

LIVRET DE GARANTIE

SOMMAIRE:

TERMES ET CONDITIONS DE LA GARANTIE.....	3
Section 1.01 Normes de Garantie.....	3
Section 1.02 Limitations.....	4
Section 1.03 Exclusions.....	4
Section 1.04 Annulations.....	4
Section 1.05 Jurisdiction.....	4
INSTALLATION DU PRODUIT.....	5
LIGNES DIRECTRICES POUR LA MISE EN SERVICE.....	6
MISE EN SERVICE et CERTIFICAT DE GARANTIE.....	7
INTERVENTIONS SAV / CAT.....	8
CERTIFICAT DE GARANTIE (à retourner à Diffulec Eco Concept).....	9
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (à retourner à Diffulec Eco Concept).....	10

Diffulec Eco Concepts se réserve le droit, sans préavis, de modifier les caractéristiques des produits à tout moment pour n'importe quel besoin lié à des raisons techniques ou commerciales. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour les erreurs, inexactitudes et omissions. Ce document ne peut pas être reproduit, même partiellement, sans l'autorisation écrite de Diffulec Eco Concepts qui en détient les droits.

Les caractéristiques des matériaux n'altérant pas les propriétés du produit mais pouvant différer des veines et/ou des nuances de couleurs par rapport aux photos illustrées de notre catalogue et de nos flyers Diffulec Eco Concepts ne sont pas considérés comme défauts.

Cher Client,

Nous vous remercions une fois encore pour avoir choisi de vous chauffer et d'épargner en achetant un Produit Poêle ou Chaudière construit par Bioecotermo et fourni par Diffulec.

Nous avons pour but d'allier la complexité technologique à la simplicité d'utilisation et surtout, à la sécurité: nous vous rappelons à ce sujet que le produit générateur de chaleur que vous avez acheté est soumis au service de **Mise en Service obligatoire**, service incombant exclusivement à un **Centre d'Assistance Technique agréé Diffulec Eco Concepts**.

Pour toute nécessité de votre part relative au Service Après Vente, nous vous invitons à contacter le centre d'Assistance Technique agréé le plus proche de chez vous en consultant notre site web (www.diffulec.eu) ou en contactant directement par téléphone le Pôle Technique Nord (06 09 80 77 02) ou le Pôle Technique Sud (06 51 58 68 03) suivant votre région de France

Cordialement...

La Direction de Diffulec Eco Concepts

TERMES ET CONDITIONS DE LA GARANTIE

Section 1.01 Normes de garantie

On entend par garantie le remplacement ou la réparation gratuite des parties reconnues défectueuses dès l'origine du fait de défauts de fabrication.

La société Diffulec garantit le tous ses produits sur une période de 5 ans (sous réserve de ce qui est reporté dans la section 1.02 Limitations) à compter de la date de Première Installation, à condition que ce dernier ait été installé dans le respect des réglementations locales en vigueur et selon les indications du fabricant reportées à l'intérieur de la Notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien et testé par le Centre d'Assistance Technique agréé de Diffulec Eco Concepts.

La garantie du produit générateur de chaleur, dont le délais court depuis son installation, devient opérationnelle à partir de la date de Mise en Service de ce dernier et dès lors que Diffulec Eco Concepts entre en possession de son Certificat de Garantie.

La Mise en route doit être réalisée dans les 60 jours qui suivent la date d'achat du produit générateur de chaleur. Pour exercer votre droit de garantie, nous vous rappelons que le Certificat de Garantie doit être transmis à Diffulec Eco Concepts dans le délais péremptoire de 30 jours à compter de la Mise en Service.

L'enregistrement du Certificat de Garantie peut avoir lieu directement en ligne, à l'intérieur de notre site web www.diffulec.eu. Vous pouvez aussi remplir le Certificat de Garantie que vous trouverez dans les pages suivantes et l'envoyer à Diffulec Eco Concepts par courrier à l'adresse des Centres d'Assistance Technique qui apparaissent sur la fiche de Mise en Service.

Pour avoir droit à des prestations de service et au remplacement de pièces de rechange sous garantie, il est obligatoire de présenter au Centre d'Assistance Technique agréé de Diffulec, le Livret de Garantie disposant de la Mise en Service, des renseignements d'achat reportant les coordonnées du vendeur et la date de la vente, le tout accompagné de la facture concernant le produit.

En l'absence de Mise en Service dans les modalités susmentionnées, la validité de la garantie expire automatiquement.

Section 1.02 **Limitations.**

La période de garantie pour le corps de chauffe des produits Diffulec est de 5 ans.

Il est recommandé de souscrire un contrat de Maintenance Annuelle avec le Centre d'Assistance Technique agréé de Diffulec, afin de préserver cette même garantie de 5 ans pour la majorité des éléments du générateur de chauffe.

La période de garantie pour chaque pièce mécanique, pneumatique, hydraulique, électrique et électronique des produits Diffulec Eco Concepts est de 5 ans. Parmi ces dernières, la garantie est de 2 ans pour les pièces exposées à l'usure et à la consommation comme la bougie, le pare-flamme, le pot de combustion, la vitre (hors chocs et rayures)...

Les revêtements en faïence, acier et similaires ne sont pas couverts par la garantie.

Diffulec Eco concepts décline toute responsabilité pour les éventuels dommages causés à personnes ou bien physiques conséquents à la non observation des instructions reportées dans la notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien.

Section 1.03 **Exclusions**

Les travaux de maçonnerie.

Les pièces électriques et électroniques dont la panne a été engendrée par une tension électrique autre que celle nominale, à un branchement erroné, à une installation hors norme ou sans protection contre les catastrophes naturelles.

Les dommages causés par les champs électromagnétiques ou par les pannes générales d'électricité.

Les changements chromatiques de couleur dus aux contacts avec la chaleur.

Les vices et les difformités liés à l'usure et au mauvais entretien.

Les défauts liés à l'installation.

Aucun dédommagement ne peut être reconnu en cas d'impossibilité d'utilisation de l'appareil dû aux temps de réparation ou d'attente de remplacement.

Section 1.04 **Annulation**

Manipulation du produit.

Installation des produits non effectuée dans les règles de l'art, de façon non conforme à la réglementation en vigueur et aux instructions contenues dans la Notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien fournie en même temps que le produit.

Utilisation du produit de façon incorrecte et différente par rapport aux indications de la Notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien fournie en même temps que le produit.

Modification ou intervention effectuée sans autorisation préalable Diffulec.

Emploi de pièces de rechange non originales ou d'un autre modèle.

Dommages causés par un transporteur autre que celui commandé par Diffulec.

Non accomplissement des opérations de nettoyage et d'entretien mentionnées dans la Notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien fournie en même temps que le produit.

Section 1.05 **Juridiction**

La loi applicable en cas de conflit ou de contestation est la loi Italienne. En cas de discordance entre la terminologie italienne et la traduction, l'interprétation italienne prévaut. Pour tout litige, le tribunal de rattachement à la région du constructeur est le seul compétent.

INSTALLATION DU PRODUIT

POELE* ou POELE HYDRO* ou CHAUDIERE*

Modèle* _____ Matricule* _____

Distributeur* _____ Installateur* _____

* Informations obligatoires pour obtenir la validation du CAT sur l'installation

NOM CLIENT _____ Prénom _____ Tel: _____

Adresse _____

Code postale _____ VILLE _____ Département _____

E-mail _____

Signature du client acheteur

Signature de l'intervenant Installation

La garantie Diffulec est applicable sur les matériels de la gamme Bioecotermo. La mise en service et l'entretien annuel des matériels assurent sa mise en application. La société Diffulec préconise l'utilisation des combustibles ECO-LINE et OLIVION. Elle préconise aussi le suivi d'un entretien régulier pour le bon fonctionnement de l'appareil et l'application de la garantie après sa Mise en Service.

Garantie DIFFULEC Totale 5 ans, Pièces, Main d'œuvre et Déplacements.

Restriction, pièces d'usure: bougie, pare flamme, pot de combustion, vitre (hors chocs et rayures)
Exclusion, habillage

Validation de l'Installation par le Centre d'Assistance Technique Agréé

Cachet / Signature

(Partie à valider par l'intervenant du CAT)

LIGNES DIRECTRICES POUR UNE MISE EN SERVICE CORRECTE

La Mise en Service doit être obligatoirement effectuée et documentée en faisant remplir le Certificat de Mise en Service par un Centre d'Assistance Technique Agrée Diffulec Eco Concepts.

- . Vérification de l'intégrité du produit et de la présence de tous les accessoires de série (contrôler s'il manque des parties ou si le produit a été endommagé pendant le transport et/ou l'installation).
- . Vérification de l'installation correcte du produit (positionnement dans un milieu approprié).
- . Vérification de l'optimisation de l'installation (évacuation des produits de la combustion conformément aux normes nationales et/ou locales en vigueur).
- . Vérification de la jonction correcte à l'installation électrique et des protections nécessaires (conformément aux normes nationales et/ou locales en vigueur).
- . Vérification de la jonction correcte à l'installation électrique et des protections nécessaires (conformément aux normes nationales et/ou locales en vigueur).
- . Vérification de l'équipement de ventilation de la pièce liée à l'installation (prise d'air) en cas de canalisation de l'air de combustion, suivre les indications de la Notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien.
- . Vérification de l'installation pour la canalisation de l'air chaud (si présent).
- . Vérification à froid, du fonctionnement des composants électriques du produit.
- . Test du fonctionnement à chaud avec allumage du produit et mise en régime.
- . Contrôle de la combustion aux puissances différentes et éventuel réglage des paramètres de fonctionnement.
- . Instructions du particulier à l'utilisation du produit.
- . Explication de l'importance de la bonne qualité du combustible.
- . Instructions sur les opérations d'entretien courant du produit.
- . Instructions sur la logique fonctionnelle du produit et des messages affichés à l'écran.
- . Instruction sur les réglages de la centrale électrique du produit:
 - Affichage de l'allumage et de l'arrêt
 - Réglage de la température ambiante
 - Réglage de la puissances
 - Affichage du chrono thermostat
 - Affichage de la modalité stand-by
 - Explication de tout le menu d'utilisation
 - Procédure de communication entre pupitre et commande radio (si présente)
 - Explication pour l'utilisation de la console d'urgence (si présente)
- Instructions pour les résolutions d'éventuels problèmes signalés par des alarmes, en particulier.
 - Dépannage alarme pour allumage manqué (nettoyage du bac et chargement initial du combustible)
 - Dépannage alarme thermique (rétablir le thermostat, avec le produit froid)
 - Dépannage alarme black out
 - Dépannage alarme manque de combustibles

Compilation du Certificat de Mise en Service et du Certificat de Garantie
(un exemplaire doit être **retourné à Diffulec Eco Concepts**).

Donner les coordonnées pour contacter le centre d'assistance technique agréé le plus proche et fournir un contrat d'entretien périodique.

Pour chaque opération, se référer à la Notice de Montage, d'Utilisation et d'Entretien.

L'Équipe Technique

Mise en Service et Certificat de Garantie

(exemplaire client à conserver)

INTERVENANT (Mise en service) _____
Site du CAT _____ Date _____
Contrôle effectué sur le matériel et conseils donnés sur les combustibles à employer

Modèle Produit	Type Produit
N° lot	N° Matricule
Revendeur	
Date d'achat	
Date Installation	Installateur
Nom de l'intervenant du CAT	
Date de Mise en Service	

Produit affecté à M/Mme _____

Information sur la confidentialité

Par la compilation du présent Certificat de Garantie, l'utilisateur donne son consentement au traitement des données fournies par lui même et autorise la société Diffulec Eco Concepts à l'enregistrement et la sauvegarde de ses propres données personnelles. Ces données pourront être communiquées et traitées par les autres sociétés dépendantes de Diffulec Eco Concepts ainsi que les entreprises faisant partie du réseau commercial de Diffulec Eco Concepts.

Le titulaire des données personnelles est le siège de la société Diffulec Eco Concepts Il est conféré à toute personne tierce intéressée, le droit d'en demander à tout moment l'effacement, la mise à jour, la rectification, l'intégration ou la congélation en cas de traitement non conforme à la législation en vigueur.

La remise des données personnelles à caractère facultatif ou la non transmission des pièces demandés ne peut engager la responsabilité de la société Diffulec. L'utilisateur pourra néanmoins consulter, modifier, s'opposer ou faire effacer ses propres données.

Je déclare avoir lu, compris et accepté les Termes et Conditions de Garantie contenus dans le Livret de Garantie.

Je confirme par ailleurs, avoir lu l'Information sur la Confidentialité et donne mon consentement pour le traitement de mes données personnelles

Validation mise en service et Garantie

Bon pour accord

Cachet et Signature de l'Intervenant CAT

Nom / Signature Client

Intervention annuelle SAV N° 1

VILLE du CAT _____ Date _____

Contrôle du combustible employé : conforme _____ non conforme _____

Contrôle du bon fonctionnement
Réglage étalonnage
Nettoyage des éléments

Intervention annuelle SAV N° 2

VILLE du CAT _____ Date _____

Contrôle du combustible employé : conforme _____ non conforme _____

Contrôle du bon fonctionnement
Réglage étalonnage
Nettoyage des éléments

Intervention annuelle SAV N° 3

VILLE du CAT _____ Date _____

Contrôle du combustible employé : conforme _____ non conforme _____

Contrôle du bon fonctionnement
Réglage étalonnage
Nettoyage des éléments

Intervention annuelle SAV N° 4

VILLE du CAT _____ Date _____

Contrôle du combustible employé : conforme _____ non conforme _____

Contrôle du bon fonctionnement
Réglage étalonnage
Nettoyage des éléments

Intervention annuelle SAV N° 5

VILLE du CAT _____ Date _____

Contrôle du combustible employé : conforme _____ non conforme _____

Contrôle du bon fonctionnement
Réglage étalonnage
Nettoyage des éléments

Questionnaire de satisfaction

(à retourner à Diffulec Eco Concepts via le CAT)

Cher Client,

Dans le but d'améliorer son propre système de Gestion de la qualité conformément aux règles de fonctionnement de la société et de vous fournir un service toujours meilleur, Diffulec Eco Concepts vous demande votre collaboration.

Veillez exprimer votre niveau de satisfaction relatif aux aspects reportés ci-dessous et nous faire part de vos éventuelles suggestions, conseils ou commentaires qui pourraient nous aider à nous perfectionner et à être toujours en mesure de répondre à vos exigences.

Cordialement,
La Direction de Diffulec

1. Comment avez-vous appris l'existence des produits Diffulec

- Internet
- Publicité
- Architecte/Concepteur de projet
- Connaissance

4. Respect des détails de livraison du produit

- Pleinement satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

2. Temps de réponse à vos demandes

- Pleinement satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

5. Exhaustivité et clarté de la documentation jointe au produit

- Pleinement satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

3. Courtoisie et clarté du Revendeur

- Pleinement satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

6. Simplicité d'installation et d'utilisation du produit

- Pleinement satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Suggestions:
