

La société Smart Heating s.a. accorde, pour ses produits, une garantie d'une durée de 24 mois à compter de la mise en exploitation régulière de l'installation ou d'essais, et, au maximum, de 30 mois à compter de la date d'expédition du produit de l'usine. La société Smart Heating s.a. accorde, pour la chambre de combustion et l'échangeur (corps de chauffe) une garantie d'une durée de 60 mois.

Les pièces suivantes considérées comme matériel de consommation sont exclues de la garantie:

**Il s'agit de ce qui suit:**

- Déflecteur et couronne en céramique
- Spirale d'échauffement du pistolet d'allumage
- Pièces spécifiées au contrat d'achat partiel
- Numéro de catalogue: MTC00001, MTC00003
- Numéro de catalogue: MET00001

**Il est toujours possible, de bon droit, de faire réclamation d'un défaut ou d'exiger la livraison ou le remplacement d'une pièce défectueuse ou d'exiger le réglage de l'installation aux paramètres d'exploitation figurant dans la documentation technique uniquement aux conditions suivantes:**

- Toutes les dettes hors échéances relatives à la procédure de réclamation sont réglées.
- La chaudière est stockée et exploitée, en permanence, dans les conditions définies par le constructeur (à savoir: Absence de dégradations climatiques, tension sur le réseau d'alimentation correcte, entretiens réguliers effectués, corps de cheminée entretenu et extraction des produits de combustion effectué, qualité et bon fonctionnement du circuit de distribution, qualité de l'eau à chauffer).
- L'installation a été mise en exploitation par une personne (par une firme) certifiée par le constructeur de l'installation.
- La personne ayant mis l'installation en exploitation a envoyé, d'une manière prouvable, à l'adresse du constructeur, le tableau rempli indiquant les paramètres d'exploitation de la chaudière lors de sa mise en exploitation – la fiche de contrôle.
- Le combustible utilisé est entièrement conforme aux paramètres du combustible pour lequel le produit a été certifié.
- L'entretien et le service sont dûment, et avec responsabilité, réalisés en conformité avec la notice d'utilisation, ce qui fait l'objet d'enregistrements réguliers.
- La copie des enregistrements est envoyée au constructeur régulièrement et au minimum tous les trois mois ou bien enregistrés sur ICLOUD.
- Sur demande, l'exploitant rend possible, à tout moment et sans limitation, le contrôle de l'installation par le personnel du constructeur. Le refus du contrôle peut constituer la raison du refus de la garantie ou de l'annulation des conditions de garantie.
- Seule la personne qui a commandé la chaudière, sur la base des conditions contractuelles et commerciales du constructeur, et à qui, la chaudière et ses accessoires ont été livrés, a le droit de faire la réclamation d'un défaut.

### **Le droit à la garantie prend fin:**

- A l'expiration du délai de garantie.
- Lors d'une installation non professionnelle ou lors de l'installation par une personne non habilitée.
- Lors d'une utilisation, d'un entretien, d'une manipulation non professionnelles ou suite à la négligence des services à apporter à l'installation.
- Par la violation des sceaux ou des étiquettes de protection quand les éléments de l'installation en sont munis.
- Par le non-respect des consignes indiquées par le constructeur ou par le fournisseur de l'installation.
- Par la connexion à un système de tension mal adapté ou à un système à paramètres instables.
- Par l'utilisation de pièces et d'éléments qui n'ont pas été fournis ou dont l'utilisation n'a pas été validée, d'une manière prouvable, par le constructeur.
- La garantie prend fin en cas de marchandise endommagée par les effets de la nature – cas de force majeure.

### **Réclamation relative à une fourniture partielle incomplète ou endommagée:**

- Une réclamation relative à la quantité et à la qualité de la marchandise livrée se fait suite un contrôle visuel lors de la réception de la marchandise par l'acheteur. Et cela par écrit.
- Si la fourniture est endommagée, lors de la livraison par le transport ou si la fourniture n'est pas conforme aux données figurant sur la fiche de livraison, l'acheteur n'en fait pas la réception et réalise alors un compte rendu des dommages de la marchandise ou d'une livraison incomplète. L'acheteur réalise, également, un second compte rendu de la non-conformité sur la fiche de chargement internationale CMR. Le compte rendu CMR et la documentation annexée si nécessaire sont signés par un représentant de l'acheteur et par le conducteur. Ensuite, c'est l'entité ayant commandé le transport qui applique la réclamation de la marchandise ainsi endommagée auprès du fournisseur.
- Les réclamations relatives à la quantité et à la qualité de la marchandise doivent être signalées dans les 3 (trois) jours ouvrables à compter de la date de la livraison et de la signature du procès-verbal de réception.
- Le vendeur n'est pas obligé d'accepter les réclamations ultérieures aux 3 jours relatives aux constatations de non conformité de la marchandise, et ce, sans en indiquer la raison.
- La réclamation est faite pour chaque fourniture partielle séparément.
- La réclamation est alors envoyée, par courrier recommandé ou par e-mail avec les éléments et avec les documents confirmant ce fait. L'application de la réclamation par courrier électronique exige la confirmation de la réception par un représentant du vendeur. Sans la confirmation de la part du vendeur, on considère que la réclamation n'a pas été envoyée. Après la réception de la réclamation, le vendeur est tenu de confirmer, dans le meilleur délai possible, par courrier électronique, sa réception à l'acheteur.
- On considère comme la date de l'envoi de la réclamation celle qui figure sur le cachet de la poste du pays de l'acheteur. tandis que la date de l'acceptation lors de l'envoi électronique, est celle de la confirmation de la réception du courrier électronique par le vendeur.

- Le vendeur livre la marchandise manquante ou remplace la marchandise de mauvaise qualité par celle de la bonne qualité dans le meilleur délai possible, mais, au plus tard, dans 15 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation quand la réclamation est reconnue comme étant valide.

### **Modalités de l'application de la garantie:**

#### **Lors de la réclamation, l'acheteur doit indiquer:**

- Le type et le numéro de fabrication de la chaudière ou de la marchandise.
- La date de l'installation et de la mise en exploitation.
- Le nom de la firme ayant réalisé l'installation.
- Le type du défaut et le descriptif détaillé comment le défaut se manifeste, éventuellement, la documentation photo.
- Le descriptif de la cause du défaut quand elle est évidente ou connue.
- Une copie du compte rendu de service et de contrôles de l'installation.

### **Lors de la réclamation, l'acheteur doit indiquer:**

- Le type et le numéro de fabrication de la chaudière ou de la marchandise.
- La date de l'installation et de la mise en exploitation.
- Le nom de la firme ayant réalisé l'installation.
- Le type du défaut et le descriptif détaillé de comment le défaut se manifeste, éventuellement une documentation photo.
- Le descriptif de la cause du défaut quand elle est évidente ou connue.
- Une copie du compte rendu de service et de contrôles de l'installation.

### **Modalités du règlement de la réclamation:**

- L'acheteur envoie la pièce défectueuse, à ses propres frais, à l'adresse du constructeur pour pouvoir, éventuellement, poursuivre la réclamation, à moins que les parties contractantes ne conviennent entre elles qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer la pièce.
- La pièce défectueuse doit être bien emballée et indiquée pour éviter tous autres endommagements pendant le transport.
- Quand la réclamation est justifiée, le constructeur envoie, à ses propres frais, une nouvelle pièce sans défauts.  
Si la situation l'exige, suite à un accord préalable, le constructeur ou le fournisseur envoie son spécialiste pour lever le défaut. L'entité ayant introduit la réclamation est tenue de régler entièrement les charges relatives à ce déplacement quand il est prouvé que l'entité ayant introduit la réclamation n'a pas pu régler le défaut suite à son manque de professionnalisme ou par négligence de ses obligations ou quand les dispositions pour accorder les conditions de garantie ont été violées.
- Quand la réclamation est non justifiée, l'acheteur n'a pas le droit à la livraison gratuite d'une pièce de remplacement ou à la réalisation gratuite de la réparation.

CHAUDIÈRES BIOMASSE INDUSTRIELLES AUTOMATIQUE SMART 60–100 – 150–500 KW

- Quand la réclamation est non justifiée, même pendant la période de garantie, les frais relatifs au remplacement d'une pièce défectueuse sont à la charge de l'acheteur.
- Les réparations ou les interventions de service réalisées à l'expiration du délai de garantie sont réalisées toujours contre paiement.

**Adresse pour le règlement des réclamations:**

Smart Heating Technology s.r.o  
Dukelská 125, 742 42 Šenov u Nového Jičína  
République Tchèque  
**service@smartheating.cz** ou **info@smartheating.cz**

**Vávra Josef Jr.**  
**CEO/Gérant**  
**Smart Heating Technology s. à r. l.**