

CONDITIONS DE GARANTIE

01/01/2026

1. À quels produits cette garantie s'applique-t-elle et qui est le garant ?

La présente garantie client final est accordée par Ubbink B.V., société enregistrée aux Pays-Bas sous le numéro 09036422, dont le siège social est situé à Verhuellweg 9, 6984 AA Doesburg, Pays-Bas, et dont l'adresse e-mail est : service@ubbink.com (ci-après « Ubbink »).

La présente garantie client final est soumise aux conditions et limitations énoncées dans le présent document.

Ubbink accorde la présente garantie client final pour les Chauffe-Eau Thermodynamiques (CET) - Pompes à chaleur ECS Ubbink indiquées dans le tableau ci-dessous. Dans la présente garantie, les composants individuels peuvent également être désignés par les termes « Chauffe-Eau Thermodynamique » ou « le(s) produit(s) », selon le cas.

Nom	Modèle	Période de garantie standard (tous les composants)	Prolongation de la période de garantie (composants sélectionnés)
Chauffe-Eau Thermodynamique Ubbink	Caelio DHW HP 200 Caelio DHW HP 300	2 ans	5 ans (conditions ci-dessous)

2. Période de garantie

Période de garantie standard

La période de garantie standard pour le Chauffe-Eau Thermodynamique (CET) Ubbink est de deux ans. La garantie prend effet à la première des deux dates suivantes : (I) la date d'installation initiale ou (II) 12 mois après la date de fabrication.

Prolongation de la période de garantie (informations complémentaires, conditions, restrictions)

La période de garantie prolongée désigne une période de couverture supplémentaire qui peut être accordée, sous réserve des conditions énoncées ci-dessous, qui commence à la première des deux dates suivantes : (I) la date d'installation initiale ou (II) douze (12) mois après la date de production, et se poursuit pendant une période de cinq (5) ans à compter de cette date (« période de garantie prolongée »). La garantie prolongée offre la même couverture que la garantie standard, sauf indication contraire de la part d'Ubbink. La garantie standard et la garantie prolongée sont toutes deux désignées par le terme « garantie » dans le présent document.

Conditions de prolongation de garantie

Pour bénéficier de la **période de garantie prolongée**, les conditions suivantes doivent être remplies :

1. Installation autorisée

Le Chauffe-Eau Thermodynamique doit être installé et mis en service par un **installateur agréé**, conformément aux instructions d'installation du fabricant et aux réglementations en vigueur.

2. Enregistrement du produit

L'installateur ou le client final doit enregistrer le Chauffe-Eau Thermodynamique dans les 60 jours suivant la date d'installation initiale sur le site <https://www.ubbink.com/be/fr-be/conseil-service/garantie/caelio-dhw-hp/>

Si l'enregistrement n'est pas effectué dans ce délai, la garantie reviendra à la garantie standard de **2 ans**.

3. Consentement à la protection des données et conditions d'utilisation

L'enregistrement du système nécessite le **consentement du client final** à la politique de protection des données et aux conditions d'utilisation applicables.

4. Connectivité du système

Le générateur de chaleur doit rester connecté pendant **toute la durée de la période de garantie**. Les interruptions de courte durée causées par des travaux de réparation ou d'entretien, des pannes de connexion Internet ou des circonstances similaires sont exclues.

5. Exigences en matière d'entretien annuel

Le système doit faire l'objet d'un entretien annuel par un spécialiste conformément à la norme DIN EN806 T5. La preuve d'un entretien régulier doit être conservée et présentée sur demande. Le non-respect de l'entretien annuel peut entraîner **l'annulation de la garantie prolongée**.

6. Exclusions de la garantie prolongée

La garantie prolongée **ne couvre pas les pièces d'usure** (telles que les joints, les filtres ou les garnitures) et les **composants électroniques** suivants :

- Écran
- Condensateur du compresseur
- Contrôleur principal
- Moteur du ventilateur
- Chauffage électrique
- Anode externe

7. Applicabilité de la garantie standard

Si l'une des conditions supplémentaires ci-dessus n'est pas remplie, la garantie standard s'applique, sauf si une exclusion générale telle que définie à la section 5 est applicable et que, par conséquent, la demande de garantie est caduque.

3. A qui accordons-nous cette garantie ?

Cette garantie s'applique uniquement à votre Chauffe-Eau Thermodynamique, si celui-ci a été acheté auprès d'un revendeur, installateur ou distributeur agréé Ubbink sur le territoire de l'Union européenne, de la Suisse ou du Royaume-Uni sous la marque Ubbink en tant que produit neuf destiné à un usage domestique sur le territoire susmentionné de l'Union européenne, de la Suisse ou du Royaume-Uni.

4. Que couvre cette garantie ?

Ubbink garantit, sous réserve des conditions et limitations énoncées dans le présent document, que votre Chauffe-Eau Thermodynamique sera exempt de défauts de matériaux, de fabrication et de conception. Le niveau technique généralement admis au moment de la fabrication est déterminant à cet égard. En cas de défaillance couverte par la présente garantie, Ubbink s'engage à :

1. Remplacer, à ses frais et à sa seule discrétion, votre produit ou un composant de votre produit par un produit ou un composant équivalent (neuf ou remis à neuf) ; et
2. Prendre en charge les frais d'expédition pour la livraison du produit de remplacement à l'adresse indiquée sur la copie de la facture du vendeur/installateur.

Si votre Chauffe-Eau Thermodynamique, ou un composant de celui-ci, est remplacé dans le cadre de cette garantie, le reste de la période de garantie initiale s'appliquera au produit de remplacement. Sauf si la législation locale l'exige, la période de garantie initiale ne sera pas prolongée du fait du remplacement de votre Chauffe-Eau Thermodynamique ou d'un composant de celui-ci.

Cette garantie s'ajoute aux autres droits légaux dont vous bénéficiez en vertu de la loi.

Cette garantie est une garantie volontaire sur le produit. Les avantages conférés par cette garantie s'ajoutent à tous les droits et recours prévus par la législation (sur la consommation), y compris, mais sans s'y limiter, ceux relatifs aux produits non conformes. Cette garantie n'affecte pas la capacité du propriétaire du produit à faire valoir ses droits à l'encontre du vendeur en vertu des obligations légales de garantie prévues par les lois applicables.

5. Ce que cette garantie ne couvre pas

Toutes les demandes de garantie sont caduques dans les cas suivants :

- sans l'accord écrit préalable d'Ubbink, le client final a modifié, réparé ou tenté de réparer les Produits fournis ou a fait appel à des tiers (autres qu'un installateur agréé par Ubbink) pour les modifier, les réparer ou tenter de les réparer ;
- une utilisation inappropriée et/ou une utilisation à des fins autres que celles prévues à l'origine et décrites dans le manuel d'installation (disponible en ligne sur www.ubbink.com ou fourni par Ubbink) ;

- le manuel d'installation (disponible en ligne sur www.ubbink.com ou fourni par Ubbink), les réglementations applicables en matière de construction ou les « guides de bonnes pratiques » reconnus par l'industrie et les méthodes de travail acceptées n'ont pas été strictement respectés ;
- l'utilisation commerciale ou l'application commerciale des Produits ;
- l'utilisation d'accessoires non approuvés en combinaison avec le Produit qui ont une incidence sur la qualité du Produit ;
- une manipulation, un transport, un stockage ou un reconditionnement inappropriés ;
- des pièces autres que les pièces d'origine fournies par Ubbink ont été utilisées lors de l'assemblage ;
- le défaut résulte d'un dommage physique causé au produit avant, pendant ou après son installation ;
- tout équipement utilisé pour l'installation ou destiné à être utilisé de quelque manière que ce soit en relation avec le Produit, directement ou indirectement, a eu un effet négatif sur le Produit ou ses performances, avant, pendant ou après l'installation ;
- d'usure normale ou de détérioration, ou de défauts ou marques superficiels qui n'ont pas d'incidence sur les performances du Produit ;
- des erreurs d'installation entraînant une usure prématurée ou une fonctionnalité réduite, telles que la calcification et la corrosion dues à des courants de fuite ;
- il n'a manifestement pas été vérifié si les propriétés du milieu correspondent à celles indiquées dans le manuel d'installation avant la première installation ;
- le produit a été soumis à une pression excessive ou à une action électrolytique provenant de matériaux dissemblables, ou à une attaque provenant de dépôts de sel ;
- le Produit n'a pas été installé à l'intérieur dans un environnement à l'abri du gel et/ou n'est pas facilement accessible et remplaçable en cas d'entretien, de réparation ou de remplacement nécessaire ;
- le produit n'a pas été entretenu chaque année, dans tous les cas avec un intervalle d'entretien maximal de 12 mois, par un spécialiste conformément à la norme DIN EN806 T5
- de preuves insuffisantes du service annuel effectué par un spécialiste conformément à la norme DIN EN806 T5 ;
- le produit ne porte pas son numéro de série d'origine ;
- les dommages causés par la saleté, la vase, les dépôts calcaires, la glace ou d'autres influences environnementales (par exemple, l'humidité, la chaleur), les influences environnementales agressives, les produits chimiques, les agents nettoyants ou la surpression/dépression ;
- d'un défaut causé par un événement ou une influence externe, ou par des contraintes physiques ou électriques inhabituelles telles que (mais sans s'y limiter) un cas de force majeure, tel qu'une inondation, un tremblement de terre, un incendie, la foudre, la corrosion, des catastrophes naturelles ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable d'Ubbink ;
- des extensions ou améliorations apportées au Produit qui sont nécessaires en raison de modifications légales ;
- des travaux de maintenance nécessaires et le remboursement des frais correspondants, ainsi que le déploiement de techniciens pour la mise en œuvre de mesures d'auto-maintenance (par exemple, réinitialisation du système, réglage de la pression, dégivrage des tuyaux de condensation) ;

- d'un équilibre agressif entre la chaux et l'acide carbonique dans le milieu utilisé a empêché la formation d'une couche protectrice (tartre) ;
- L'anode externe n'a pas pu fonctionner car le produit a été déconnecté de l'alimentation électrique pendant une longue période et s'est rempli d'eau pendant ce temps.
- le produit n'a pas été utilisé uniquement pour chauffer de l'eau potable conforme aux normes européennes, suisses et britanniques en vigueur (au moment de l'installation) et alimenté en eau provenant d'une source privée.

Ubbink n'est pas responsable des coûts et dépenses liés aux tentatives de réparation et/ou de remplacement effectuées par (1) des tiers autres qu'un spécialiste conformément à la norme DIN EN806 T5 ou (2) sans l'accord préalable d'Ubbink. Ubbink n'est pas responsable des frais résultant du démontage du produit défectueux ou de ses composants, ni de l'installation du nouveau produit ou de ses composants. Les heures de travail proportionnelles au démontage du produit défectueux, ainsi que les frais d'installation du nouveau produit et de remise en état du système dans son état d'origine doivent être payés par le client final.

6. Procédure à suivre pour faire valoir vos droits au titre de la présente garantie

La procédure à suivre pour déposer une réclamation au titre de la garantie est la suivante :

- avant l'expiration de la période de garantie (voir ci-dessus), le client final doit soumettre, à ses frais, dans les 14 jours suivant la découverte du défaut ou la date à laquelle il aurait dû raisonnablement le découvrir, les détails de la réclamation à Ubbink par écrit à notre adresse commerciale/adresse e-mail de service indiquée ci-dessus, en incluant :
 - nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de série/numéro du fabricant du produit du client final ;
 - la facture du vendeur/installateur, avec la date d'achat et/ou d'installation et (2) l'entretien annuel par un spécialiste conformément à la norme DIN EN806 T5 ;
 - ce qui est considéré comme un défaut, les circonstances dans lesquelles le défaut est apparu et la réclamation au titre de la présente garantie ;
 - un rapport photographique correspondant est requis, montrant l'étendue des dommages, les détails de l'installation (entrée d'eau froide, sortie d'eau chaude, dispositifs de sécurité et, le cas échéant, vase d'expansion) ainsi que la zone défectueuse du produit ;
 - autres informations pertinentes concernant le défaut.

Et

- fournir à Ubbink toutes les autres informations qu'elle demande raisonnablement concernant les circonstances dans lesquelles le défaut présumé a été causé.

Ubbink décidera alors, à sa seule discrétion :

- (a) de faire inspecter le Produit, à ses frais, par un spécialiste désigné par Ubbink, afin de déterminer s'il est défectueux et, si, agissant de manière raisonnable, Ubbink convient que le Produit est défectueux, Ubbink remplacera le Produit ou un composant défectueux de celui-ci comme décrit à la section 4 (ci-dessus) ; ou
- (b) de remplacer le Produit ou un composant défectueux de celui-ci comme décrit à la section 4 (ci-dessus), sans inspection du Produit.

Si une demande de garantie s'avère infondée, les frais d'inspection (y compris les frais de transport) peuvent être facturés au client final.

7. Limitation de responsabilité de la garantie

Les conditions de garantie limitée du Produit énoncées dans les présentes remplacent expressément et excluent toutes les autres garanties expresses ou implicites, à l'exception des garanties qui, le cas échéant, ne peuvent être exclues en vertu de la loi.

Une demande de garantie honorée par Ubbink ne signifie pas que Ubbink accepte également la responsabilité pour tout dommage subi. La responsabilité de Ubbink ne s'étend jamais au-delà de ce qui est décrit dans les présentes conditions de garantie. Ubbink ne peut être tenu responsable des pertes ou dommages indirects ou consécutifs, tels que la perte de bénéfices, la perte de production, l'interruption ou le retard des activités, la perte d'opportunités, l'atteinte à la réputation ou autres. L'indemnisation pour les dommages consécutifs ou la responsabilité du fait des produits n'existe que conformément aux dispositions légales obligatoires.

La responsabilité d'Ubbink est dans tous les cas, limitée au montant maximal pour lequel la responsabilité d'Ubbink est assurée ou, si dans un cas particulier, la perte ou le dommage n'est pas couvert par l'assurance d'Ubbink, au montant facturé des produits en question.

Nonobstant ce qui précède, les limitations prévues par la présente garantie ne limitent ni n'excluent la responsabilité d'Ubbink en cas (i) de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave, (ii) de décès ou de blessures corporelles, (iii) de fraude ou de déclaration frauduleuse, ou (iv) de toute question pour laquelle il serait illégal pour Ubbink d'exclure ou de limiter sa responsabilité, telle que la responsabilité stricte du fait des produits.

8. Confidentialité et protection des données

Toutes les données personnelles relatives aux clients finaux seront utilisées par Ubbink uniquement dans le but de fournir et de gérer la garantie, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

9. Autres

Les conditions générales énoncées dans la présente garantie et leur application sont régies par et doivent être interprétées conformément au droit néerlandais. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.
Ubbink se réserve le droit de modifier la présente garantie.

Date, 01/01/2026