

Sollicitation de fuite sur module ou ballon

IMPORTANT

Aucun dossier ne sera traité si le présent formulaire n'est pas convenablement et entièrement rempli.

Informations générales :

- **N° série du module :** SC1Z 20143707
- **Nom de l'installateur :** MAGNAT
- **Date de mise en service :** 2015
 - ☒ Réalisée par Solisart
 - ☐ Réalisée par Installateur
- **Nom de l'installation :** SC1Z
- **Date de livraison :** 2015
- **Objet de la réclamation :**

Détailler la problématique, en renseignant sa localisation, les circonstances et période(s) d'apparition, les causes éventuelles et leurs conséquences.

Fuite de glycol au niveau du ballon d'eau chaude

Chaque année, à l'automne, nous constatons une grosse perte de pression sur le ballon.

Chaque année, il faut faire reprendre les joints d'étanchéité du réseau glycol.

En plus de ces fuites, il a fallu reprendre la bride du ballon d'eau chaude.

Toutes ces fuites ont engendré le décollage du carrelage et une fissure dans la dalle

A quand une véritable solution durable ?

Données techniques :

- **Référence installation :**

Ci-possible, joindre une photo de l'étiquette du module SOLISART.

☒ SC1Z (hydraulique sur ballon) ☐ SC1 (1 armoire + 1 ballon) ☐ SC2 (1 armoire + 2 ballons)

- **Type d'installation :**

☒ Individuelle ☐ Collective

- **Volume ballon ECS (en L) :** 400 L
- **Volume ballon tampon (en L) :** X

Préciser si plusieurs ballons sanitaires ou tampons différents :

Un seul ballon d'ECS - pas de ballon tampon.

Si la présente demande concerne une fuite sur un ballon sanitaire ou tampon, renseigner le nombre d'échangeurs et fournir une photo de l'étiquette d'identification de l'équipement :

- **Dossier photos :** Pour prise en compte du dossier et faciliter son traitement, joindre au présent document des photos montrant :
 - Vue générale du module hydraulique SOLISART ;
 - Etiquette d'identification du module hydraulique SOLISART ;
 - Etiquettes d'identification du ballon sanitaire et/ou du tampon SOLISART ;
 - Zone(s) concerné(es) par les problèmes de fuites, étanchéités ;
 - Des dégâts induits (infiltration, fuites, ...) ;
 - Toutes autres photos vous paraissant importantes au traitement du dossier.

Données sur suivi de l'installation :

- **Nom et coordonnées de l'entreprise réalisant l'entretien/maintenance de l'installation :**
K THERMIE - 26 rue Abbé Ravaud - 38250 Villard-de-Lans
- **Périodicité des visites d'entretien/maintenance :** Une fois par an minimum, à chaque problème.
- **Date de la dernière visite d'entretien/maintenance :**
- **Pression à vide du vase d'expansion solaire :** 1.8 bars
- **Pression de service de l'installation :** 2 bars
- **Eventuel(s) dysfonctionnement(s) déjà rencontré(s) sur l'installation depuis sa mise en service :**
 - ☐ Aucun ☐ Défaut(s) de circulation
 - ☒ Surchauffe(s) dans les capteurs ☐ Dysfonctionnement vase d'expansion
 - ☒ Perte(s) de pression
 - ☐ Autres.....

Si un dysfonctionnement est survenu, merci de détailler l'étendue du problème ainsi que les solutions qui y ont été apportées :

Différentes visites de SOLISART pour tenter de trouver des solutions dont une de l'expert système.

Suites et attentes : Qu'attendez-vous de la part de SOLISART concernant la présente « sollicitation de fuite(s) sur module(s) » (expertise techniques, prise en charge en garantie, préconisations techniques, ...) : Une solution durable pour qu'il n'y ait plus de fuite. Un SAV par an, c'est trop !

Entreprise :

Nom : K THERMIE
Téléphone : 07.82.90.34.91
Mail : kthermie@gmail.com

Propriétaire de l'installation :

Nom : M. et Mme BOUDIN
Téléphone : 06.70.46.51.86
Mail : ma.boudin@gmail.com

Fait à : Lans-en-Vercors

le 05 / 10 / 2022

Signature Entreprise :



Signature Propriétaire :



Rappel des conditions générales de ventes, paragraphe 10 : garanties contractuelles

X- Garanties contractuelles

10.1 – En cas de défaut de construction, de montage, si celui-ci est effectué par nos soins, de fonctionnement et de vice de la matière, la charge de la preuve des défauts ou vices incombe à l'acheteur. Celui-ci doit nous aviser, sans retard et par écrit, des vices qu'il impute à nos fournisseurs.

10.2- Durée : La durée de garantie court à partir de la date de livraison ou de l'achèvement du montage par nos soins. La durée normale de garantie est de 1 an. Le client doit préciser les conditions de fonctionnement lors de la commande, sous peine de suppression totale de garantie pour l'ensemble de l'installation.

La réparation, la modification ou le remplacement des pièces pendant la période de garantie ne peuvent avoir effet de prolonger celle-ci.

10.3 – Exclusion de garanties :

Sont exclues de toute garantie l'intervention d'une personne non expressément habilitée à intervenir sur nos produits par notre société, le non-respect des préconisations ou contraintes d'utilisation, les installations défectueuses ou toute opération non conforme à l'usage normal du produit.

XI- Limites de garantie

Nos garanties sont strictement limitées au montant de la commande et ne peuvent avoir pour effet que la réparation ou le remplacement en toute diligence, dans nos ateliers, à nos frais, de toute pièce mise hors de service par suite de défaut ou vice. Nous nous réservons le droit, soit de modifier notre matériel en vue de satisfaire à ces garanties, soit de remplacer les pièces défectueuses. La garantie ne s'applique pas aux remplacements et aux réparations qui résulteraient de l'usure normale du matériel, de détérioration ou accident provenant de négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, d'utilisation défectueuse des appareils, de tentatives de réparation par l'acheteur, que nous n'aurions pas préalablement approuvé par écrit. Les travaux à façon et les réparations de matériels usagés ne comportent aucune garantie. Les pièces remplacées gratuitement restent notre propriété. Il est de convention expresse que nous ne serons tenus à aucune indemnisation envers l'acheteur pour tout préjudice subi, tel que : accidents aux personnes, dommages à des biens distincts de l'objet du contrat ou manque à gagner.

Les produits ci-dessous bénéficient d'une garantie de :

Capteurs : 10 ans

Les ballons : 5 ans

Les autres pièces : 2 ans

La garantie prend effet à partir de la date de facturation qui restera la seule date juridiquement valable. Pendant cette durée nous remplaçons gratuitement le matériel qui n'aura pas répondu à l'une des spécifications normalisées.