

Responsabilidad del Proveedor - Garantía - Servicio post-venta

Garantía : Los Productos entregados por el Proveedor benefician de una garantía contractual de 3 años en todos los componentes ADVANCE/MASTER, 2 años en los demás gamas, y 5 años en el Titanio intercambiador, a partir de la fecha de entrega, sujeto al cumplimiento por el Comprador del procedimiento especificado a continuación.

La fecha de facturación del Producto establecida por el Proveedor da fe para el comienzo de la garantía.

Sin embargo, para evitar los retrasos debidos al almacenamiento de los Productos y/o al transporte, un plazo de 1 mes adicional podrá ser concedido a petición del Comprador al Proveedor.

Esta garantía cubre la no conformidad de los productos del pedido y cualquier defecto oculto, procedente de un defecto de materia, diseño o fabricación que afecte a los productos entregados y los haga no apto para su uso.

La garantía forma un todo indisoluble con el Producto vendido por el Proveedor.

El Producto no se puede vender o revender alterado, transformado o modificado.

Esta garantía se limita a la sustitución o reembolso de los productos no conformes o afectados por un vicio.

Queda excluida toda garantía en caso de mal uso, negligencia o falta de mantenimiento por parte del Comprador, como en caso de desgaste normal del Producto o de fuerza mayor.

Con el fin de hacer valer sus derechos, el Comprador deberá, bajo pena de caducidad de toda acción, relativo a:

a) informar al Proveedor en cuanto se detecte la anomalía, por una persona presente cerca del producto para que el Proveedor pueda hacer un diagnóstico.

b) confirmar por escrito al proveedor la existencia de defectos en un plazo máximo de 3 días a contar con su descubrimiento.

Sobre la base del diagnóstico realizado, el Proveedor sustituirá o hará reparar, por una persona designada por él, los Productos o piezas bajo garantía considerados defectuosos o decidirá de una intervención in situ o una revisión del producto en sus talleres.

Esta garantía cubre también los gastos de mano de obra.

La sustitución de los productos o piezas defectuosos no prolongará la duración de la garantía anterior fijada.

La garantía, por último, no puede intervenir si los Productos han sido objeto de un uso anormal, o han sido utilizados en condiciones diferentes de aquellas para las que han sido fabricados, en particular, en caso de incumplimiento de las condiciones prescritas en las instrucciones de uso.

No se aplicará más en caso de deterioro o accidente debido a choque, caída, negligencia, falta de vigilancia o de mantenimiento, o en caso de transformación del producto.

Servicio post-venta y piezas sueltas

Número del servicio post-venta («SAV») del Proveedor : para España : m: +34 625 383 925

Para realizar un diagnóstico preciso, es indispensable que una persona física (distribuidor, instalador o cliente final) bien cerca del Producto, considerado como incumplimiento, cuando se contacta con el servicio del Proveedor.

No será necesario para esa persona tener conocimientos técnicos específicos, pero sus capacidades físicas, sensoriales o otros, no deben ser un obstáculo para el uso del Producto.

A esta persona se le pedirá :

- dar alguna información visible sobre el Producto, con el fin de definir un diagnóstico inmediato, y poner en su lugar la solución adecuada (tales como las dimensiones de la piscina, ajuste de las válvulas de derivación, iluminación de los indicadores en el Producto, valor indicado por el manómetro de fachada, enclavamiento del disyuntor de la instalación, ... etc.).

Cada fallo reportado se guardará en un formulario predefinido con un número de servicio para realizar un seguimiento de calidad de la red de servicio.

El plazo máximo para la toma de decisiones del servicio es de 48 horas después de la llamada.

7.2.2. El diagnóstico del servicio Post-Venta permitirá encontrar la solución adaptada.

1. Por teléfono: Algunos problemas menores que se pueden resolver fácilmente pueden no dar lugar a una hoja de diagnóstico (ajuste de las válvulas de derivación, ajustes del controlador digital, etc.)

Envío de piezas de recambio bajo garantía: En algunos casos, el diagnóstico puede determinar el envío de una pieza de repuesto.

Se creará una hoja de diagnóstico y la pieza enviada por el Proveedor en función las existencias disponibles, por mensajería (48/72h).

La ficha de diagnóstico contiene la siguiente información: número de serie del producto en cuestión, nombre y dirección completa del distribuidor, nombre y dirección completa del cliente final, número de seguimiento del servicio, información básica sobre la piscina y la bomba de calor, fallo declarado y causa diagnosticada, solución puesta en marcha.

2. Intervención in situ: En caso de que el fallo requiera un ajuste específico o una reparación que se realizará in situ, el Proveedor solicitará la ayuda de un técnico que se desplazará a sitio. El técnico podrá intervenir en la casa del cliente en un plazo de 10 días, según disponibilidad del cliente y del técnico local.
3. Intervención en el taller: Preparación del Producto: Es responsabilidad del instalador desmontar el Producto de la instalación que tiene realizada, atar y proteger el Producto sobre una paleta y ponerla a disposición del transportista.
4. El transporte será organizado por el Proveedor. El transportista será responsable del Producto durante el transporte, cualquier daño antes de la carga o después de la descarga no estará bajo su responsabilidad. En caso de que un Producto se dañe, es responsabilidad de la persona que recibe el Producto de hacer las reservas necesarias en el albarán de transporte y de hacerlas llegar al transportista y al Proveedor en un plazo de 48 horas.

5. Preparación del Producto: Es responsabilidad del instalador desmontar el Producto de la instalación que tiene realizada, atar y proteger el Producto sobre una paleta y ponerla a disposición del transportista.
6. Reparación: el peritaje y la reparación se organizarán y efectuarán en el taller del Proveedor, dependiendo de la actividad. Cada Producto reparado será probado para comprobar su perfecto funcionamiento.
7. Reinstalación del Producto: solo el instalador es responsable de la correcta instalación y ruta del Producto después de la descarga. Salvo disposición especial, el Producto devuelto se pondrá a disposición en el instalador.
8. Cambio de Producto: En algunos casos específicos, el Proveedor se reserva el derecho de realizar un intercambio del Producto defectuoso. Cuando se decida un intercambio, las modalidades de transporte, de preparación de la máquina y la reinstalación del nuevo Producto son idénticos a los del párrafo anterior. Todo intercambio de Producto requiere irremediablemente en primer lugar una vuelta al taller con el fin de constatar la gravedad de las averías que requieran un intercambio antes de enviar el nuevo Producto.

Cuando el diagnóstico aconseja el cambio de una de las piezas del Producto, la nueva pieza proporcionada por el Proveedor está sujeta al mínimo de la garantía del Producto y al máximo de la garantía del fabricante de la pieza (generalmente un año).