (0)4 87 64 60 01 (Anglais) / +33 4 87 64 60 02 (Allemand) / +34 965 021 761 (Espagnol) et/ou par mail customercare@polytropic.com

2.1 Il incombe au distributeur de communiquer à tous ses clients les différents moyens de contact de la hotline du service après-vente POLYTROPIC :

- POLYTROPIC s'engage par la présente envers le premier utilisateur à ce que l'équipement vendu avec ce certificat soit exempt de défauts de matériaux ou de fabrication dans des conditions normales d'utilisation et service.
- À tout moment dans la période de garantie (cf Art.1) suivant la date de facturation au premier utilisateur, POLYTROPIC remplacera ou réparera, à sa discrétion sans frais pour le premier utilisateur, si nécessaire par l'intermédiaire d'un revendeur agréé, tout composant jugé défectueux par le fabricant.
- Tous les raccordements électriques et hydrauliques doivent être effectués par des personnes qualifiées afin de valider cette garantie.
- POLYTROPIC n'est pas responsable des dommages de quelque nature que ce soit, causés à l'équipement par une mauvaise tension ou un défaut de câblage, une mauvaise utilisation des commandes, une utilisation non-conforme au mode d'emploi ou de tout dommage causé par d'autres équipements de piscine, des produits chimiques ou des catastrophes naturelles et des phénomènes météorologiques.
- Si l'équipement est réparé par une personne autre que POLYTROPIC ou son représentant autorisé, cet engagement devient nul et non avenu.
- Le présent engagement n'est valable que si la pompe à chaleur est entretenue une fois par an (cf notice).
- L'entretien et la maintenance doivent être effectués conformément aux spécifications de POLYTROPIC.

Le non-respect de cette obligation rendra le présent engagement nul et non avenu.

INFORMATION : Afin de réaliser un diagnostic précis, il est indispensable qu'une personne physique (distributeur, installateur ou client final) soit à proximité de la machine, lorsqu'il contacte le service après-vente POLYTROPIC.
Il ne sera pas nécessaire pour cette personne d'avoir des connaissances techniques particulières. Ses capacités physiques, sensorielles ou autres, ne doivent pas être un obstacle à l'utilisation de l'appareil.
Il sera demandé à cette personne de donner quelques informations visibles sur la machine, afin de définir un diagnostic immédiat, et mettre en place la solution adéquate : dimensions de la piscine, réglage des vannes de by-pass, éclairage des voyants sur la machine, valeur indiquée par le manomètre, enclenchement du disjoncteur de l'installation, valeur indiquée via l'écran…

2.2 Chaque dysfonctionnement signalé sera enregistré sur un formulaire prédéfini avec un numéro de SAV afin d'effectuer un suivi qualité.
Un dossier sera complété et contiendra les informations suivantes indispensables :
• Numéro de série de la machine.
• Nom et adresse complète du revendeur.
• Nom et adresse complète du Client final.
• Numéro de suivi SAV.
• Informations de base sur la piscine et la pompe à chaleur.
• Défaillance déclarée et cause diagnostiquée.
• Solution mise en place.

2.3 Dans le cas de la défaillance d'une pompe à chaleur POLYTROPIC, le service après-vente établira un diagnostic et définira le type de service à mettre en place (sous garantie) ou de devis (hors garantie).
Le délai de prise de décision est de 48h maximum après la réclamation client.

2.4 Le diagnostic du service après-vente POLYTROPIC permet de définir le type de solution à mettre en place :

ID-Piscine.com

2.4.1 Par téléphone, via l'application dédiée ou par mail : toute réclamation client (même mineur facilement soluble) donne lieu à la création d'un dossier de diagnostic (réglage des vannes de by-pass, réglages du contrôleur digital, etc.) afin d'assurer le suivi et la traçabilité des machines.

2.4.2 Envoi de pièces détachées : dans le cas d'une machine sous garantie, le diagnostic peut déterminer l'envoi d'une pièce détachée. Un dossier SAV comportant le diagnostic sera créé et la pièce envoyée en fonction des stocks disponibles, par messagerie (48 heures / 72 heures en Europe). Dans le cas d'une machine hors garantie, l'édition d'un devis avec retour bon pour accord conditionne l'envoi d'une pièce détachée. La validité du devis réalisé est d'un mois.

2.4.3 Intervention sur site : dans le cas où la défaillance serait avérée sur le circuit frigorifique, le SAV POLYTROPIC demandera l'aide d'une Station Technique Agrée – désignée ci-après « STA » - (hors contrat de vente spécifique) :

La STA pourra intervenir chez le client dans les meilleurs délais, selon les disponibilités du client et du technicien local. Toute intervention d'une STA ou autre société doit obligatoirement faire l'objet d'une commande de prestation ou d'un accord écrit de POLYTROPIC, sans quoi aucune facturation à Polytropic ne pourra être validée. La prise en garantie de la prestation main d'œuvre ne sera effective que selon les spécifications inscrites au contrat de vente entre POLYTROPIC et son client.

2.4.4 Intervention en atelier : À la suite du diagnostic hotline et de l'accord de POLYTROPIC, un retour en atelier peut être accordé/décidé, suivant la procédure ci-dessous :

• Démontage et palettisation de la machine : il incombe à l'installateur de retirer la machine de l'installation qu'il a lui-même réalisée, d'attacher, visser et de protéger la machine sur une palette (en bon état) ; de la mettre à disposition du transporteur (le transporteur n'est pas habilité à préparer une machine avant son transport ni de déplacer celle-ci). Dans certains cas ou contrats, il incombe pour le retour en atelier au client particulier le démontage et la mise sur palette (en bon état).

• Transport : le transporteur de POLYTROPIC est responsable de la machine lors du transport, tout dommage avant le chargement ou après le déchargement ne sera pas sous sa responsabilité. Dans le cas où une machine serait endommagée, il incombe à la personne qui réceptionne la machine de faire des réserves nécessaires sur le bon de transport et de les faire parvenir au transporteur et à POLYTROPIC dans les 48 heures.

Vérifiez votre colis à la livraison. Lorsque vous signez le bon de livraison du transporteur, vous reconnaissez avoir reçu la marchandise en bon état. Vous déchargez donc le transporteur de toute responsabilité. Tout dommage identifié par la suite pourra être considéré avoir été causé par vous. En cas de doute, refusez le colis ou contactez POLYTROPIC.

Selon le code du commerce : La prise de livraison sans réserve entraîne une présomption de réception conforme à l'égard du destinataire. Le destinataire est donc censé avoir reçu une marchandise intacte, complète et correspondant aux énonciations du document de transport.

Article 1642 du Code Civil :

" Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

"Recommandation n°82-01 :

"En cas de perte ou d'avarie, le client a intérêt à émettre des réserves écrites, précises et détaillées sur le bulletin de livraison en présence du transporteur ou de ses employés.

Seules les mentions claires et précises portées sur le bon de livraison en présence du livreur et confirmées par lettre recommandée sous 72 heures sont valables.

• Réparation : l'expertise et la réparation seront organisées et effectuées dans l'atelier SAV POLYTROPIC, en fonction de l'activé. Chaque machine réparée sera testée et nettoyée avant envoi pour vérifier son parfait fonctionnement.

• Retour : la machine sous garantie est retournée à l'adresse demandée, frais de retour pris en charge par POLYTROPIC. Dans le cas d'une machine hors garantie, les frais de retour seront indiqués dans le devis. Il incombe à la personne qui réceptionne la pompe à chaleur de la refuser en cas d'avarie.

• Réinstallation de la machine : seul l'installateur est responsable de la bonne installation et remise en route de la machine après la descente du camion. Cas particulier le client final sera le seul responsable de la bonne installation et remise en route de la machine après le déchargement du camion.

Sauf arrangement particulier, la machine sera mise à disposition chez l'installateur.

La prise en garantie de la prestation main d'œuvre ainsi que du transport (aller/retour) ne sera effective que selon les spécifications inscrites au contrat de vente entre POLYTROPIC et son client.

2.4.5 Echange du produit

ID-Piscine.com

Dans certains cas spécifiques, POLYTROPIC se réserve le droit d'effectuer un échange de la machine défaillante. Le remplacement du produit ne donnera pas lieu à une extension de garantie.
Lorsqu'un échange est décidé, les modalités de transport, de préparation de machine et de réinstallation de la nouvelle machine sont identiques à celles du paragraphe 2.4.4.
Tout échange de machine nécessite irrémédiablement en premier lieu un retour en atelier afin de constater la gravité des avaries nécessitant un échange avant d'envoyer le nouveau produit (ou un produit équivalent).

Art.3 : pièces détachées

3.1 Lorsque le diagnostic préconise le changement d'une des pièces de la machine (sous garantie), la nouvelle pièce est fournie et envoyée par POLYTROPIC gratuitement (suivant les stocks disponibles).

3.2 Dans le cas d'une machine hors garantie (ou d'un diagnostic mettant en lumière une mauvaise utilisation/entretien/installation de la machine), la nouvelle pièce est fournie sous condition de validation du devis (bon pour accord) et de paiement validé par le service comptabilité POLYTROPIC sauf conditions particulières (clients divers…).
POLYTROPIC se réserve le droit de proposer des pièces adaptables afin d'apporter une solution aux sollicitations (par exemple dépannage client).
Les pièces détachées proposées par POLYTROPIC sont garanties 1 an à compter de leur date de facturation sous réserve d'une installation conforme aux normes en vigueur et d'une utilisation respectant les préconisations de POLYTROPIC.

3.3 Les pièces considérées hors circuit frigorifique, sont les suivantes : éléments de carrosserie, capteur de débit, écran, porte afficheur, élément de connectivité, carte électronique…

ID-Piscine.com

Logigramme de la procédure SAV

Réclamation client (mail, appel ou via App)

Diagnostic – Traitement du dossier – Mise en place d'une solution

Dépannage par téléphone

Pièce hors circuit frigorifique

Réparation par l'installateur ou ayant la responsabilité de l'installation :

En garantie > Envoi de la pièce (TNT ou autre)

Hors garantie > Etablissement d'un devis attente validation et payement validé par le service comptabilité Polytropic avant envoi de la pièce (TNT ou autre)

Demande Intervention frigorifique

En garantie > Envoi d'une demande à la STA locale
Prise RDV par la STA
Hors garantie > Etablissement d'un devis (retour Atelier)

Intervention sur site

La STA effectue son intervention et envoi rapport / facture à Polytropic (dans le cadre de la garantie)

Retour atelier

En garantie > Polytropic organise le retour avec son transporteur (HEPPNER ou autre)

Hors garantie > Etablissement d'un devis attente validation et payement validé par le service comptabilité Polytropic avant retour organisé par Polytropic avec son transporteur (HEPPNER ou autre)

Réparation en atelier

En garantie > Polytropic répare la machine et la renvoie au client avec son transporteur (HEPPNER ou autre)

Hors garantie > Polytropic établit un devis, attente validation avant retour organisé par Polytropic avec son transporteur HEPPNER ou autre)

Echange

Polytropic envoi une nouvelle machine (facturation puis avoir après réception de la machine défectueuse)

Retour atelier

Polytropic organise le retour de la PAC avec son transporteur (HEPPNER ou autre)

Avoir dès réception de la machine

Mise à jour du dossier SAV – Clôture du dossier – Archivage automatique

ID-Piscine.com