

Conditions de garantie commerciale – Tritone Fire

1. Définitions et champ d'application

La présente garantie commerciale s'applique aux appareils Tritone Fire vendus et installés sur le territoire du Benelux. Elle s'ajoute aux garanties légales de conformité prévues par les législations nationales et européennes en vigueur, sans en limiter la portée. Toute clause s'applique dans les limites du droit impératif applicable.

Utilisateur particulier : utilisation domestique. Usage professionnel, locatif, intensif ou collectif : des conditions spécifiques peuvent s'appliquer.

2. Activation et point de départ

La garantie commerciale standard prend effet à compter de la date d'achat figurant sur la facture. L'activation est conditionnée à la mise en service, au réglage et au contrôle initial réalisés par un service technique agréé Tritone Fire (ou partenaire agréé). Un rapport de mise en service peut être exigé.

3. Durée et périmètre de la garantie commerciale

Garantie commerciale standard : 2 ans. Elle couvre les défauts de fabrication ou de conformité des composants d'origine, constatés et confirmés par un service technique agréé Tritone Fire.

La prise en charge consiste, au choix du fabricant, en la réparation ou le remplacement des pièces reconnues défectueuses. Le remplacement d'une pièce ou d'un sous-ensemble n'entraîne pas de prolongation de la durée de garantie.

4. Modalités d'intervention – priorité à la réparation

Tritone Fire privilégie systématiquement la réparation du produit plutôt que le remplacement complet de l'appareil. La réparation peut inclure une remise en état locale, un remplacement de composant, un ajustement technique ou une reprise structurelle (ex. soudure). Le remplacement complet n'est envisagé qu'en cas d'impossibilité technique de réparation ou lorsque le coût est manifestement disproportionné.

Le client reconnaît et accepte que la solution technique retenue relève exclusivement de l'appréciation du fabricant ou de son service technique agréé.

5. Procédure SAV (demande, diagnostic, retour pièces)

Toute demande d'intervention doit être adressée par écrit au revendeur ou au service technique agréé, avec au minimum :

- modèle et numéro de série
- copie de la facture d'achat
- description précise du symptôme (message d'erreur, conditions d'apparition)
- photos/vidéos si disponibles
- historique et justificatifs d'entretiens et ramonages

Le diagnostic préalable par un technicien agréé est obligatoire. Les pièces remplacées doivent être restituées sur demande ; à défaut de restitution, elles peuvent être facturées.

6. Conditions de validité – installation, combustible, électricité, maintenance

La garantie est valable uniquement si l'ensemble des conditions suivantes est respecté :

- installation conforme aux normes et réglementations en vigueur, réalisée par un professionnel qualifié
- respect strict du manuel d'installation, d'utilisation et d'entretien
- utilisation de granulés certifiés ENplus A1 (ou norme équivalente reconnue), stockés au sec et protégés de l'humidité
- alimentation électrique conforme, prise de terre obligatoire ; protection contre surtensions fortement recommandée

Maintenance : les entretiens doivent être effectués aux fréquences prescrites par le fabricant, notamment à chaque indication de service, alerte d'entretien ou intervalle d'heures de fonctionnement prévu par l'appareil, indépendamment de la date calendaire. Le respect des fréquences est apprécié au regard des heures réelles de fonctionnement (compteur).

Les factures d'entretien et de ramonage correspondantes doivent être disponibles et établies par une équipe technique Tritone Fire agréée (ou partenaire agréé). L'absence d'entretien, un entretien tardif ou un nombre d'interventions insuffisant au regard des heures de fonctionnement peut entraîner la perte totale ou partielle de la garantie. Cette conformité pourra être vérifiée lors de toute demande d'intervention sous garantie.

7. Pièces d'usure et consommables

Sont considérés comme pièces d'usure/consommables, non couverts contre l'usure normale liée à l'utilisation :

- joints, creuset/brasier, grilles
- vitres, céramiques, revêtements et finitions
- poignées, câbles, éléments démontables du foyer
- résistances d'allumage (bougies) et éléments exposés au feu ou aux contraintes thermiques

Un défaut de fabrication avéré apparaissant immédiatement après mise en service reste couvert par la garantie légale.

8. Exclusions de garantie

La garantie ne s'applique pas notamment en cas de :

- installation non conforme, fumisterie inadaptée, tirage insuffisant, absence de mise à la terre
- absence/retard d'entretien, ramonage non prouvé, encrassement ou obstruction dus au manque de maintenance
- modification, transformation ou intervention par un tiers non agréé ; utilisation de pièces non d'origine
- surtension, foudre, défaut réseau, environnement corrosif ou humidité excessive
- choc, chute, négligence, défaut de surveillance, mauvaise utilisation, réglages inadaptés
- opérations de réglage, paramétrage, étalonnage, nettoyage ou entretien courant
- bruits normaux de fonctionnement (ventilation) et bruits de dilatation thermique
- dommages de transport non signalés à la réception (réserves sur document de transport)

Sont expressément exclus : l'introduction de granulés, poussières, cendres, débris ou tout corps étranger dans les ventilateurs, turbines, extracteurs de fumée ou conduits d'air, vis sans fin, pouvant provoquer un déséquilibre (balourd), une détérioration mécanique ou des nuisances sonores, ainsi que les dommages consécutifs.

9. Bruit – qualification et traitement

Un bruit de fonctionnement ne constitue pas en soi un défaut. En cas de nuisance, un diagnostic est réalisé pour qualifier l'origine (fonctionnement normal, encrassement, réglage, corps étranger, anomalie mécanique). La prise en charge dépend du diagnostic et des exclusions.

10. Frais non couverts

Ne sont pas pris en charge au titre de la garantie, sauf accord écrit contraire: déplacement, main-d'œuvre, diagnostic, nettoyage et entretien, démontage d'habillage, accès particulier (nacelle/échafaudage), consommables et pièces d'usure.

Ces prestations sont facturées selon le tarif horaire et les conditions tarifaires en vigueur au moment de l'intervention. Une estimation ou un devis peut être communiqué lorsque la nature de la prestation le permet et sur demande du client.

11. Disponibilité des pièces détachées – niveaux de contrat

Sous réserve des obligations légales applicables, Tritone Fire s'engage sur une disponibilité des pièces de fonctionnement essentielles via son réseau (stock et/ou approvisionnement) selon le niveau de contrat:

Niveau	Engagement de disponibilité	TYPE DE CONTRAT SAV
Sans contrat	2 ans (durée de la garantie légale)	
Contrat Essentiel	5 ans à compter de la date d'achat	
Contrat Premium	10 ans à compter de la date d'achat	

Au-delà de ces périodes, la disponibilité peut dépendre des stocks restants et des politiques d'approvisionnement. Les pièces esthétiques et éléments d'habillage peuvent avoir des durées de disponibilité différentes.

12. Extension de garantie – conditions

Une extension de garantie peut être accordée sous réserve du respect cumulé des conditions suivantes :

- enregistrement du produit
- contrat de maintenance actif et à jour de paiement
- entretiens réalisés dans les délais prescrits (notamment à chaque indication de service, alerte d'entretien ou intervalle d'heures)
- interventions et entretiens effectués exclusivement par une équipe technique Tritone Fire agréée (ou partenaire agréé)
- présentation des justificatifs et factures correspondantes

Le respect de ces conditions pourra être vérifié lors de toute intervention sous garantie. À défaut, l'extension devient caduque. Les modalités détaillées sont définies dans le contrat d'extension.

13. Responsabilité

La responsabilité de Tritone Fire est limitée à la réparation ou au remplacement des pièces reconnues défectueuses. Aucune indemnisation pour dommages indirects, pertes d'exploitation ou immobilisation ne peut être réclamée, sauf dispositions légales impératives contraires.

14. Service technique agréé – Belgique

ATS Market – Centre technique agréé Tritone Fire
Chaussée de Louvain 1073
5022 Cognelee – Namur – Belgique

info@tritonefire.com

Les interventions sous garantie doivent être réalisées par ATS Market ou par un partenaire agréé Tritone Fire.