



- **En cas de dérive des retours non justifiés** (ex : dossier incomplet – erreur de produit – motif non couvert par la garantie, casse transport, choc, chute ...), DIPRA se réserve le droit de refuser la prise en charge, en accord avec la Centrale Bricomarché, et de refacturer les frais engagés à tort (main d'œuvre, transport ...)

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](mailto:technique@dipra.fr)

**Ce que vous devez contrôler (dans la mesure du possible) lors d'un retour produit en SAV, en présence de votre client : (impératif avant tout échange sinon ne pas échanger)**

- 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'encroûtement 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, rabuté, 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 ?
- Pompe d'arrosage immergée : à quelle profondeur a-t-elle été installée ? A quelle distance du fond de l'ouvrage ? Quelle hauteur d'eau au-dessus de la pompe ? Tuyau de refoulement du même diamètre que la sortie de la pompe ?
- Tous produits : la notice d'installation a-t-elle été lue et comprise par l'utilisateur ?

**Chaine retour SAV physique :**

A réception de votre produit chez Dipra et vérification du dossier administratif, celui-ci est expertisé et passé sur un banc d'essai.

La panne est couverte par la garantie :

- Il est alors réparé gratuitement ou s'il n'est pas en cause et fonctionne correctement, un rapport avec conseils d'installation sera joint au produit en retour
- Si la réparation s'avère impossible, le produit est échangé gratuitement par un produit équivalent

La panne est hors du champ de la garantie (non-respect de la notice, utilisation non conforme...)

- La garantie est rejetée, un devis de réparation est établi au point de vente, avec détail du constat atelier et motivation du rejet de la garantie.

Ce devis est valable 30 jours et accompagné d'une notice de devis. Il sera ensuite relancé 8 jours avant la date prévue de mise à la benne.



- Garantie Jardibest
  - Etendues de la garantie et exclusions
- **Modèles concernés :**

Pompe récupérateur eau de pluie 350 W réf 25046884 / Pompe vide cave 750W corps inox-plastique réf 25046887 / Pompe vide cave 550W corps plastique réf 25047120 / Pompe d'arrosage immergée 900W réf 25046888 / Pompe d'arrosage 800W corps fonte réf 25046890 / Pompe d'arrosage 1100W corps plastique réf 25046892 / Pompe d'arrosage multicellulaire automatique 1100W réf 25046889 Groupe de surpression automatique 1100W corps plastique réf 25046891 / Pompe vide cave 600W grand débit corps inox réf 25047132 / Pompe thermique réf 25049196 / Pompe arrosage 1200 W réf 25095261

La durée de garantie est 3 ans (36 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 - Tuyau d'évacuation, crosse et canne de refoulement, vannette – Vessie – Bouchons - Clé de filtre et filtre
- Pompe thermique : bouchons d'essence, de remplissage ou de vidange, bouchons d'huile, filtre à carburant, lanceur , bougie, poignée de transport , 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 5 années à partir de la date de fabrication du produit, qui apparaît sur la plaque signalétique de celui-ci.)