

Image not found or type unknown



Garantie chauffe eau d'une chaudiere gaz

Par **gati77**, le **17/05/2014** à **16:53**

[fluo]BONJOUR[/fluo] **marque de politesse**

j'ai fait installer une chaudiere gaz de dietrich type zena avec ballon d'eau chaude de 40l il y a moins de 2 ans.

la premiere année tout c'est bien passé; puis l'eau chaudE devenait plus lente. mon installateur contacté déclare qu'il y a entartrage du fait de l'eau trop calcaire et qu'en conséquence il faut changer l'échangeur à plaques, cout 225 euros. je pensais que cette piece serait prise en charge par la garantie, mais ils me disent que l'eau calcaire annule la garantie, Est-ce vrai,
merci d'avance
gati77

Par **Lag0**, le **18/05/2014** à **10:30**

Bonjour,

Effectivement, la panne n'est pas due à un défaut de l'appareil (ce qui ferait marcher la garantie), mais à une cause extérieure (eau trop calcaire).

Donc il est normal que la garantie ne fonctionne pas.

Vous avez tout intérêt à prévoir un dispositif pour adoucir l'eau si vous ne voulez pas avoir régulièrement ce genre de panne.

A combien titre votre eau ?

Par **gati77**, le **18/05/2014** à **12:04**

merci lagoon, bien noté que c'est dû à une cause extérieure mais je n'y suis pour rien! je vais demander son avis à ufc que choisir.

j'ai demandé une photocopie d'analyse à la Mairie pour connaître sa teneur en calcaire mais jusqu'ici pas de réponse, étais-ce la bonne voie?

Par **Lag0**, le **19/05/2014** à **07:05**

Vous pouvez tester vous-même votre eau, on vend en GSB des kits de test.

Et pour ce qui est de la garantie, je vous le redis, elle n'a pas vocation à fonctionner ici. La garantie couvre les défauts propres aux appareils. Ici, c'est votre eau qui est trop calcaire, donc rien à voir avec un défaut de l'appareil. C'est comme si vous faisiez fonctionner une voiture sans huile et que le moteur casse, ce ne serait pas un défaut du moteur, donc pas pris en charge par la garantie.

Par **jibi7**, le **19/05/2014** à **08:41**

Hello Gati

Pour avoir eu ce genre d'avatars en plus grave, je pense que vous avez des moyens termes à négocier avec l'aide de que choisir. Voyez aussi les forums spécialisés pour vérifier que vous n'êtes pas seul peut être ..

Ayant eu des soucis après la pose mal faite (confirmée par expertise) mais aussi des défauts de conception d'une chaudière à condensation (l'un est réglé 6 ans après!) Pour pallier aux insuffisances d'un installateur malhonnête, le fabricant a fourni gratuitement 2 brûleurs dans l'intervalle de la garantie..(difficile à compter sur 2 ans en terme de périodes de chauffe). Le fabricant a estimé qu'une mauvaise publicité et une interprétation restrictive de la garantie lui ferait une mauvaise publicité.

Vivant dans une ville très calcaire, il m'a été indiqué qu'un adoucisseur d'eau nécessitait une remise à neuf de l'ensemble des appareillages.

Enfin un appareil qui tombe en panne moins de 2 ans après sa pose sans mauvais usage (sauf si l'obligation d'adoucisseur était dans les conditions de pose) ne respecte pas les conditions de vente. Certains réglages peuvent permettre d'adapter les appareils à l'eau. Notamment le niveau de la température agit sur le taux d'entartrage par ex.

"mais ils me disent que l'eau calcaire annule la garantie"....pourquoi ne pas vous dire qu'il faut éviter d'y mettre de l'eau pendant qu'ils y sont???

Petit détail pratique vécu : faites vous préciser qui assure le contentieux des services de garanties et sav...En effet dans mon cas les premières réponses ridicules m'ont fait réaliser que j'appelais Paris mais qu'on décrochait en Tunisie et que donc être privé de chauffage en octobre après 5 mois d'arrêt de la chaudière était pris pour de l'arnaque ..de ma part!

"pourquoi attendez vous 1 an pour vous apercevoir du mauvais fonctionnement ?" Cela leur a coûté frais d'expertise (locale!) en plus mais à moi 1 année avant d'être indemnisée.

bon courage mais commencez par revoir les conditions de ventes y compris les petites lignes et les notices d'installation et d'utilisation.

Par **gati77**, le **31/07/2014 à 12:13**

bonjour Lago,

merci pour ta réponse,mais désolé la garantie doit bien s'appliquer car le fournisseur n'a pas donné de document mentionnant qu'une dureté élevée était néfaste à l'appareil: donc la garantie est acquise art L211 du code de la consommation.

ps:la dureté de leau est de 30 et le ph de 7,6

salutations cordiales

Par **Lag0**, le **31/07/2014 à 13:36**

Bonjour gati77,

Il n'existe pas d'article L211 au code de la consommation.

Je ne peux présager ce qu'un juge en penserait, mais franchement, tout le monde sait bien qu'un appareil de chauffage d'eau sanitaire peut souffrir d'une eau trop dure, point n'est besoin qu'on vous le précise.

En revanche, une dureté de 30 n'est pas aussi énorme que cela, certes cela vous classe en eau dure, mais pas en eau très dure.

Il serait tout de même utile, comme déjà dit, d'envisager un système d'adoucissage comme j'y ai moi-même été obligé...

Par **gati77**, le **02/08/2014 à 10:28**

Bonjour

oh que si l'article L211 du code de la consommation et l'article 1147 du code civil existent bien .ref que choisir(c'est donc la justice qui tranchera.)

Bien sûr , la premiere chose que m'a fait mettre mon fournisseur c'est un anti-calcaire polar fd34 et ça ne semble pas suffisant pour une chaudière type zena de chez de Dietrich. la chaudière à 2ans et j'envisage d'en faire poser une nouvelle avec un ballon d'au moins 100l.

Par **Lag0**, le **02/08/2014 à 10:36**

[citation]oh que si l'article L211 du code de la consommation et l'article 1147 du code civil

existent bien[/citation]

Chiche alors, vous nous montrez cet article L211 du code de la consommation !

Vous pouvez consulter ce code à l'adresse :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565>

Vous y trouverez les articles L211-1 à L211-23 mais aucun L211.

Quant au 1147cc, il serait bon que vous nous expliquiez pourquoi vous le citez maintenant...

SVP, prenez vos sources de droit ailleurs que chez "Que choisir".

Par **gati77**, le **02/08/2014 à 10:47**

je cite l'entête de cet article parce que ma chaudière était garantie 2 ans. sur le bon de commande j'ai négocié 3ans chiffre qui a été rajouté par écrit. j'ai donc demandé à qui vous savez si c'était valable . d'où réponse affirmative confirmée par mon assurance resp civile . merci de votre motivation

Par **gati77**, le **02/08/2014 à 11:33**

En ce qui concerne le n'o exact de l'article du code de la consommation je ne peux en donner de suite toutes les coordonnées; mais je pense que mon juriste a voulu parler des articles L211-15 et 16 .En effet le Fournisseur ne m'a pas remis de garantie écrite et ces articles répondent à cette défaillance.

salutations

Par **moisse**, le **03/08/2014 à 09:38**

Bonjour,

Je laisse Lag0 continuer sa (bonne) analyse, mais franchement je ne vois pas en quoi les dispositions de l'article L211-15 du code de la consommation confortent votre situation.

Par **gati77**, le **03/08/2014 à 10:22**

Bonjour Moisse,

Ma situation n'a pas besoin d'être confortée mais simplement analysée :Il n'y a pas eu de contrat écrit définissant la garantie, donc l'article l211-16 répond à la question-"En cas de non respect de ces dispositions ,la garantie demeure valable".L'acheteur est en droit de s'en prévaloir.

2)garantie 2ans ou 3ans? le BON DE COMMANDE PORTANT LA MENTION "GARANTIE portée à 3 ANS" la garantie est bien de 3ans (ref art 1147 du cc).voilà mon analyse
merci de votre intérêt, salutations

Par **Lag0**, le **03/08/2014** à **11:03**

Depuis le début de ce sujet, je n'ai pas lu qu'il y avait un conflit sur la durée de la garantie, mais sur la prise en compte ou pas d'une panne due au calcaire dans le cadre de la garantie. C'est un peu difficile à suivre...

Par **moisse**, le **03/08/2014** à **18:32**

Vous pouvez bénéficier d'une garantie de 20000 ans, les conditions de la mise en oeuvre ne sont jamais tous risques, surtout ceux inhérent à des éléments complètement extérieurs à l'appareil en question.