



## CONDITIONS DE GARANTIE ET DE CONFORMITE ZEHNDER GROUP France (marques ACOVA / ZEHNDER / ZEHNDER CALADAIR)

Ce document fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente applicables aux professionnels de Zehnder Group France entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour tous les Produits, tel qu'indiqué dans leur article 6. Il est également applicable à tout utilisateur des Produits du Fournisseur. Les présentes conditions de garantie sont consultables sur le site internet du Fournisseur, et il appartient au vendeur de les transmettre à ses clients (installateurs et consommateurs).

### 1. Garanties légales

Il est rappelé que les dispositions du présent article s'appliquent aux Produits, comprenant leurs accessoires et pièces détachées.

#### 1.1 - Conditions d'application

Conformément aux dispositions des articles L211-2 et D211-2 du code de la consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité (lorsque le Produit présente un défaut de fabrication ou un mauvais assemblage d'usine, et est impropre aux usages auxquels il est destiné).

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

#### 1.2 - Exclusions

Il est rappelé que les garanties légales (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés) ne s'appliquent pas en cas d'usure normale et/ou en cas de manipulation, d'installation et/ou d'utilisation non conforme aux règles de l'art ou aux préconisations mentionnées sur nos notices. Elles ne s'appliquent pas non plus en cas de modifications ou adaptations réalisées sur les Produits.

Pour les consommables (comme les filtres pour les unités de ventilation), dont l'usure est immédiate et variable (selon l'usage du Produit et parfois selon des données extérieures), la garantie ne porte bien évidemment que sur un défaut de fabrication identifié dès leur délivrance.

Pour la couleur, seule une erreur de teinte livrée, différente du code couleur commandé (nomenclature RAL ou autre codification de référence appliquée lors de la commande), pourra être prise en compte. Un changement d'avis ou l'évolution d'une nuance de teinte avec le temps, qui est un phénomène naturel et normal, ne peuvent donner lieu à un recours en garantie.

Les garanties légales couvrent la réparation ou le remplacement sur décision du Fournisseur, et elles ne peuvent donner lieu au versement d'une indemnité complémentaire. L'échange d'un produit sous garantie n'entraîne aucune reconnaissance de responsabilité du Fournisseur.

**Zehnder Group France**

3 rue du Bois Briard, Courcouronnes, 91021 Evry cedex

[www.zehnder.fr](http://www.zehnder.fr) et [www.acova.fr](http://www.acova.fr)

SAS au capital de 6 261 866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France



### 1.3 - Modalités de mise en œuvre

Il est rappelé que tout consommateur doit adresser sa réclamation à son vendeur, qui transmettra à son fournisseur.

Le service après-vente du Fournisseur sera ainsi saisi par son Client (client professionnel facturé par le Fournisseur et en aucun cas le consommateur directement).

Le Client devra adresser la facture d'achat du consommateur, datée et mentionnant précisément la référence commerciale du produit concerné.

La prise en garantie se limite à la réparation de la partie défectueuse. Le remplacement de l'unité ne sera effectué que si cela s'avère indispensable et après expertise des Services Techniques du Fournisseur, sur sa seule décision (conformément à l'article L217-12 du code de la consommation).

Le Fournisseur se réserve le droit de mandater un tiers, professionnel du S.A.V., pour assurer les expertises et/ou réparations en garantie.

En cas de réparation opérée par le Fournisseur pendant la période de garantie (directement ou indirectement via sous-traitance par ses soins), la garantie légale de conformité du Produit concerné est prolongée de 6 mois.

## 2. Garantie commerciale complémentaire

### Pour les radiateurs et panneaux rayonnants de chauffage central (= hors radiateurs électriques)

En addition de la garantie légale de conformité (de 24 ou 30 mois), les panneaux rayonnants de chauffage central et les corps de chauffe des radiateurs et sèche-serviettes de chauffage central (hors radiateurs électriques, hors composants électriques et hors systèmes de fixation, robinetterie et raccords) bénéficient d'un allongement automatique de cette garantie à titre commercial, portant ainsi leur garantie à 5 ans à compter de leur date d'achat.

## 3. Rappel des règles de manipulation et utilisation conformes

**En complément des présentes dispositions, il est expressément rappelé que les notices d'utilisation joints aux Produits et autres documents techniques éventuellement remis, dont l'installateur et/ou le consommateur doivent prendre connaissance, demeurent pleinement applicables.**

### 3.1 - Tous Produits

- Les Produits doivent être stockés de façon protégée, en étant à l'abri de l'humidité et des intempéries. Si nos Produits sont altérés en raison de mauvaises conditions de stockage chez le Client, ils ne seront pas pris en garantie.
- En cas d'habitat individuel ou tertiaire soumis à des conditions particulières, notamment en cas de soumission à une humidité ambiante intensive et permanente (piscines, spa, bord de mer, etc...), le Client est invité à en informer le Fournisseur afin qu'il lui indique si le Produit est adapté, et si c'est le cas, les précautions utiles à prendre. A défaut, tout problème rencontré issu d'un Produit non adapté ou d'un entretien spécifique non réalisé ne pourra être pris en garantie.
- Dans les zones soumises à orage violent, nous vous recommandons d'installer un parafoudre ou parasurtenseur.
- Le nettoyage doit être réalisé avec des produits adaptés. En cas d'utilisation de produits acides ou inappropriés, nos Produits pourraient présenter des altérations ou défauts de corrosion qui ne seront pas pris en garantie.
- Afin de respecter l'environnement, nos Produits font l'objet de conditions spécifiques pour leur élimination (déchets), tel qu'indiqué sur leur notice. Ces modalités doivent impérativement être respectées.

### 3.2 – Radiateurs et panneaux

- L'installation doit être réalisée conformément à la réglementation et aux règles de l'art, et notamment selon DTU 60.11 et 65.11 et les fascicules CCO, CC1, CC2 et CC3 élaborés par la commission centrale des marchés.
- Le courant électrique domestique requis est de 230V. En cas de surtension ou autres anomalies des circuits d'alimentation et de distribution ayant causé des dégradations, il n'y aura pas de prise en garantie.
- L'eau utilisée pour l'alimentation du circuit de chauffage ne doit être ni agressive, ni corrosive, et être traitée selon les normes en vigueur et les règles de l'art. La garantie ne pourra s'appliquer que si la qualité de l'eau est conforme aux valeurs cibles des « caractéristiques requises pour l'eau de circuit » établies conjointement par le SYPRODEAU (SYndicat national des fabricants de PROduits chimiques de traitement et d'assainissement de l'EAU) et UNICLIMA (données consultables sur demande auprès de notre service après-vente ou sur notre site internet et jointes en annexe). Pour toute demande de prise en garantie, une analyse d'eau réalisée par un laboratoire habilité pourra être demandée.
- Le circuit doit être exempt de débris de métal, de calamine, de graisse, etc...
- L'installation ne doit pas comporter de trace de gaz dissous (notamment d'oxygène). Toutes les formes de corrosion courantes ont pour cause la présence d'oxygène, il faut donc impérativement éviter les risques d'introduction d'oxygène dans l'installation. Pour cela, il est nécessaire et donc fortement recommandé :
  - d'utiliser des matériaux qui ne permettent pas l'introduction d'oxygène dans l'installation ;
  - d'assurer le dégazage efficace en amont du circulateur et la purge des points hauts (situés dans les zones de pression) ;

#### Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, Courcouronnes, 91021 Evry cedex

[www.zehnder.fr](http://www.zehnder.fr) et [www.acova.fr](http://www.acova.fr)

SAS au capital de 6 261 866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France



- de dimensionner largement le système d'expansion afin d'éviter les fréquents appoints d'eau ;
  - d'avoir une surpression permanente en tous points de l'installation ;
  - d'éviter également les appoints d'eau anormaux, dus à des fuites, à des soutirages parasites ou autres causes, d'une manière générale, et d'éviter tous les facteurs présentant des risques d'introduction d'oxygène, notamment en cas d'utilisation de matériaux perméables au gaz ;
  - de contrôler régulièrement la qualité de l'eau et d'engager les traitements qui s'avèreraient nécessaires.
- Les corps de chauffe, après un premier remplissage, ne doivent pas demeurer sans eau, et ne doivent pas être vidangés périodiquement.
  - Dans le cas où l'utilisation d'un inhibiteur de corrosion est rendue nécessaire, celui-ci doit être compatible avec tous les matériaux présents dans l'installation.
  - Dans le cas de l'utilisation d'antigel, celui-ci doit être de qualité appropriée au « chauffage central » et ne doit jamais être utilisé pur, mais dilué au pourcentage voulu (sans excès ni insuffisance) avant son introduction dans le circuit.
  - La pression de service des corps de chauffe garantie par le constructeur doit correspondre à la pression maximale d'utilisation courante. Dans le cas d'un essai d'épreuve de l'installation, les limites de cette dernière sont fixées par la norme NF EN-442-1, paragraphes 5.2 et 5.3.

### 3.3 – Ventilation (hors Produits Zehnder Caladair)

- En vertu de la réglementation, les filtres de ventilation ont une durée d'utilisation de 6 mois maximum avec un nettoyage complet recommandé tous les 3 mois minimum. Nous recommandons de suivre ces dispositions et de les changer par les mêmes filtres que ceux d'origine (marque Fournisseur). Il est rappelé que nous ne garantissons pas de durée de vie car cette dernière dépend de l'usage de l'unité de ventilation et de l'environnement (pollution forte externe, pollution forte interne de type ponçage de plâtre par exemple). Nous n'apporterons de garantie sur les filtres qu'à la condition que ceux-ci soient de la marque du Fournisseur et qu'ils aient été entretenus comme indiqué ci-dessus. Il est expressément rappelé que nos unités de ventilation sont certifiées et que leurs performances sont liées aux filtres Fournisseur inclus. Tout changement de filtres autres que ceux du Fournisseur pourra altérer les performances et entraîner l'exclusion de la garantie.
- Il est indispensable de suivre les préconisations de nettoyage mentionnées dans la notice de nos unités de ventilation. Il est rappelé que des opérations de nettoyage régulières sont requises, notamment tous les 6 mois pour les bouches, les grilles et le dispositif de commande. Tout défaut d'entretien pourra altérer les performances et entraîner l'exclusion de la garantie.
- Les réseaux de distribution d'air associés à nos unités de Ventilation (notamment ComfoTube, ComfoTube Therm, et ComfoPipe) doivent impérativement être stockés dans un endroit propre, sec, sans variation de température et à l'abri du soleil.
- Le Client devra s'assurer que les Produits répondent aux caractéristiques d'emploi voulues, notamment les conditions d'installation en intérieur ou extérieur, le dimensionnement, le caractère humide ou non de l'environnement, etc... (liste non exhaustive). Les recommandations d'installation sont consultables sur notre site internet <https://www.zehnder.fr>, rubriques « Fiches techniques » et « Manuels d'installation ».
- Dans le cas d'une installation résidentielle d'unité de ventilation Zehnder, nous rappelons que l'installation doit être réalisée conformément à la norme DTU68.3 paragraphes P1.1.1 et P1.1.4, en respectant les éléments suivants :
  - Le dimensionnement des installations doit être réalisé selon l'arrêté du 24 mars 1982, ou sa version modifiée du 28 octobre 1983.
  - L'installation électrique doit répondre à la norme NF C 15 100 et la norme « handicapé ». La tension réglementaire a été fixée à 230/400V en France par l'arrêté du 29 mai 1986. L'arrêté du 24 décembre 2007 impose en tout point du réseau la tension d'alimentation BT dans une plage de +/-10% de la tension nominale soit : Entre 207 et 253 V en monophasé Entre 360 et 440 V en triphasé Ces variations autorisées intègrent les chutes de tension de tous les ouvrages amont. De façon générale, il faut veiller à ce que l'installation électrique soit adaptée à la puissance maximale de l'unité tel que mentionné au chapitre « spécifications techniques » de nos notices.
- De plus, dans le cas d'une installation en tertiaire ou résidentiel collectif, nous rappelons les éléments complémentaires suivants :
  - les règles de sécurité incendie en vigueur doivent être appliquées (arrêtés du 31 janvier 1986 ,du 25 juin 1980 et le code du travail, dans leur dernière version mise à jour).
  - les dimensionnements devront être réalisés selon le Règlement Sanitaire Départemental Type (RSDT), et /ou le code du travail.
- Pour toutes nos unités de Ventilation, le Client est informé de la recommandation de faire procéder à la mise en service du système de ventilation installé, par un technicien du Fournisseur ou un partenaire agréé pour la mise en service (liste sur demande). Les modalités de mise en service par le Fournisseur sont décrites sur notre site internet

### 3.4 – Ventilation / Produits Zehnder Caladair

Pour les Produits Zehnder Caladair, le Client est invité à consulter les informations réglementaires et recommandations associées directement sur les fiches Produits consultables sur le site internet <https://www.caladair.com> (se référer aux rubriques « Spécifications » « Modèles » « Normes et certifications » « Cycle de vie » et « Documentation »).

#### Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, Courcouronnes, 91021 Evry cedex

[www.zehnder.fr](http://www.zehnder.fr) et [www.acova.fr](http://www.acova.fr)

SAS au capital de 6 261 866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France



#### 4. Durée de disponibilité des pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de nos Produits, ou toute solution équivalente, restent disponibles pendant cinq ans à compter de la date de fabrication du Produit.

#### 5. Numéro d'identifiant unique

En qualité de producteur, le Fournisseur est soumis à la réglementation relative à la responsabilité élargie du producteur pour toutes les catégories décrites ci-après. Conformément aux dispositions de l'article L541-173 du code de l'environnement, voici les numéros d'identifiant unique applicables qui attestent du respect par le Fournisseur de ses obligations.

Catégorie	Organisme d'affiliation	Numéro d'identifiant unique	Société du groupe Zehnder
Equipements Electriques et Electroniques (3E)	ECOSYSTEM ECOLOGIC	FR000501_05RFGY FR007414_05ELVZ	Zehnder Group France Zehnder Caladair International
Piles et accumulateurs (PA)	SCRELEC	FR000501_06JI1Q	Zehnder Group France
Emballages Ménagers (EMBM) et Papiers Graphiques (PAP)	CITEO	FR215872_01QCRO FR211159_01HHBP	Zehnder Group France Zehnder Group Vaux Andigny
Produits et Matériaux de Construction du Bâtiment (PMCB)	VALOBAT	FR215872_04PKAK	Zehnder Group France

#### Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, Courcouronnes, 91021 Evry cedex

[www.zehnder.fr](http://www.zehnder.fr) et [www.acova.fr](http://www.acova.fr)

SAS au capital de 6 261 866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France