



- Garantie
 - Etendues de la garantie et exclusions

➤ **Modèles concernés :**

Premier prix : 2092201 – vide cave eaux claires 250 W / 2092202 – vide cave eaux sales 400 W / 2092001 – pompe arrosage jardin 600 W / 2092101 – surpresseur jardin 600 W

La durée de garantie est 2 ans (24 mois) à compter du jour de l'achat.

Cette garantie comprend le remplacement gratuit, ou la réparation, sous réserve d'une utilisation conforme à la notice.

Cette garantie couvre également toutes les conséquences des défauts ou vices cachés (article 1641 et suivants du Code Civil).

Conditions de validité de la garantie :

- L'appareil doit toujours avoir été manipulé de manière adéquate, suivant les instructions de sa notice.
- L'appareil ne doit pas avoir été modifié ou avoir fait l'objet de réparation ou autre intervention par une personne autre que le Service Après-Vente agréé (Dipra)

La garantie ne s'applique plus dans les cas suivants :

- Non-respect de la notice (en particulier non protection contre le gel, pompage de sable, fonctionnement à sec, raccordement électrique incorrect...)
- Tentative de réparation de l'appareil
- Modifications techniques de l'appareil
- Utilisation de pièces de rechange autres que celles d'origine.
- Endommagement/actes de malveillance (chute ou traces de chocs sur l'appareil).
- Utilisation non appropriée (ex : usage industriel, fonctionnement en continu), et en particulier : passage de particules dures et lourdes (cailloux), passage d'une quantité de sable excessive, eau salée, eau avec forte teneur en calcaire...
- Défaut d'entretien ou de nettoyage

Pièces exclues de la garantie, au-delà des 6 premiers mois (dans le cas où ces pièces sont fournies avec la pompe) :

- Filin de suspension, Raccord droit ou coudé, bouchons, clé de filtre et filtre
- Vessie : la durée de vie est directement liée à la qualité d'eau et à l'entretien assuré ou non par le client
- Bougie, filtre à air

Un échange par un produit neuf durant la période de garantie ne prolonge pas la durée initiale de la garantie.

En cas d'immobilisation du produit supérieure à 7 jours, la durée dépassant les 7 jours vient s'ajouter au solde de la garantie restant à courir.

La prise en charge des appareils sous garantie est assurée par le revendeur du produit.

Le produit doit être accompagné de :

- Tous ses accessoires (sauf au-delà des 6 premiers mois)
- Le ticket de caisse ou la facture d'origine, avec la date et la référence produit apparente
- Un courrier expliquant le motif du retour ou les symptômes de panne constatés.
- La pompe doit être munie du sticker avec numéro de série.

Pièces détachées : Le vendeur met tout en œuvre pour fournir les pièces détachées principales (dites d'usure) pour ce produit sous et hors période de garantie. (La durée prévue est de 3 années à partir de la date de fabrication du produit, qui apparaît sur la plaque signalétique de celui-ci.)



(ventes à partir du 01/02/2019)

- Garantie Bricomarché
 - Procédure SAV pour Garantie Pompes 1^{er} Prix Go ON

➤ **Modèles concernés :**

Premier prix : 2092201 – vide cave eaux claires 250 W / 2092202 – vide cave eaux sales 400 W / 2092001 – pompe arrosage jardin 600 W / 2092101 – surpresseur jardin 600 W

La durée de garantie est 2 ans (24 mois) à compter du jour de l'achat (le champ de la garantie et les exclusions figurent dans l'annexe dédiée.)

**Pour ces 4 produits , l'interlocuteur unique en SAV est Dipra.
Aucun dossier SAV ne passe via les Bases/ Entrepôt .**

Le SAV est joignable par mail : technique@dipra.fr

**Par Téléphone : du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h à 17h (16h le vendredi)
au 04-74-95-56-65 choix 2 (magasins uniquement)**

Produits bénéficiant de la garantie légale de conformité de 24 mois pour les séries vendues à partir de Février 2019 .

L'application de la garantie est soumise au respect de la notice du fabricant et des points de contrôle essentiels en présence du consommateur.

Pour bénéficier d'un échange durant la période de garantie, par un produit neuf (aucun avoir pour cette gamme) le revendeur doit utiliser la fiche de liaison spécifique en annexe, qui doit être retournée **par courrier** chez Dipra.

S'agissant d'une gamme de pompes 1^{er} prix pour un usage occasionnel, il n'est prévu aucun stockage de pièces détachées sur les pompes 1^{er} Prix.

Il est néanmoins possible d'obtenir sur commande, et avec un certain délai, des kits de réparation, au maximum 3 ans après la date de fabrication du produit figurant sur la plaque moteur. (Consulter le Service technique.)

En cas de doute : ne pas hésiter à joindre des photos produits par mail ou nous faire suivre les questions de vos clients (compléments d'infos techniques – entretien ...) sur : technique@dipra.fr

Merci de prendre note avant toute chose des points de contrôle à effectuer en présence de votre client :



Ce que vous devez contrôler (dans la mesure du possible) lors d'un retour produit en SAV, en présence de votre client :

- Le produit est complet et les accessoires fournis au départ sont joints
- Tous les justificatifs nécessaires sont fournis

1- Etat général du produit :

> Le produit a été entretenu correctement : pas de trace de coulures d'eau depuis des raccords client mal étanchés, pas d'encroutement calcaire sur les moteurs ou corps de vide cave, ventilation suffisante assurée autour des produits et absence de rouille ou oxydation, pas d'odeur suspecte laissant penser à un usage avec un autre liquide que de l'eau, pas de fissure suspecte dans la fonte ou le plastique du corps de pompe laissant penser à un défaut d'hivernage et à l'action du gel

> Le câble d'alimentation électrique est dans l'état d'origine : il n'a pas été modifié, coupé, rabouté, rallongé ... et la fiche d'origine est présente.

2- Utilisation du produit :

- Groupe de surpression : l'entretien a bien été fait > la pression d'air a été ajustée à la mise en service puis a été contrôlée ensuite tous les 6 mois minimum
- Pompes d'arrosage de surface et groupe de surpression : le kit d'aspiration a-t-il été lui aussi contrôlé ? Absence de prise d'air sur le tuyau, raccords montés au ruban PTFE, présence impérative d'un clapet anti retour et d'une crépine ;
- Pompe vide cave : aucune réduction (raccord ou tuyau trop petit) n'a été mise en place au refoulement et qui serait incompatible avec le débit important véhiculé par l'appareil (ex pas de raccord rapide standard 12 mm, pas de tuyau d'arrosage de 15 mm ...) – la pompe est-elle bien dans un puisard et les dimensions du puisard permettent elles un fonctionnement optimal du flotteur ?
- Tous produits : la notice d'installation a-t-elle été lue et comprise par l'utilisateur ?

Chaîne de retour :

Dès reprise en magasin, et **après contrôle de l'état général de la pompe en présence du consommateur et des points de contrôle ci-après**, le point de vente peut procéder à l'échange du produit et constituer son dossier de demande d'échange avec la fiche de liaison ci jointe

- **ATTENTION** – en aucun cas, le produit défectueux ne peut être détruit à ce stade.

A réception et vérification de votre dossier administratif chez Dipra, 3 cas de figure :

- 1- Celui-ci est validé et un échange va pouvoir être effectué : les dossiers sont traités le 15 et le 30 de chaque mois. Le produit neuf sera alors renvoyé au magasin vendeur, accompagné d'un bon de livraison comportant notre accord de destruction du produit défectueux.
- 2- Le dossier est incomplet (manque l'original de la plaque moteur par ex.) : le magasin est immédiatement contacté par mail pour obtenir les pièces manquantes et le dossier mis en attente pour 30 jours, avant classement.
- 3- Il y a un doute sur la panne décrite, il y a déjà un historique de retour pour cet achat : Dipra demande le retour physique du produit pour contrôle et envoie par mail un accord de retour avec bordereau de transport prépayé.

En cas de dérive des retours non justifiés (ex : dossier incomplet – erreur de produit – motif non couvert par la garantie, casse transport, choc, chute, pompe en parfait état de fonctionnement ...), DIPRA se réserve le droit de refuser la prise en charge sous garantie, en accord avec la Centrale Bricomarché et de faire revenir les produits pour contrôle et refacturer les frais de main d'œuvre et de transport indument engagés.