

## 1. Objectif

À travers le document suivant, nous entendons préciser les conditions de **Garantie Conventionnelle** au profit du consommateur qui achète les produits de la société Extraflame S.p.A.

## 2. Garantie conventionnelle

La société Extraflame S.p.A., située Via dell'Artigianato n°12 - 36030 Montecchio Precalcino (VI) - Italie, est une entreprise qui produit ou commercialise des produits à biomasse sous les marques :

- Extraflame
- Marocchi

et qui a prévu une Garantie Conventionnelle en faveur du consommateur qui a acheté les produits des marques susmentionnées, conformément à la législation européenne en vigueur.

Pour le consommateur privé, la durée de la garantie conventionnelle est équivalente aux dispositions de la législation en vigueur dans le pays d'achat et qui régit les modalités de la garantie légale.

Elle est accordée à titre gratuit.

La garantie conventionnelle offerte par Extraflame S.p.A. n'affecte pas les droits du consommateur prévus par la loi, y compris les droits qui peuvent être exercés par le consommateur privé vis-à-vis du vendeur dans le cadre de la garantie légale.

Le consommateur aura donc le droit de faire valoir les droits dus au titre de la Garantie Légale vis-à-vis de son revendeur direct dans les délais et selon les modalités prévus.

## 3. Champ d'application

Cette garantie n'est applicable que dans le cas où l'achat du produit est prouvé par un document de vente approprié fiscalement valide qui permet l'identification du produit (ex. reçu, facture, document de transport, etc.) et la date d'achat ou de livraison.

Le document prouvant l'achat devra nécessairement être présenté à l'occasion d'une éventuelle intervention technique.

## 4. Conditions de garantie

Extraflame S.p.A., sans préjudice des exclusions indiquées ci-dessous, offre au consommateur la protection de la Garantie Conventionnelle comme indiqué ci-dessous.

Toute réparation ou remplacement des composants de l'appareil ne prolonge pas la durée de la Garantie Conventionnelle (à la fois de la machine et du composant remplacé) qui continuera, dans tous les cas, à fonctionner jusqu'à l'expiration du délai fixé par la loi (selon l'acheteur) et qui se réfère à la date d'achat du produit telle que prévue dans le présent document.

Une fois la période de garantie écoulee, les interventions d'assistance éventuellement nécessaires seront effectuées en facturant les pièces remplacées, la main-d'œuvre et les frais de déplacement, selon les tarifs appliqués par le centre d'assistance.

## 5. Validité et Déchéance de la Garantie Conventionnelle

### 5.1. Validité

Pour que la Garantie Conventionnelle soit considérée comme valide pendant la période indiquée, il faut que :

- Le numéro de série (*serial number*) présent sur le produit ne soit en aucun cas effacé ou rendu illisible ;
- Le produit ait été installé dans les règles de l'art, c'est-à-dire dans le respect scrupuleux des instructions données dans le manuel du produit et des réglementations nationales, régionales et locales en vigueur ;

- L'installation soit réalisée exclusivement par du personnel qualifié, des employés ou des propriétaires d'entreprises pleinement autorisés conformément aux réglementations nationales ;
- Le consommateur possède la déclaration de conformité appropriée et valide émise par l'installateur pour le système ;
- L'utilisation et l'entretien de l'appareil aient été effectués en observant attentivement le manuel d'installation et d'utilisation fourni ;
- L'entretien ordinaire et extraordinaire du produit soit effectué par un technicien autorisé ou un personnel qualifié, conformément à la norme en vigueur et/ou aux instructions du fabricant ;
- Le produit soit utilisé régulièrement d'une manière adaptée à l'objectif d'utilisation.

## 5.2. Déchéance

Les produits Extraflame S.p.A. sont développés, certifiés et homologués pour fonctionner dans les valeurs de puissance attendues ; ces valeurs sont reportées dans les documents fournis. Toute utilisation continue à puissance maximale ou minimale et pendant de longues périodes de temps ne convient pas pour un fonctionnement régulier du produit. Il s'agit d'une utilisation inadéquate du produit qui invalide les conditions de la garantie ;

L'intervention sur le produit par des sujets autres que Extraflame S.p.A. et/ou des Centres de Service non agréés par cette société, ainsi que la modification/altération du produit, entraînera la déchéance de la Garantie Conventionnelle ;

Aucun type de garantie ne s'applique en cas de dommages causés par négligence, utilisation ou installation non conforme aux instructions fournies ou à la loi, altération, modification du produit ou du numéro de série, ou en cas de dommage dû à des causes accidentelles ou de la négligence de l'utilisateur avec une référence particulière aux parties externes.

## 6. Exclusion de la garantie

La Garantie Conventionnelle ne couvre pas les dommages subis pendant le transport ou les non-conformités esthétiques qui ne sont pas signalées à Extraflame S.P.A. par le revendeur officiel sous 8 jours à compter de la date de réception du produit.

De plus, cette Garantie Conventionnelle est exclue en cas de :

### 6.1. Causes externes

- raccordements de l'appareil à des tensions ou fréquences autres que celles indiquées ;
- variations/surtensions de la tension secteur, décharges inductives/électrostatiques ou causées par la foudre ;
- infiltration de liquides ;
- incendies provenant de l'extérieur du produit ;
- chocs accidentels ou coups subis (ex : griffes, bosses, casse accidentelle, etc ...) ;
- taches en surface ou sur les revêtements en pierre (ex. utilisation inappropriée de détergents, graisse, empreintes digitales, etc.) ;
- toute autre cause due à des phénomènes externes non imputables au produit.

### 6.2. Pièces sujettes à usure

Sont exclues de la Garantie Conventionnelle les pièces qui, suite à une utilisation normale, sont sujettes à l'usure, telles que :

- verres et revêtements qui composent les parties esthétiques (ex. peintures, chromes, faïences, etc ...) ;
- joints d'étanchéité ;
- grilles en fonte ;
- poignées et/ou boutons ;
- lampes et/ou voyants lumineux ;
- toutes les pièces qui peuvent être retirées du foyer ou de la table de cuisson ;
- brasiers, diffuseurs de flammes, matériaux réfractaires (ex. Nordiker, Extra-ker, etc...).

### 6.3. Dysfonctionnements et dégradations

Attendu que :

- les dysfonctionnements du produit qui ne sont pas objectivement imputables à un éventuel défaut d'origine ou de fabrication du produit ne relèvent pas des conditions de la Garantie Conventionnelle ;

et en tenant compte que :

- Pour leur fonctionnement, tous les produits Extraflame S.p.A. nécessitent une installation et un raccordement à un système, de l'évacuation des fumées à tout système hydraulique et/ou électrique ;

lorsque le produit est raccordé à une installation de plomberie, les éléments suivants ne sont pas couverts par la Garantie Conventionnelle :

- corrosion et/ou incrustations, oxydations, rouille ;
- ruptures causées par les courants vagabonds, la condensation ;
- agressivité ou acidité de l'eau ;
- traitements de détartrage mal effectués ;
- manque d'eau ;
- dépôts de boue ou de calcaire.

À cet égard, Extraflame S.p.A. recommande pendant la saison hivernale, si le système n'est pas utilisé, de vider complètement l'installation de plomberie ou de la protéger avec un additif protecteur approprié (glycol ou équivalent) pour éviter le gel de l'eau et la rupture de la pompe et/ou de tout autre système hydraulique.

L'été, et en particulier dans les zones particulièrement saumâtres et/ou humides, il est conseillé de protéger les pièces métalliques de la corrosion atmosphérique (rouille) en isolant le produit du conduit de fumée pour empêcher l'entrée d'air ou en assurant une protection interne adéquate (ex. utilisation de sels déshydratants).

#### **IMPORTANT :**

La Garantie Conventionnelle ne couvre pas les dysfonctionnements générés par le produit en raison d'installations et de systèmes présentant des erreurs de conception ou systémiques, sans préjudice de la déchéance de tout type de garantie en cas d'installations non conformes à la loi.

La Garantie Conventionnelle ne couvre pas non plus les contrôles périodiques, les mises à jour logicielles, les modifications des paramètres, l'entretien périodique, la mise en service initiale de l'appareil, les conseils techniques pour l'installation ou le dimensionnement.

Cette Garantie Conventionnelle ne couvre pas les dommages qui pourraient être causés par une mauvaise utilisation du produit et/ou les remboursements pour les travaux de construction nécessaires à la restauration éventuelle du produit.

De plus, Extraflame S.p.A. informe que :

- la présence éventuelle de craquements de la structure lors des phases d'allumage, d'extinction et de fonctionnement du produit ne constituent pas des défauts et/ou des vices de fabrication, car il s'agit de bruits normaux de mise en place des tôles dus aux dilatations thermiques ;
- dans les premières ~ 72 ÷ 96 heures de fonctionnement, les peintures utilisées sur le produit, en raison des températures de fonctionnement, peuvent faire évaporer leur partie organique en provoquant des odeurs désagréables ;
- en cas de dimensionnement ou de calcul incorrect du besoin en chaleur, la puissance calorifique insuffisante qui en résulte ne constitue pas un défaut et/ou un vice du produit ni une responsabilité de Extraflame S.p.A. ;
- en cas d'exclusion ou de déchéance de la Garantie Conventionnelle, les éventuelles interventions techniques ne pourront en aucun cas être considérées sous garantie et leur coût sera à la charge du demandeur selon les tarifs prévus ;
- les variations chromatiques des pièces peintes, en céramique et en pierre, ainsi que les fissures et veines de la céramique et de la pierre, sont exclues de cette Garantie Conventionnelle, car elles sont considérées comme des caractéristiques naturelles du matériau et de l'utilisation du produit ;

Extraflame S.p.A. décline toute responsabilité pour tout dommage qui pourrait, directement ou indirectement, dériver à des personnes, animaux ou biens du fait du non-respect de toutes les prescriptions indiquées dans le manuel d'utilisation et d'installation, notamment en ce qui concerne les avertissements en matière de sécurité, installation, utilisation et entretien de l'appareil.

## 7. Couverture de la Garantie

Pour autant que les conditions de fonctionnement de la Garantie Conventionnelle décrites ci-dessus existent et sans préjudice des exclusions indiquées pendant la période de validité, dans le cas où le défaut de conformité de la marchandise dû à d'éventuels défauts de fabrication est constaté et reconnu, Extraflame S.p.A. s'engage à éliminer le défaut en réparant ou en remplaçant le seul composant défectueux ou l'ensemble du produit à ses frais et sans rien facturer au client utilisateur.

### 7.1. Remplacement du produit

Le remplacement de l'appareil peut avoir lieu uniquement dans le cas où l'exécution des activités techniques de réparation est objectivement impossible à réaliser ou dans les cas où le coût de la réparation est excessivement onéreux par rapport au remplacement complet.

Aux fins du fonctionnement de cette Garantie Conventionnelle, le remplacement de l'équipement doit être considéré comme trop onéreux s'il impose des dépenses plus élevées que la réparation. C'est-à-dire en tenant compte de la valeur du produit, de l'étendue de l'éventuel défaut de conformité et du fait que le remède puisse être mis en œuvre.

En cas de remplacement, le produit non conforme devra être retourné dans son emballage d'origine, complet avec tous les accessoires et renvoyé intact à la société ou au revendeur.

#### **IMPORTANT :**

Extraflame S.p.A. ne gère pas les relations de vente au détail directes avec les consommateurs.

Dans le cas où Extraflame S.p.A. ne déciderait pas de remplacer ou de réparer le produit défectueux mais aurait l'intention de procéder au remboursement, le montant dû sera au maximum le montant payé par le revendeur pour l'achat auprès de Extraflame S.p.A.

Il appartiendra donc au revendeur qui a vendu à son client, dans le respect de la chaîne d'approvisionnement, de procéder au remboursement par voie d'annulation de la facture émise pour la vente au consommateur.

## 8. Droits du consommateur

Le droit du consommateur s'exerce toujours et dans tous les cas vis-à-vis du revendeur.

## 9. Responsabilité du consommateur

**NOUS RECOMMANDONS AU CONSOMMATEUR L'ATTENTION MAXIMALE AU RESPECT DE TOUTES LES EXIGENCES INDIQUÉES DANS LE MANUEL D'UTILISATION ET CONCERNANT, PAR EXEMPLE, LES AVERTISSEMENTS POUR L'INSTALLATION ET/OU L'UTILISATION ET/OU L'ENTRETIEN DU PRODUIT.**

Extraflame S.p.A. recommande au consommateur de toujours effectuer le test fonctionnel du produit avant de terminer l'installation avec les finitions relatives (revêtements, peinture, etc.), en particulier pour les cheminées en général y compris les foyers, les inserts, les monoblocs et les cassettes.

En référence à l'art. n° 132 du Code de la Consommation, il est connu que les éventuels défauts de conformité ont tendance à apparaître dans les six premiers mois d'utilisation du produit. Dans le cas contraire, lorsqu'un éventuel défaut de conformité est signalé à partir du septième mois, il appartient au consommateur de prouver que le défaut était présent à l'origine.

## 10. Limitation territoriale de la garantie

La garantie conventionnelle doit être comprise comme limitée au territoire italien et aux territoires de la Communauté Européenne couverts par le service des centres d'assistance technique agréés (vérifier sur le site [www.lanordica-](http://www.lanordica-)

[extraflame.com](http://extraflame.com)). Si le territoire n'est pas couvert par le service des centres d'assistance technique, il est nécessaire de contacter uniquement la Société auprès de laquelle le produit a été acheté.

La garantie conventionnelle doit également s'entendre comme territorialement limitée à l'État de résidence et/ou de domicile du revendeur réalisant la vente à l'utilisateur final, la garantie conventionnelle déchoit si le revendeur vend le produit dans un état autre que celui de sa résidence et/ou domicile.

## 11. Litiges

La loi applicable à cette Garantie Conventionnelle est la loi italienne, y compris le Code de la Consommation.

Tout litige devant surgir entre les parties sera soumis exclusivement à la juridiction territoriale du tribunal de Vicenza.

## 12. Que faire en cas de panne

Pour une résolution plus facile et plus efficace des pannes, Extraflame S.p.A. recommande à tous les consommateurs qui détectent des problèmes avec le produit de consulter en premier lieu le livret d'instructions, ceci pour s'assurer que la panne puisse être résolue avec l'application correcte des fonctions prévues du produit.

Le consommateur pourra alors vérifier si la panne relève du type d'anomalies couvertes par la garantie ; dans le cas contraire, le coût de l'intervention d'un technicien sera entièrement à la charge du consommateur.

Au moment où le Service d'Assistance est invité à intervenir auprès du Centre d'Assistance Agréé, il faut toujours fournir :

- Une description précise du phénomène anormal ;
- Le modèle de votre appareil + code et numéro de série ;
- L'adresse complète du site d'installation ;
- Un numéro de téléphone pour pouvoir être contacté.

## 13. Informations complémentaires

Extraflame S.p.A., si elle en juge la juste nécessité, se réserve le droit d'apporter des modifications à ces conditions de garantie conventionnelle à tout moment et sans préavis.

L'utilisateur final est donc invité à visiter le site Internet [www.lanordica-extraflame.com](http://www.lanordica-extraflame.com) pour vérifier les éventuelles variations qui modifient les spécifications indiquées dans ce document, ou pour obtenir de plus amples informations sur le produit et la garantie qui s'y rapporte.