

Conditions générales de garantie Haverland / Poêles

SAV

Votre poêle à granulés Haverland est en panne :

Nous vous rappelons que votre appareil est garanti par le réseau de la marque Haverland pour une durée de **5 ans** pour le corps de chauffe, et **2 ans** pour les composants électroniques.

Haverland et Bricozor interviennent directement auprès de vous à réception des éléments suivants :

- Facture d'achat
- N° de série de l'appareil.
- Vos coordonnées postales, téléphoniques, et mail complètes et lisibles
- Photo de l'installation intérieure & extérieure
- Une description de la panne

Vous pouvez nous envoyer ces documents à l'adresse suivante : **reclamation@bricozor.com**

Une fois votre dossier complet réceptionné, la personne en charge des SAV Haverland prendra contact avec vous pour réaliser un premier diagnostic. Nous vous assisterons jusqu'à la résolution complète d'un éventuel dysfonctionnement en parfait intermédiaire.

Le SAV Haverland est situé au 10 rue Léo Lagrange, 27950 ST Marcel. Cette adresse est le point d'entrée pour diagnostiquer plus précisément la panne, réexpédier et suivre, si besoin, le produit au réseau du fabricant, contrôler en retour la bonne réparation et ainsi vous réexpédier la marchandise.

Hormis les frais d'expédition, nous prenons en charge l'ensemble des frais de transport supportés afin de faire réparer la machine et de vous réexpédier votre produit.

Tout naturellement votre garantie sera prolongée du nombre de jours pendant lequel ce sera déroulé cette intervention.

Nous vous rappelons que le bon fonctionnement de votre appareil est lié à son installation.

- L'installation d'un poêle à granulés de bois doit **être conforme aux normes en vigueur, et notamment les DTU 24.1 et DTU 24.2.**
- L'utilisation de l'appareil doit être conforme aux indications du manuel d'utilisation

Si notre artisan constate une installation non conforme ayant provoqué la panne de l'appareil, il n'y aura pas de prise en garantie. Un devis vous sera établi pour une réparation à votre charge.