

Charte SAV

Noirot

Distributeurs

Notre politique SAV

Nous assistons à une prise de conscience collective sur la nécessité d'une transition d'un modèle de consommation reposant sur le principe de l'abondance des ressources naturelles, à un nouveau modèle plus vertueux.

La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire entend accélérer cette transition pour limiter les déchets et préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat.

C'est un terrain favorable à une consommation et à des usages tournés vers des produits durables et réparables.

Acteur engagé de cette transition, nous avons redéfini notre stratégie SAV.

Notre volonté est de mettre en œuvre une démarche de développement durable, en favorisant la réparation des produits et en facilitant l'accès aux pièces de rechange.

Nous voulons aussi gagner en efficacité en mettant en place des processus clairs et normalisés pour raccourcir les délais de traitement : Prise en compte rapide du problème, réactivité dans la résolution et optimisation des déplacements éventuels.

La charte SAV

La charte définit les conditions d'application du SAV qu'elles soient standards ou dédiées, dans le cadre de la garantie des Produits prévue contractuellement.

Elle décrit nos processus de service après-vente et fournit les détails des différents services et niveaux de service pour nos clients professionnels. (Ci-après "le client")

Elle s'applique à tous les produits du catalogue Noirot saison 2023/2024 distribués par Muller Intuitiv, 28, rue de Verdun, 92150 Suresnes.

1. Rappel des conditions standards de garantie et de SAV aux professionnels

Garantie

Les Produits sont garantis contre tous défauts de fabrication ou vice de matière dans les conditions et durées décrites ci-après et dans les contrats / conditions générales de vente¹ applicables aux relations contractuelles avec les clients professionnels.

Limitation de garantie sur les Produits

La garantie est strictement limitée, à la discréption de notre SAV (Service Après-Vente usine), au remplacement gratuit ou à la réparation en usine de la pièce ou des pièces reconnues défectueuses du Produit.

La garantie exclut tout frais de main d'œuvre et de déplacement (tels que notamment ceux liés à la récupération, le démontage et remontage du Produit ou de la pièce défectueuse chez le client), tout frais de transport / expédition des Produits ou pièce, ainsi que toute indemnité à titre de dommages et intérêts.

Tout retour de pièces est subordonné à l'accord de principe de notre SAV. Dès que l'accord de principe est donné par notre SAV pour le retour des pièces, celles-ci doivent être expédiées franco de port et d'emballage dans les quinze jours, les frais de démontage et de remontage du Produit ne peuvent en aucun cas être à notre charge.

La garantie ne peut être actionnée que pour les Produits qui ont fait l'objet d'un usage normal dans les conditions d'emploi pour lesquelles ils sont prévus, et conformément aux prescriptions des notices d'utilisation et modes d'emploi accompagnant les Produits.

La garantie ne s'applique pas en cas de cas fortuits ou de force majeure ainsi que pour les remplacements ou réparations qui résulteraient de l'usure normale des Produits, de détériorations ou d'accidents provenant de la négligence ou de la faute de l'Acheteur ou de tout tiers, de transformation sur les Produits, du défaut d'installation, de surveillance, d'entretien ou de stockage et d'utilisation anormale ou non conforme à nos prescriptions.

La durée de la garantie pour chacun des Produits est 2 ans sous réserve d'une durée plus longue prévue aux termes de la Charte SAV. La garantie court à compter de la date de facture. A défaut de pouvoir établir une date certaine, la durée maximale de garantie ne pourra excéder de plus de six mois la Durée de Garantie, calculée à compter de la date de fabrication du Produit (telle qu'indiquée sur l'étiquette signalétique figurant sur le Produit).

La réparation et les remplacements effectués dans le cadre de la garantie ne font pas courir une nouvelle durée de garantie et ne prolongent pas la garantie initiale.

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du Produit seront disponibles pendant 5 ans à compter de la fabrication du Produit, sous réserve d'une durée plus longue prévue aux termes de la Charte SAV.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur souhaite, dans le cadre de la revente des Produits à ses clients, étendre la durée ou le champ d'application des garanties, par rapport à la garantie consentie par le Vendeur aux termes des présentes CGV ou que cette extension de garantie à l'égard de ses clients résulte de dispositions légales applicables dans ses rapports avec ses clients, il le fait sous son entière responsabilité. Dans ce cas, l'Acheteur s'engage (i) à ne pas réclamer de garantie au Vendeur au-delà de ce qui est prévu dans les CGV, (ii) à indemniser le Vendeur et le relever indemne de toutes les indemnités (en ce compris les honoraires d'avocats et frais de justice) auxquelles il pourrait être condamné et tous les dommages qu'il pourrait subir à raison de l'extension de garantie consentie par l'Acheteur à ses clients.

La garantie prévue aux termes de nos CGV et celles prévues de manière impérative par la loi sont les seules garanties offertes par le Vendeur à l'Acheteur.

Notre service après-vente est assuré, conformément aux termes de la Charte SAV.

Particularité de l'offre connectée Intuis Connect with Netatmo

¹ En cas de contradiction entre la charte SAV et les conditions générales de vente, ce sont ces dernières qui prévalent.

L'offre connectée est composée des accessoires de connexion, Module Intuis Connect with Netatmo, Aqua Manager, Manager Compteur, Kit Shunt et d'un service mis à disposition des utilisateurs, optionnel et gratuit, permettant de piloter à distance des équipements compatibles à partir d'un smartphone via une Application Muller Intuitiv With Netatmo. Cette application est mise à disposition sur l'App Store et sur Google Play.

Muller Intuitiv peut à tout moment et de plein droit modifier les services liés à l'offre connectée Intuis Connect with Netatmo notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances.

Les accessoires de connexion ne sont pas des pièces détachées.

Durée de garantie

Garantie 3 ans

- Gamme Produits radiateurs, panneaux rayonnants, sèche-serviette de marque Noirot achetés à partir du 01/08/2022. (Hors accessoires notamment de connexion)

Garantie 2 ans

- Convecteurs, radiateurs, panneaux rayonnants, sèche-serviette de marques Chaufelec, Airelec ou de marque Noirot achetés avant le 31/07/2022
- Accessoires de connexion Intuis Connect with Netatmo : Modules, Manager compteur, Aqua Manager et Kit shunt

Le remplacement effectué dans le cadre de la garantie ne fait pas courir une nouvelle durée de garantie et ne prolonge pas la garantie initiale. La garantie court à compter de la date de facture. A défaut de pouvoir établir une date certaine, la durée maximale de garantie ne pourra excéder de plus de six mois la durée de Garantie, calculée à compter de la date de fabrication du Produit (telle qu'indiquée sur l'étiquette signalétique figurant sur le Produit. Les réparations et les remplacements effectués dans le cadre de la garantie ne font pas courir une nouvelle durée de garantie et ne prolongent pas la garantie initiale.

Conditions standards d'échange des pièces dans le cadre de la garantie

Pour toute demande d'échange gratuit de pièce détachée dans le cadre de la garantie, la pièce devra être retournée à notre service après-vente usine, accompagnée des justificatifs de garantie du Produit incriminé : Relevé de la plaque signalétique du produit et Bon de garantie avec le cachet de l'installateur ou la facture d'installation, et/ou la facture d'achat du produit.

Tout retour de pièce est subordonné à l'accord de principe de notre SAV. Dès que l'accord de principe est donné par le SAV pour le retour des pièces, celles-ci doivent être expédiées franco de port et d'emballage dans les quinze jours, les frais de démontage et de remontage du produit ne peuvent en aucun cas être à la charge du Fabricant.

Notre Service Après-Vente procédera à l'examen de la pièce et confirmara ou non la gratuité de l'échange et donc l'application ou non de la garantie.

Pièces de recharge

La fourniture des pièces de recharge, indispensables à l'utilisation des Produits, appelées pièces de recharge, qu'elle soit effectuée dans le cadre de la garantie Produit ou non, est assurée pendant une durée de :

- 10 ans à compter de la date de fabrication de ces derniers pour les produits Noirot à partir du 1^{er} septembre 2021
- 5 ans à compter de la date de fabrication pour les produits Noirot commercialisés avant le 1^{er} septembre 2021.

Les accessoires ne sont pas des pièces de recharge.

Les pièces de rechange commercialisées (hors garantie Produits) bénéficient d'une garantie d'un an à compter de leur date de facturation.

2. Le Service après-vente (SAV) dédié aux Distributeurs Partenaires², au-delà des conditions SAV standards

Le Distributeur Partenaire

Distributeur ayant un compte client

2.1 Des processus SAV définis en fonction du contexte

Panne au déballage

Le produit n'a pas été installé, son emballage n'est pas endommagé et il présente un défaut d'aspect au déballage sur le site d'installation ou, le produit en panne a été installé mais n'a pas pu être mis en service.

Panne après mise en service

La panne doit avoir pour origine un défaut de fabrication ou un vice de matière et le produit doit faire partie d'une installation au sein de laquelle il a été utilisé.

Panne hors garantie

Panne hors période de garantie ou panne pendant la période de garantie mais non pris en charge par la garantie car les conditions ne sont pas réunies.

2.2 Le service au Distributeur Partenaire³

Toute demande de prise en charge d'un appareil au titre du SAV, sous garantie ou hors garantie, doit s'accompagner d'une formulaire SAV « Réclamation Client » qui doit être remplie dans les conditions indiquées ci-après dans la section « Procédure de demande de prise en charge d'un appareil dans le cadre du SAV ».

La confirmation de l'application ou non de la garantie par notre SAV est notamment conditionnée au retour de l'appareil ou de la pièce objet de la réclamation.

Panne au déballage

La panne au déballage doit remplir les 4 conditions suivantes :

1. Le produit n'a pas été installé, son emballage n'est pas endommagé et il présente un défaut d'aspect au déballage sur le site d'installation ou, le produit en panne vient d'être installé mais n'a pas pu être mis en service.
2. La transmission de la demande de panne au déballage à notre SAV n'excède pas 30 jours calendaires à compter de la date d'achat par le consommateur. (Facture d'achat ou par défaut Ticket de caisse faisant foi).
3. Le produit à une date de fabrication inférieure à 12 mois (information à relever sur la signalétique de l'appareil).
4. Le produit est renvoyé complet (avec tous ses accessoires) et dans son carton d'origine.

Nota : Sont exclus les produits cassés ou endommagés notamment pendant le transport.

² En cas d'utilisation abusive du SAV par un Partenaire ou non conforme aux conditions prévues, nous nous réservons le droit de ne plus offrir ce service SAV dédié à ce Partenaire qui bénéficiera alors de nos conditions de SAV / garanties « standards »

³Ce SAV dédié au Distributeur Partenaire est applicable à compter de aout 2022 pour la durée du catalogue Produits 2022/2023 ; le Fabricant est libre de modifier le contenu du SAV pour les prochains catalogues de Produits.

Processus de résolution proposés, qui sont ici par dérogation à ce que prévoit la garantie, au choix du distributeur :

- Réparation du produit en usine par notre SAV
- Echange par notre SAV

Panne après mise en service

La panne après mise en service doit remplir les 4 conditions suivantes :

1. La panne doit avoir pour origine un défaut de fabrication ou un vice de matière.
2. Le produit doit faire partie d'une installation au sein de laquelle il a été utilisé.
3. La date d'installation est inférieure à la durée de garantie, facture d'installation ou par défaut ticket de caisse faisant foi. A défaut de pouvoir établir une date certaine, la durée maximale de garantie ne pourra excéder de plus de six mois la Durée de Garantie, calculée à compter de la date de fabrication du Produit (information à relever sur la plaque signalétique de l'appareil).
4. La prise en charge sous garantie de la panne est conditionnée à l'applicabilité de la garantie contractuelle prévue dans les CGV/ contrats applicables entre les parties et à un usage normal des produits dans les conditions d'emploi pour lesquelles ils sont prévus.

Processus de résolution proposés en fonction de l'existence ou non d'une solution de réparation techniquement et financièrement possible du produit, à la discrétion du Fabricant :

- Si réparable, réparation du produit en usine par notre SAV
- Si non réparable, échange par notre SAV

Panne hors garantie

Panne hors période de garantie ou panne pendant la période de garantie mais non pris en charge sous garantie car les conditions ne sont pas réunies.

Les processus de résolution pour le Distributeur Partenaire

1. Réparation du produit en usine par notre SAV

Réparation sous 48 h à réception du produit (*délai constaté dans 95% des cas, donné à titre indicatif, hors délai de livraison et qui sera confirmé par le Conseiller SAV*)

Pour les produits ayant une panne remplissant les conditions de la panne après mise en service :

Expédition gratuite à notre SAV

Enlèvement du produit par notre transporteur. Joindre le formulaire SAV « Réclamation Client » avec l'accord de retour, la facture d'achat (par défaut le ticket de caisse).

Retour du SAV gratuit

Prise en charge des frais de port retour - (livraison gratuite par notre transporteur au RdC)

Après réception du produit, confirmation de la prise en charge sous garantie

Confirmation de l'application ou non de la garantie par notre SAV

2. Échange du produit ou de la pièce par notre SAV

Produit ou pièce échangé sous 24 à 120 h selon les régions, (délai habituellement constaté à réception du produit à notre SAV, donné à titre indicatif, qui sera confirmé par le conseiller SAV) ou avoir si échange impossible.

Expédition gratuite

Enlèvement du produit ou de la pièce par notre transporteur- (enlèvement RdC). Joindre la Fiche SAV « Réclamation Client », la facture d'achat, la facture d'installation (le cas échéant) avec en cas de retour de la pièce détachées sans l'appareil, le relevé de la plaque signalétique du produit.

Confirmation de la prise en charge sous garantie

Après réception du produit ou de la pièce, confirmation de l'application ou non de la garantie par notre SAV

Retour gratuit

Prise en charge du port retour (livraison gratuite par notre transporteur).

3. Réparation du produit en usine hors garantie par notre SAV

1/ Commande du forfait « pour devis avec retour » par le Distributeur Partenaire

Forfait pour Devis réf. S44444444 prix net 40 €HT comprenant :

- Réception du produit à notre SAV à Laon
- Emission d'un devis gratuit de réparation par mail
- Prise en charge du retour du produit chez le Distributeur Partenaire

2/ A réception de la commande du forfait notre SAV envoie un accord de retour par mail à joindre au produit à réparer.

3/ A réception du produit au SAV, émission gratuite du devis de réparation au Distributeur Partenaire en prix net HT par notre SAV.

4/ Accord (commande) du Distributeur Partenaire pour la réparation dans les 15 jours suivant la réception du devis (Le devis de réparation intègre en déduction le forfait « pour devis avec retour »).

5/ Réparation du produit par notre SAV en 48h à réception de la commande (*délai constaté dans 95% des cas, donné à titre indicatif, hors délai livraison et qui sera confirmé par le Conseiller SAV*).

6/ Retour du produit réparé (ou non réparé si pas d'accord sous 15 jours). Livraison par notre transporteur chez le Distributeur Partenaire.

La procédure de demande de prise en charge d'un appareil dans le cadre du SAV

La formulaire SAV « Réclamation Client »

Ce formulaire en annexe de la charte SAV Noirot doit être joint à toute demande de prise en charge d'un appareil au titre de la garantie (joindre un justificatif lors de la demande, à savoir la facture d'achat ou par défaut le ticket de caisse et le relevé de l'étiquette signalétique) ou hors-garantie, nécessitant l'intervention du SAV.

Le formulaire SAV « Réclamation Client » et son mode d'emploi sont téléchargeables sur le site internet sav.noirot.fr de notre SAV.

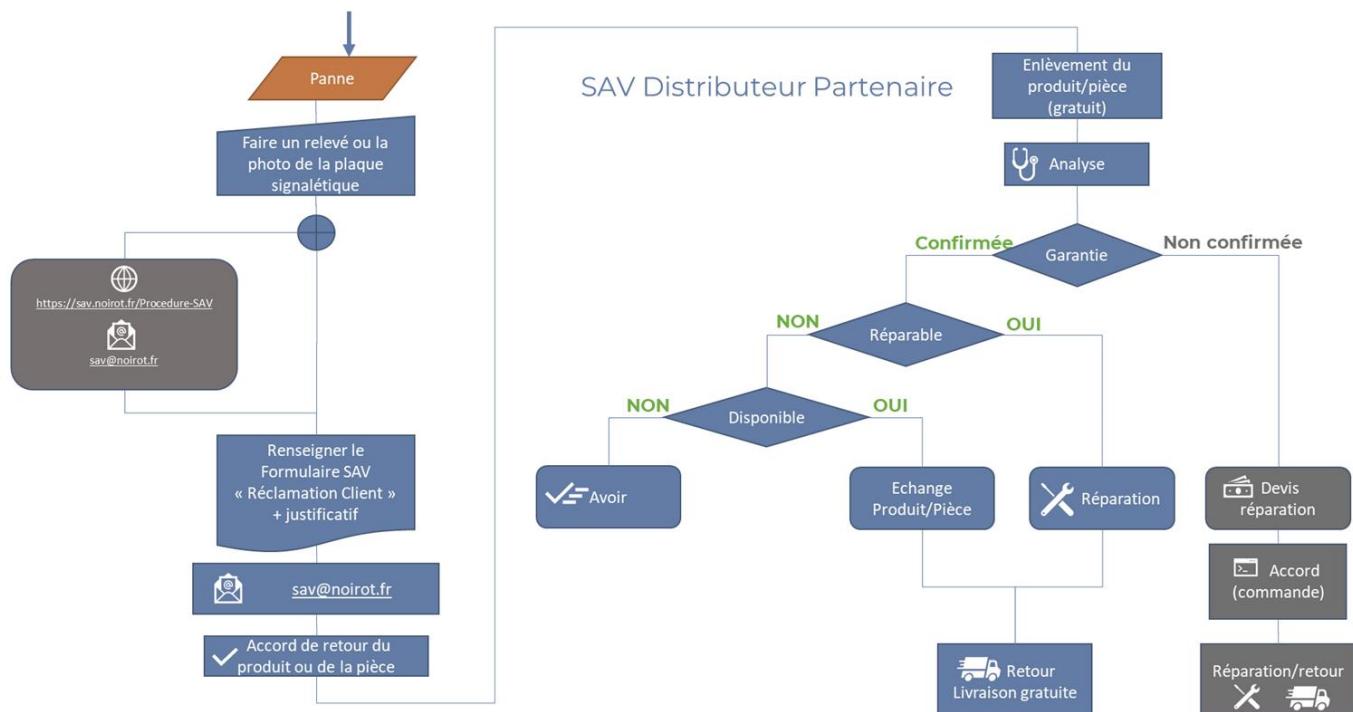
Ces fiches pourront être communiquées par courriel à sav@noirot.fr.

A réception du produit ou de la pièce par notre SAV

Vous serez informé par notre SAV de la suite donnée à votre demande par courriel en fonction de la confirmation ou non de l'application de la garantie :

- Confirmation de l'application de la garantie par notre SAV selon l'un des deux processus ci-dessous à la discrétion de notre SAV :
 - 1/ Réparation du produit en usine par notre SAV
 - 2/Échange du produit ou de la pièce par notre SAV
- Non confirmation de l'application de la garantie par notre SAV selon le processus
 - 3/ Réparation du produit en usine hors garantie par notre SAV

Logigramme de traitement



Noirot

03.23.27.31.90

sav@noirot.fr

Formulaire SAV « RECLAMATION CLIENT »

A renseigner et envoyer par e-mail à : sav@noirot.fr

Date de la demande		Vos références dossiers / Clients :		
Date d'achat		Nom et adresse du distributeur		
Date d'installation				
Marque de l'appareil		Motif de la demande		
 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		Appareil <input type="checkbox"/> En panne ou <input type="checkbox"/> Abimé <input type="checkbox"/> Jamais installé ou <input type="checkbox"/> Installé <input type="checkbox"/> Ayant fonctionné Document joint à la demande <input type="checkbox"/> facture d'achat ou par défaut ticket de caisse <input type="checkbox"/> facture d'installation <input type="checkbox"/> Autre :		
<i>Cocher la case correspondant à la marque de l'appareil</i>				
Référence, indice et date à relever sur l'étiquette signalétique de l'appareil <i>Une référence d'appareil par fiche – joindre à minima une photocopie de la facture d'achat par produit</i>				
Référence de l'appareil (Repère A)	Indice (Repère A)	Qté	Date de Fab (Repère A)	Description

L'étiquette signalétique est placée en bas et à droite (côté commande) de votre appareil, elle permet de l'identifier.
 Elle est composée de :

- La référence complète de l'appareil, son indice de fabrication et sa date de fabrication (Semaine/année) (rep.A) à préciser pour le SAV.
- Sa puissance en Watt (rep. B).
- Les certificats de conformités et adresse (rep. C-D-E-F).
- N° du constructeur (rep X).

