

Garantie pour les pompes Van Marcke Pro

La période de garantie des pompes Van Marcke Pro est de 2 ans à compter de la date de la facture.

La garantie offerte sur les pompes Van Marcke Pro s'applique aux défauts de fabrication et aux défaillances survenant en dépit d'une utilisation correcte. Seul le chef du Service Traitement de l'eau est habilité à décider, après concertation avec le technicien en charge de la réparation, si la pompe sera réparée sous garantie ou pas.

Ne sont pas couverts par la garantie:

- Les dégâts ou défaillances ou le non-fonctionnement de la pompe en raison d'une mauvaise installation.
- Les dégâts ou défaillances causés par une mauvaise utilisation de la pompe (par exemple, liquide non adapté, profondeur d'aspiration, piscines, etc.).
- Les dégâts ou défaillances découlant de l'absence d'une crépine d'aspiration pour la préfiltration et d'un clapet anti-retour côté aspiration.
- Les dégâts ou défaillances causés par l'installation d'un bocal de filtration ou d'un filtre inadéquat dans le tuyau d'aspiration.
- Les dégâts ou défaillances résultant du non-amorçage de la pompe avant sa mise en service.
- Les dégâts ou défaillances provoqués par le fonctionnement à sec de la pompe.
- Les dégâts ou défaillances découlant de la suspension de la pompe au câble électrique.
- Les dégâts ou défaillances dus à un diamètre insuffisant du tuyau d'aspiration.
- Les dégâts ou défaillances résultant de la non-utilisation d'une commande de pompe.
- Les dégâts ou défaillances causés par une alimentation en électricité instable.
- Les dégâts ou défaillances provoqués par des facteurs externes (p. ex. clapet anti-retour bloqué, robinet à boisseau fermé, etc.) qui empêchent l'aspiration ou l'évacuation de l'eau.
- Les dégâts ou défaillances dus à un phénomène de cavitation.
- Lorsque le Service Traitement de l'eau en charge des réparations constate que des tiers ont effectué une intervention sur la pompe.
- ...

Cette liste n'est pas limitative.

Pompe sous garantie

Une pompe Van Marcke Pro présentant une défaillance tombe sous le coup de la garantie si le défaut n'est pas causé par l'un des facteurs ci-dessus (liste non limitative). Concrètement, une défaillance d'une pompe Van Marcke Pro n'est couverte par la garantie que si un défaut de fabrication est à l'origine de la panne ou du dysfonctionnement de la pompe.

La période de garantie des pompes Van Marcke Pro est de 2 ans à compter de la date de la facture. On ne peut dès lors solliciter la garantie que sur présentation de la facture en question. Pendant cette période de garantie, Van Marcke s'engage à supporter les frais de la réparation en termes de main-d'œuvre et de pièces de rechange.

La réparation de la pompe Van Marcke Pro sera systématiquement effectuée dans l'atelier du Service Traitement de l'eau de Van Marcke à Courtrai, par des techniciens spécialement formés à cet effet. Toute réparation sur place est exclue.

La pompe à réparer sous garantie doit être envoyée par une filiale Van Marcke Technics au Service Traitement de l'eau, accompagnée de la « DEMANDE DE REPARATION » dûment complétée, y compris une copie de la facture originale. Aucun technicien de Van Marcke ne se rend sur place pour reprendre des produits.

Si la « DEMANDE DE REPARATION » n'est pas jointe et/ou est incomplète, le Service Traitement de l'eau adressera une demande unique au Technics concerné afin qu'il complète le document. Si ce problème n'est pas résolu dans les 10 jours ouvrables, la pompe sera détruite et les frais de transport forfaitaires seront portés en compte.

Si le coût de la réparation de la pompe est important et que la réparation tombe sous le coup de la garantie des pompes Van Marcke Pro, Van Marcke peut alors décider unilatéralement de fournir une nouvelle pompe au lieu de procéder à une réparation. Cette décision peut uniquement être prise après contrôle de la pompe par le (chef du) Service Traitement de l'eau. En cas de fourniture d'une nouvelle pompe, une nouvelle période de garantie de 2 ans prend cours à la date de la facture de cette nouvelle pompe.

Les pompes Van Marcke Pro sous garantie sont réparées ou remplacées par une nouvelle pompe sans demander l'accord préalable de l'utilisateur ou du propriétaire.

Pour une pompe sous garantie qui est envoyée et qui, après un contrôle effectué par un technicien, s'avère ne présenter aucun défaut et être en parfait état de fonctionnement, un forfait d'une heure de main-d'œuvre est facturé, soit 48 € hors TVA (frais administratifs).

Les frais de transport pour une pompe sous garantie sont à la charge de Van Marcke.

Pompe hors garantie

Une pompe Van Marcke Pro présentant une défaillance n'est pas sous garantie si:

- la période de garantie de 2 ans à compter de la date de la facture est expirée;
- la défaillance n'a pas été causée par un défaut de fabrication mais par un facteur externe (voir ci-dessus).

La réparation de la pompe Van Marcke Pro sera systématiquement effectuée dans l'atelier du Service Traitement de l'eau de Van Marcke à Courtrai, par des techniciens spécialement formés à cet effet. Toute réparation sur place est exclue.

La pompe à réparer hors garantie doit être envoyée par une filiale Van Marcke Technics au Service Traitement de l'eau. Aucun technicien de Van Marcke ne se rend sur place pour reprendre des produits.

Une pompe Van Marcke Pro qui est envoyée au Service Traitement de l'eau pour réparation et qui, de par la nature de la défaillance ou en raison de la date de la facture, ne rentre pas dans le champ de la réparation sous garantie, fait l'objet d'un devis détaillant les travaux à effectuer, et ce avant la réparation effective. Ce devis est présenté au client pour approbation. Le prix indiqué dans le devis

est déterminé par les frais de transport (forfait de 40 € hors TVA), la main-d'œuvre (48 €/heure hors TVA) et le prix des pièces de rechange (suivant le tarif des pièces de rechange).

Le Service Traitement de l'eau remet le devis dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de la pompe au Technics qui a envoyé la pompe, qui le présente ensuite à son client pour approbation.

- La confirmation de la réparation (ou de la non-réparation) de la pompe doit toujours être donnée par écrit. Les confirmations verbales ne seront jamais acceptées en tant que telles.
- En cas d'approbation, la réparation est effectuée pour le montant indiqué sur le devis et les frais de devis de 24 € tombent.
- Si l'ordre est donné de ne pas réparer la pompe ou en l'absence de réaction au devis dans les 15 jours ouvrables, la pompe est détruite. Dans ce cas, les frais de transport forfaitaires (40 € hors TVA) et les frais de devis (24 € hors TVA) sont facturés.
- Si les frais de devis sont importants par rapport au prix tarifaire de la pompe Van Marcke Pro en question, une offre commerciale pour une nouvelle pompe est créée en plus du devis. Si le choix se porte sur la fourniture d'une nouvelle pompe, la pompe défectueuse est détruite et aucun coût supplémentaire n'est facturé.

En sa qualité de partie unique, le Service Traitement de l'eau de Van Marcke a le droit d'évaluer dans quelle mesure des pièces doivent être réparées et/ou remplacées, et ce afin de garantir la qualité de la réparation.

Chaque pompe réparée par le Service Traitement de l'eau subit un test de pression et un test d'étanchéité avant d'être renvoyée au Van Marcke Technics.