

PROCEDURE SAV : APPAREILS FIXES 2025

Conditions d'application de garantie :

- Pour les compresseurs des climatiseurs fixes de marque QLIMA : garantie 5 ans.
Pour les autres appareils fixes de marque QLIMA : garantie 3 ans.
Pour les autres marques : garantie 2 ans à compter de la date d'achat.
- Mise en service réalisée par un artisan habilité aux fluides frigorigènes, obligatoires sur les climats fixes.
- Pour les poêles à pellets des marques QLIMA uniquement : mise en service obligatoire par un artisan partenaire du réseau PVG ou certifié Qualibois.
- L'installation d'un poêle à granulés de bois doit être réalisée selon les normes en vigueur : EN14785 et 16510-2-7, DTU 24.1 et 24.2, NFC15-100-13384-1. La garantie s'applique si et seulement si l'installation est conforme.
- Entretien obligatoire sur les poêles à pellets tous les ans selon décret n° 2023-641 du 20/07/2023 : le consommateur doit être en mesure de justifier de cet entretien s'il lui est demandé.
- Pièces d'usure non prises en charge sous garantie : voir document annexe.
- Exclusion de garantie : appareil vendu en tant que modèle d'exposition.

Procédure directe consommateur/PVG France :

Le consommateur crée sa demande de SAV sur le site **www.Qlima.fr**, onglet « **Aide et support** », portail ***particulier***. Le support client traite la demande et mandate un artisan au domicile du client dans un délai de 21 jours. Aucune réparation ne peut être effectuée en magasin.

Les documents suivants seront demandés au client :

- La copie complète de la facture d'achat
- La photo de la plaque signalétique où figure le n° de série de l'appareil
- Le rapport d'intervention CERFA mise en service pour les climatiseurs fixes toutes marques, et pour les poêles à pellets des marques QLIMA & Q EXCELLENCE
- PVG France se réserve le droit de réclamer en complément le justificatif de l'entretien annuel de l'appareil.

Un pré diagnostic sera effectué par un technicien PVG France par téléphone auprès du consommateur et un outil VISIO pourra être utilisé afin de visualiser tout élément qui pourrait permettre la résolution de la panne à distance.

A l'issue du pré diagnostic, trois cas de figure peuvent se présenter :

- 1) La panne est jugée simple et a pu être résolue par téléphone, le ticket est clôturé.
- 2) La panne nécessite l'intervention d'un réparateur pour le remplacement d'une pièce ou de l'appareil : la pièce est envoyée chez le réparateur agréé par PVG France, qui est mandaté pour intervenir au domicile du consommateur. Le magasin en est avisé par email ; le consommateur en est avisé selon le mode de communication qu'il a défini lors de sa demande.
- 3) La panne fait l'objet d'un refus de prise en charge sous garantie, si l'installation et/ou l'utilisation ne sont pas conformes :
 - La causalité entre la panne et la mauvaise installation n'est pas flagrante : le consommateur est averti par écrit du problème de pose. La réparation peut s'effectuer sous garantie. Un réparateur agréé est mandaté au domicile du client.
 - La causalité entre la panne et la mauvaise installation est flagrante, ou l'installation est dangereuse : nous demandons au consommateur de remettre en conformité l'installation. La réparation peut se faire aux frais du client, les pannes liées à une mauvaise installation/utilisation