

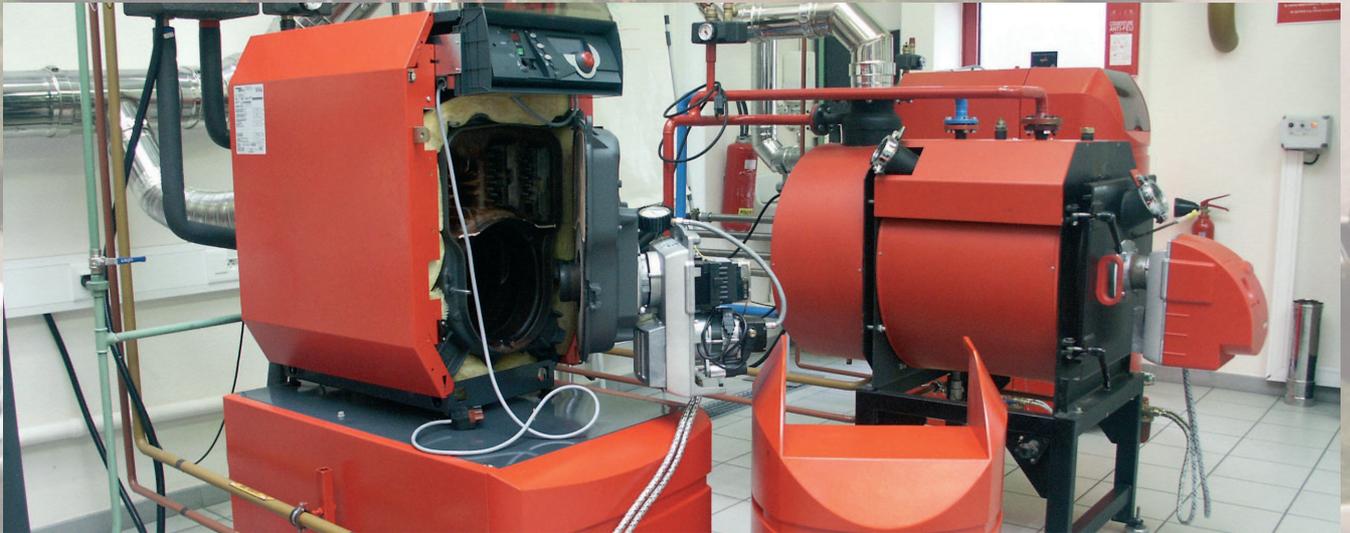




Vieux-Thann : Siège Social



Vieux-Thann : Centre de Formation



# **SERV'élite**

## **Le Service 100% Constructeur**

**SERV'élite est une division de service spécialement créée par CÆRTLI pour assurer, sur demande, et dans l'intérêt de l'installateur un Service Après-Vente irréprochable auprès de vos clients.**

### **Défendre les intérêts de l'installateur**

*Nous intervenons au nom de l'installateur et l'informons des résultats de nos interventions. Nous ne remplaçons aucun matériel mais orientons le client vers son installateur pour des besoins de changement ou de modification. Nos techniciens sont des spécialistes de la marque. Ils sont formés directement dans nos laboratoires et usine, et mis au courant de toutes modifications ou améliorations de nos produits.*

### **SERV'élite, une organisation qui rassure votre client**

*Lorsqu'il intervient, le technicien sait qu'il a deux personnes à satisfaire : votre client d'abord, mais aussi vous-même. Nous vous proposons de travailler ensemble en totale transparence et complémentarité.*



**SERV'élite  
Division O.D.B.  
Dellingstraat, 34  
2800 MECHELEN  
Tél. 015-28.48.92  
Fax 015-28.48.94**

## Demande d'intervention :

Date :

Dépannage Mise en service à **SERV'élite**

Fax : 015 28 48 94

E-mail : serv\_elite@skynet.be

### INSTALLATION :

Nom de l'utilisateur / du chantier \* : .....

Adresse \* : .....

Code Postal : ..... Localité \* : .....

Tél. : ..... GSM : ..... Fax : .....

Marque de la chaudière : ..... Type : .....

Marque du brûleur : ..... Type : .....

Marque du réservoir : ..... Type : .....

Marque de la régulation : ..... Type : .....

Marque du système solaire : ..... Type : .....

Date de mise en service ou date d'achat : .....

Description succincte de la panne : .....

.....

.....

.....

### FACTURATION :

**La facture sera adressée au demandeur**

Période de garantie : s'il s'avère que la qualité du produit n'est pas à mettre en cause, nous nous permettrons de facturer cette intervention au demandeur :

Nom du demandeur \* : .....

Adresse\* : .....

Code postal : ..... Localité\* : ..... TVA : BE- .....

Tél. : ..... GSM : ..... Fax : .....

Signature :

**Si le demandeur est l'utilisateur : cette prestation doit être payée au comptant**

**Toute demande incomplète ne sera pas traitée**

### INSTALLATEUR :

Nom\* : .....

Adresse\* : .....

Code postal : ..... Localité\* : ..... TVA : BE- .....

Tél. : ..... GSM : ..... Fax : .....

\* en imprimé s.v.p.

Achat via ..... à .....

## 1. En général

- 1.1. Ces conditions générales de vente sont applicables sauf convention contraire expresse confirmée par écrit.
- 1.2. Les conditions d'achat de l'acheteur non acceptées et non rejetées par écrit par le vendeur ne sont pas applicables.

## 2. Réalisation de contrat

- 2.1. Avant la réalisation du contrat, chaque commande recevable est confirmée par écrit.

## 3. Emballages

- 3.1. Sauf convention contraire les prix s'entendent emballage compris.
- 3.2. Même facturés, les emballages ne sont jamais repris.

## 4. Transfert des risques

- 4.1. Les marchandises sont vendues et définitivement acceptées par l'acheteur; aux magasins reconnus du vendeur même lorsqu'expédiées franco.
- 4.2. Si le vendeur intervient pour le compte de l'acheteur dans un moyen de transport ou pour faciliter les formalités de douane, il ne peut pas en être tenu responsable. Tous frais en résultant seront facturés.
- 4.3. Les marchandises seront transportées aux risques et périls de l'acheteur qui n'a à cet égard de recours que contre le transporteur. Le vendeur n'accepte aucun risque, de quelque nature que ce soit, à partir du moment où les marchandises ont quitté le lieu de chargement, même dans le cas où la livraison est effectuée franco.
- 4.4. L'acheteur aura, en cas de retard, d'avarie, de manquement ou de substitution à faire exclusivement auprès du transporteur et dès réception de la marchandise les réserves qu'il jugera utiles.
- 4.5. Pour être valables, les réclamations relatives aux défauts apparents devront être formulées par écrit dans les trois jours suivant la réception de la marchandise.

## 5. Transfert de propriété

- 5.1. Les marchandises fournies ne deviendront propriété de l'acheteur qu'après paiement intégral du prix convenu. En cas de non paiement dans le délai prévu le vendeur se réserve le droit de reprendre la marchandise fournie, aux frais de l'acheteur et sans préjudice des dispositions des présentes conditions de ventes relatives au paiement.

## 6. Délais de livraison

- 6.1. Les délais de livraison sont mentionnés sur la confirmation de commande.
- 6.2. Sauf convention contraire mentionnée sur la confirmation de commande les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre d'information. Un retard éventuel ne peut donner lieu à une rupture de contrat ou à une demande de dédommagement quelconque.

- 6.3. La non-réception de la marchandise par l'acheteur au moment de sa mise à disposition ne peut donner lieu au report de l'échéance normale de paiement de cette marchandise. Le vendeur peut pourvoir au stockage des marchandises aux risques et frais de l'acheteur.

## 7. Frais de transport

- 7.1. Tous frais de transport résultant du retour et/ou de la réexpédition des marchandises par suite de l'indication par l'acheteur d'une adresse de livraison erronée ou introuvable, d'un chemin d'accès impraticable, de l'absence d'un délégué de l'acheteur pour prendre possession de la marchandise expédiée ou d'un refus de prendre livraison seront facturés au taux de 5 % de la valeur hors taxes des marchandises livrées.
- 7.2. Aucune ristourne pour l'enlèvement n'est accordée pour les marchandises vendues départ usine.
- 7.3. Lorsqu'une livraison convenue entre les parties est reportée par l'acheteur moins de cinq jours avant la date d'expédition prévue, le vendeur se réserve le droit de facturer les frais encourus de ce fait.

## 8. Frais administratifs

Pour toute commande dont le montant total net hors T.V.A. est inférieur à 15 € CERTLI Distribution Belgique facturera les frais administratifs pour un montant de 15 € hors TVA.

## 9. Paiement

- 9.1. Sauf convention contraire convenue entre parties, les factures sont payables à Mechelen, à 30 jours fin de mois de facturation.
- 9.2. Les conditions d'octroi d'escompte de caisse sont reprises sur les factures.
- 9.3. Toutes les factures sont payables à Mechelen, Dellingsstraat 34. Le défaut de paiement dans le délai fixé entraîne de plein droit, sans mise en demeure, une indemnité de retard de 1 % par mois jusqu'au paiement, avec un minimum de 12,5 €.  
De plus, les factures non réglées trois mois après leur échéance seront majorées de plein droit de 10 % avec un maximum de 620 € à titre de dommages et intérêts.
- 9.4. Le défaut de paiement d'une facture, même partiel à son échéance rend exigible de plein droit le solde débiteur du compte de l'acheteur, quelles que soient les conditions de paiement négociées par les parties.

## 10. Garanties financières

Si après confirmation de commande et avant paiement total des factures, il paraissait que la solvabilité de l'acheteur est ébranlée et/ou mise en doute par le fait de demandes de délais de paiement, de contestations, de demandes d'accord à l'amiable ou en justice saisie d'une partie ou entière des marchandises et/ou patrimoine de l'acheteur par un créancier, de retard de paiement des charges sociales etc., le

vendeur se réserve le droit d'exiger les garanties qu'il estime nécessaires pour la bonne exécution du contrat même après livraison et cela sans mise en demeure préalable.

## 11. Annulation

Si une facture n'est pas payée le jour de son échéance ou si l'article 10 est applicable, le contrat sera annulé de droit par simple écrit recommandé du vendeur et sans mise en demeure préalable. Dans ce cas le vendeur se réserve le droit de reprendre les marchandises déjà livrées sans intervention des tribunaux. En plus un dédommagement de 15 % du prix avec un minimum de 250 € sera exigé.

## 12. Garantie

Voir conditions générales de garantie.

## 13. Montage

- 13.1. Le montage ne fait jamais partie du contrat. Toutefois, si un contrat de montage est conclu, les travaux s'effectueront sous la surveillance et la responsabilité de l'acheteur qui supportera aussi les frais d'assurance.
- 13.2. L'acheteur doit fournir, à ses frais, toute assistance, matériel et matériaux nécessaires au montage.

## 14. Cas de force majeure

- 14.1. Sont considérés comme cas de force majeure tous événements qui après confirmation de commande empêcheront la réalisation normale de celle-ci tels que conflits sociaux, incendie, mobilisation, saisie, embargo, interdiction d'exportation de devises, révolte, carence en moyens de transport, carence en matières premières, limitation de consommation d'énergie etc., pour autant que ces circonstances adviennent contre le gré des parties.
- 14.2. La partie qui fait appel aux circonstances ci-dessus, est tenue d'informer l'autre partie de la nature et de la durée de ces circonstances et ce par lettre recommandée.
- 14.3. L'avènement d'une de ces circonstances ôte toute responsabilité aux deux parties.

## 15. Marchandises retournées

- 15.1. Le retour des marchandises est soumis à l'accord préalable écrit du vendeur.
- 15.2. Si les retours sont acceptés les marchandises seront renvoyées dans leur emballage d'origine, franco aux magasins du vendeur et aux frais et risque de l'acheteur.

## 16. Juridiction

Pour toute vente, seul le droit belge est applicable. Seuls les tribunaux de Mechelen seront compétents pour connaître les contestations relatives aux fournitures.

17. Si un ou plusieurs articles de ces conditions générales de vente sont en opposition avec la loi nationale, les articles restants maintiennent leur plein droit.

# Conditions de garantie

1. Tous les appareils d'ERTLI sont garantis contre les fautes de fabrication ou les vices de matériaux pour autant que ces appareils sont installés dans des conditions normales et sont utilisés selon les règles légales en la matière, nos directives et prescriptions techniques telles que prévues dans les brochures et modes d'emploi, ainsi que les règles de l'art. Les obligations de garantie du vendeur à l'égard de l'utilisateur final demeurent inchangées.

2. La garantie sur les appareils est valable de série pendant 24 mois. Pour les éléments de chaudière, les blocs chaudière et les réservoirs, cette période de garantie est prolongée et s'élève à 60 mois. La période de garantie commence à la date de facture. Les réparations ou remplacements sous garantie n'entraînent pas de prolongation de la période de garantie ni le début d'une nouvelle période de garantie.

3. La garantie ne vaut que pour les vices qui n'étaient pas visibles au moment de la réception de l'appareil et n'est par conséquent jamais applicable aux vices apparents tels que la couleur, les dimensions, les dommages liés au transport, etc.

4. La prestation de garantie signifie de façon spécifique que l'appareil livré est réparé et se limite à ceci. Les pièces défectueuses de l'appareil sont réparées ou remplacées. Les pièces remplacées gratuitement deviendront la propriété d'ERTLI.

Les frais de montage ou de démontage, les frais de transport ou de réparation tombent en dehors de la garantie fournie; pour les systèmes d'énergie solaire, se référer à l'article 7 qui est d'application.

5. L'acheteur ou l'utilisateur final ne peut pas réclamer le remplacement de l'appareil livré, ni sa reprise ou son remboursement.

Uniquement si la réparation du vice s'avère impossible dans la période de garantie ou si les frais de réparation sont disproportionnés, un appareil équivalent pourra être livré en concertation avec l'utilisateur. En cas de remplacement de l'appareil, ERTLI se réserve le droit de porter en compte une indemnisation à concurrence de la période d'utilisation expirée.

6. ERTLI ne peut pas être tenue responsable des dommages directs ou indirects ou des frais

découlant éventuellement du vice. Les dommages causés à des objets autres que l'appareil livré et/ou à des personnes, découlant directement ou indirectement du vice, tombent en dehors de la garantie.

7. Exclusivement en ce qui concerne les systèmes d'énergie solaire garantis par ERTLI : outre la garantie contractuelle de 2 ans, stipulée au point 2, le matériel solaire repris ci-dessous dispose d'une garantie complémentaire sur les pièces pour les défauts intrinsèques de ceux-ci.

A savoir :

- les ballons solaires : 60 mois
- les panneaux solaires : 120 mois

Cette extension de garantie est conforme à la réglementation BELSOLAR.

Pendant cette période à partir de la date de facture, les pièces défectueuses éventuelles seront réparées ou remplacées, sans porter en compte les frais d'installation, le salaire horaire ou les pièces à l'utilisateur final, cependant à l'exclusion de toute indemnisation supplémentaire. Cependant, ERTLI se réserve explicitement le droit, en cas d'installation erronée d'un système d'énergie solaire par un installateur agréé, de recouvrer de cet installateur les frais des prestations fournies par elle et les interventions dans le cadre de la garantie accordée à l'utilisateur final.

8. L'obligation de garantie échoit si des tiers travaillent à l'appareil. En effet, la garantie n'est applicable que moyennant la condition expresse que toutes les interventions ou réparations de l'appareil sont exécutées par le personnel d'ERTLI ou un technicien agréé.

Également en ce qui concerne les systèmes d'énergie solaire garantis par ERTLI, l'obligation de garantie échoit si des travaux sont exécutés au système sans intervention d'un installateur agréé par ERTLI ou en cas d'utilisation de pièces qui n'ont pas été approuvées explicitement par ERTLI. L'obligation de garantie concernant les systèmes d'énergie solaire reste dans ce cas inchangée si l'utilisateur final peut présenter un certificat dont il apparaît que le système a été contrôlé et approuvé par ERTLI ou par un tiers mandaté par lui.

9. La garantie est exclue pour des vices ou dommages découlant de

- l'usure normale

- le non respect selon les dispositions du mode d'emploi
- une utilisation incorrecte ou impropre de l'appareil, des circonstances d'utilisation anormales ou un entretien insuffisant
- une utilisation autre que domestique pour les appareils fabriqués à usage domestique
- la réparation ou des tentatives à cet effet par des tiers
- l'endommagement par l'utilisateur ou des tiers
- des erreurs d'installation, à l'exception des systèmes d'énergie solaire garantis contre les erreurs d'installation comme décrites au point 7.
- un fonctionnement erroné des organes de commande ou de sécurité qui ne sont pas livrés par ERTLI, comme les valves de sécurité, aquastats, pressostats, etc.
- le gel ou d'autres causes fortuites
- des vices à l'installation électrique, les raccords ou la tension et l'utilisation d'un combustible inapproprié ou de qualité inadéquate

10. Par ailleurs, la garantie est exclue pour

- les revêtements ignifuges
- les dépôts de tartre et les conséquences qui en découlent
- la corrosion due aux combinaisons halogènes
- la corrosion due à l'eau des systèmes de chauffage (les valeurs suivantes doivent être respectées PH à 20° C de 9,5, titre alcalimétrique (TA) > 5° F, titre hydrométrique (TH) +/- 0° F, concentration de chlorures < 100 mg/l, les gaz de combustion (fonctionnement à une température trop faible) et les dépôts dans les systèmes des gaz de combustion (entretien insuffisant ou mauvais réglage du brûleur)
- dommage à la finition, tant en ce qui concerne l'intérieur que l'extérieur de l'appareil

11. Les accessoires livrés par ERTLI, tels que les brûleurs, les pompes à circulation, les appareils électriques et électroniques, les soupapes d'arrêt, les thermostats, les thermomètres, etc. tombent uniquement sous cette garantie pour autant qu'ils n'ont pas été démontés.

12. Les présentes conditions de garantie ne sont valables que pour les appareils utilisés en Belgique.