

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 a fourni, au profit du consommateur qui a acheté les produits des marques susmentionnées, une Garantie conventionnelle conforme aux dispositions de 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 contre le vendeur en vertu de la loi en vigueur dans le pays d'achat.

Le consommateur est donc en droit de faire valoir ses droits au titre de la garantie légale à l'encontre de son démarcheur au moment et de la manière prévus par la réglementation applicable.

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 (qu'il s'agisse de la machine, du composant remplacé ou de la mise à jour du contenu numérique, le cas échéant) 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 prix pratiqués par le technicien concerné.

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 ne peut être effectuée que par des personnes qualifiées et agréées, conformément aux réglementations en vigueur dans le pays au moment de l'achat ;

- 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 :

- Tous les produits La Extraflame S.p.A. nécessitent, pour leur fonctionnement, l'installation et le raccordement à un système électrique, à un système d'évacuation des fumées et au système de plomberie, le cas échéant ;

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.

Ne sont pas non plus couverts par la garantie conventionnelle les contrôles périodiques, les modifications des réglages d'origine pour la personnalisation de l'utilisateur, l'entretien périodique, la première mise en service de l'appareil et les conseils d'installation ou de 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 interventions techniques éventuelles ne sont en aucun cas considérées comme relevant de la garantie et leur coût est à la charge du demandeur selon les tarifs fixés par le technicien de référence ;
- 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 doit être retourné dans son emballage d'origine, complet avec tous les accessoires et renvoyé intact au détaillant.

IMPORTANT :

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

Dans le cas où Extraflame S. p. A. n'envisage pas de remplacer ou de réparer le produit défectueux mais entend procéder au remboursement, le montant remboursé ne pourra pas dépasser le montant effectivement payé par le détaillant pour l'achat à 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-extraflame.com). Si le territoire n'est pas couvert par le service des centres d'assistance technique, vous devez vous adresser exclusivement à au détaillant d'où vous avez acheté le produit,

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 la présente garantie contractuelle est la loi italienne, conformément à la législation en vigueur. Tout litige survenant entre les parties est soumis exclusivement à la juridiction territoriale de la cour 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 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.