

# Les Indispensables du Service

## GESTION & CONDITIONS DE GARANTIE

**GARANTIE**  
**5 ANS**  
(CUVE)

**GARANTIE**  
**2 ANS**  
PIÈCES

### Gestion de la garantie - je contacte l'Assistante

#### Gestion par commande et avoir

• **1. DÉCLARER**

Ouverture d'un dossier de demande de garantie pièces. Je reçois un n° de retour spécifique à ma demande.

• **2. COMMANDER**

Envoyer un bon de commande pour la pièce à remplacer à l'assistante service régionale (si vous êtes en compte) ou à votre distributeur habituel.

• **3. REMPLACER**

Réception puis remplacement de la pièce défectueuse. Conserver l'emballage de la pièce neuve pour le renvoi.

• **4. RETOURNER**

Renvoyer la pièce défectueuse avec le bon de retour spécifique à l'atelier expertise SAV spécialisé dans la gamme produit concernée (détails adresses ci-dessous).

• **5. REMBOURSER**

Nos services élaboreront un avoir sous 15 j sur votre commande de remplacement, après expertise et si la défectuosité de la pièce est reconnue de la responsabilité d'Aldes.

#### Gestion par échange ou réparation

• **1. DÉCLARER**

Ouverture d'un dossier de demande de garantie pièces. Je reçois un n° de retour spécifique à ma demande.

• **2. DÉMONTER**

Démonter la pièce diagnostiquée défectueuse.

• **3. RENVOYER**

Renvoyer la pièce défectueuse avec le bon de retour spécifique à l'atelier expertise SAV spécialisé dans la gamme produit concernée (détails adresses ci-dessous).

• **4. ÉCHANGER / RÉPARER**

Nos services répareront ou vous enverront une pièce neuve, après expertise et si la défectuosité de la pièce est reconnue de la responsabilité d'Aldes.

#### Adresses postales des ateliers SAV pour réception des pièces en garantie:

##### Atelier Après-Vente confort thermique T.One® T.Flow® T.ZEN®

AIRPAC SAV – Le Rocher Bidaine – 35210 CHÂTILLON-EN-VENDELAIS

##### Atelier Après-Vente ventilation, protection incendie et aspiration centralisée

ALDES SAV – Bâtiment A3 - 50 rue Jean Zay - Multi parc de Parilly - 69800 SAINT PRIEST

### Extraits des conditions générales de vente

• **1. Périmètre de la garantie (extrait paragraphe 13.1)**

La garantie d'Aldes est limitée à la prise en charge des composants de produits reconnus défectueux par les services d'Aldes, à l'exclusion de tous frais de main d'œuvre, de déplacement.

• **2. Durée et point de départ de la garantie (extrait paragraphe 13.2)**

L'ensemble des produits est garanti pendant 2 ans pièces

- démarrage de la garantie à date de facturation d'Aldes à son client.
- démarrage de la garantie à date de Mise en Service si achetée chez Aldes.
- démarrage de la garantie à date de ticket de caisse pour la distribution grand public.

En aucun cas, la date de fin de garantie ne pourra excéder de 30 mois la date de fabrication identifiée par le numéro de série sur le produit.

Les cuves des ballons des systèmes thermodynamiques sont garanties 5 ans pièces (le reste des composants 2 ans).

Les pièces détachées proposées par Aldes sont garanties 1 an pièce à date de facturation d'Aldes à son client.

• **3. Limites de garanties (extrait paragraphe 13,3)**

La garantie des produits ou des composants ne s'applique pas pour :

- les remplacements ou les réparations résultant d'utilisation anormale, transformation non validée par écrit par Aldes ou non-conforme aux prescriptions ou notices d'Aldes.
- les remplacements ou les réparations résultant de détériorations ou d'accidents provenant de négligence, de transformation ou de défaut d'installation, d'entretien ou de surveillance.
- les remplacements ou les réparations résultant de l'usure normale de l'équipement.
- des incidents tenants à des cas fortuits ou de force majeure.
- le cas où le client n'est pas jour de ses règlements pour le produit défectueux.