

## CONDITIONS DE GARANTIE

### Garantie

Le fabricant garantit le bon fonctionnement du produit dans le cadre d'un usage conforme à sa finalité et d'une installation et utilisation conformes aux instructions présentes dans les manuels d'installation et d'utilisation. Tous les produits de Airzone Clima S.L. vendus sous la marque Airzone, possèdent une garantie de base contre tout défaut de fabrication de 2 ans, à compter de la date d'achat spécifiée sur un document contraignant, un bon de livraison ou une facture d'Airzone. Le non-respect de la législation en vigueur en matière d'installations (règlements concernant les installations électrotechniques et à basse tension, et autres règlements pouvant s'appliquer aux installations de refroidissement et chauffage, sécurité, plomberie, etc.) entraînera l'annulation de la garantie du produit. Le remplacement d'éléments Airzone par d'autres éléments fabriqués par des tiers entraînera également l'annulation de la garantie.

### Demande et envoi de matériel sous garantie

Toute demande de garantie doit obligatoirement être effectuée par l'intermédiaire de la plateforme web d'Airzone dédiée aux professionnels, [myzone.airzonefrance.fr](https://myzone.airzonefrance.fr). Il s'agit du canal direct et prioritaire pour le traitement des demandes des clients. Sur cette page web, la section dédiée à la gestion des garanties se trouve dans *Mon espace client - Mes garanties*.

Les demandes de garantie doivent être approuvées par le service d'assistance technique d'Airzone. Pour cela, un diagnostic de l'état de l'installation/de la pièce doit obligatoirement être effectué par ce service. En fonction des anomalies constatées sur l'installation, les techniciens d'Airzone identifieront, avec le client, l'origine des problèmes, évalueront la nécessité d'envoyer le produit sous garantie et généreront un numéro d'autorisation de garantie. Lors de l'envoi de matériel au titre de la garantie, Airzone émet une facture. Le client peut demander le paiement de cette facture, en renvoyant le matériel défectueux dans les 15 jours suivant la réception de la facture. Le matériel considéré comme défectueux doit être accompagné du bon de livraison compris avec le produit de rechange fourni au titre de la garantie. Le retour de ces produits présumés non conformes n'implique pas le paiement. Le paiement de ces produits, ainsi que l'acceptation des frais d'envoi, dépend du résultat de l'analyse des produits. En cas de non-paiement total ou partiel, le service d'assistance technique informera le client et mettra le produit à disposition de ce dernier. Si le client souhaite récupérer le produit, celui-ci lui sera renvoyé à ses frais. Si aucune réponse concernant le sort du produit n'est reçue sous 3 jours, le produit sera détruit. L'envoi du matériel défectueux doit être réalisé par l'entreprise de transport utilisée par Airzone Clima, S.L., en précisant que l'envoi est effectué en port dû. Le service d'assistance technique indiquera au client, selon la situation, le nom de l'entreprise de transport et les coordonnées à utiliser. L'absence d'une demande de paiement de la facture du matériel sous garantie, effectuée dans le respect des étapes indiquées, sera considérée comme une intention de payer le matériel facturé. Le montant sera alors débité du compte du client, à la banque indiquée.

### Extension de garantie

L'utilisateur pourra étendre la garantie de son système Airzone de deux à trois ans, en confirmant la connexion à Internet de l'installation par l'intermédiaire du Webserver Cloud d'Airzone. Pour cela, il doit se rendre sur l'écran Éditer Webserver de l'application Airzone Cloud et appuyer sur « Je souhaite étendre ma garantie ». L'extension de garantie sera appliquée aux systèmes disposant d'une garantie en vigueur au moment de la demande, c'est-à-dire au cours des deux premières années suivant l'achat. L'utilisateur recevra un courrier électronique contenant les conditions de l'extension de la période de garantie.

### Annulations et limites de garantie

1. La garantie n'est valide que si tous les éléments nécessaires à l'installation d'un système, tant électroniques que mécaniques, sont de marque Airzone (platines centrales, modules, thermostats, motorisations et câbles).
2. La présentation de l'original de la facture d'achat est indispensable à l'activation de la garantie. Si le matériel Airzone a été acheté à un tiers, le demandeur doit obligatoirement présenter l'original de la facture d'achat au tiers.
3. La garantie ne couvre que l'unité et n'inclut pas les accessoires et éléments à durée de vie limitée, ni les matériels d'exploitation (piles, par exemple).
4. Tout retour au titre de la garantie sera annulé si le client n'est pas à jour dans ses paiements.
5. La garantie ne couvre pas les produits présentant des défauts qui ne sont pas dus au fabricant, et tout particulièrement ceux dus à des :
  - a. dommages mécaniques provoqués par le transport ;
  - b. dommages provoqués par un usage ou stockage non adapté ;
  - c. défauts apparus après la vente et provoqués par des sinistres, tels que des incendies ou des inondations ;
  - d. défauts provoqués par des évènements externes, tels que des accidents électriques ;
  - e. dommages dus à des modifications, réparations, extensions ou installations non conformes aux instructions d'installation ou effectuées par du personnel non qualifié ;
  - f. dommages dus à une installation ou une utilisation du produit ne respectant pas les normes techniques ou de sécurité en vigueur (règlements concernant les installations électrotechniques et à basse tension, et autres règlements pouvant s'appliquer aux installations de refroidissement et chauffage, sécurité, plomberie, etc.) ;
  - g. dommages dus à une utilisation incorrecte et non conforme aux spécifications des manuels d'utilisateur ;
  - h. numéros de série illisibles.
6. Le fabricant n'assume aucune responsabilité quant au service de garantie lorsque la réparation ou le remplacement du produit ne peut être effectué en raison de restrictions d'importation ou d'exportation ou d'autres dispositions légales.
7. Cette garantie exclut expressément la main d'œuvre pour les révisions périodiques, entretiens, réparations ou remplacements de pièces, y compris le remplacement des pièces usées, effectués dans le cadre d'une utilisation normale du produit.
8. Airzone n'accepte aucune responsabilité quant aux données et informations contenues dans les unités à réparer.
9. Tous les produits ou pièces remplacés dans le cadre des services de garantie deviendront propriété d'Airzone.