CONDITIONS DE GARANTIE

pour les produits ENGO Controls

1. Objet de la garantie.

1.1. L'objet de la présente garantie est constitué par les appareils électroniques inclus dans l'offre de vente de QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. dont le siège social est situé rue Rolna 4, 43-262 Kobielice, ci-après dénommé le GARANT/DISTRIBUTEUR, qui fournit à l'utilisateur un équipement de la plus haute qualité, pour lequel il fournit une garantie :

Modèle (Ancien code)	Nom du produit	Période de garantie
EONE-230W (EONE230W)	Thermostat Internet ZigBee, 230V	**5 ans**
EONE-230B (EONE230B)	Thermostat Internet ZigBee, 230V	**5 ans**
EONE-BATW (EONEBATW)	Thermostat internet ZigBee, Li-Ion	**5 ans**
EONE-BATB (EONEBATB)	Thermostat internet ZigBee, Li-Ion	**5 ans**
ECB62-ZB (ECB62ZB)	Régulateur de chauffage par le sol, ZigBee	**5 ans**
EREL-1ZB12A (EREL1ZB12A)	Relais intelligent ZigBee, 12A	**5 ans**
EGATE-ZB (EGATEZB)	Passerelle Internet ZigBee	**5 ans**
EMOD-ZB (EMODZB)	Module relais / répéteur ZigBee	**5 ans**
EREPEATER (EREPEATER)	Répéteur réseau ZigBee	**5 ans**
EREPEATER-MOD (EREPEATERMOD)	Répéteur réseau ZigBee	**5 ans**
EDOOR-ZB (EDOORZB)	Capteur de porte/fenêtre, ZigBee	**5 ans**
E10-W (E10W230WIFI)	Thermostat internet Wi-Fi	**5 ans**
E10-B (E10B230WIFI)	Thermostat internet Wi-Fi	**5 ans**
E901-WIFI (E901WIFI)	Internet, thermostat sans fil, Wi-Fi	**5 ans**
EIRTX (EIRTXWIFI)	Télécommande IrDA Wi-Fi	**5 ans**
EASY-230W (EASY230W)	Thermostat filaire, 230V	**5 ans**

Modèle (Ancien code)	Nom du produit	Période de garantie
EASY-230B **(EASY230B)**	Thermostat filaire, 230V	**5 ans**
EASY-BATW **(EASYBATW)**	Thermostat filaire, alimenté par batterie	**5 ans**
EASY-BATB **(EASYBATB)**	Thermostat filaire, alimenté par batterie	**5 ans**
E901 **(E901)**	Thermostat programmable câblé	**5 ans**
E901-RF **(E901RF)**	Thermostat programmable, sans fil	**5 ans**
ESIMPLE-230W **(ESIMPLE230W)**	Thermostat filaire, 230V	**5 ans**
ESIMPLE-230B **(ESIMPLE230B)**	Thermostat filaire 230V	**5 ans**
ERM-12A **(ERM12A)**	Module relais 12A	**5 ans**
ECB8-230 **(ECB08M230)**	Régulateur filaire pour chauffage au sol, 230V	**5 ans**
E30NC-230 **(E30NC230)**	Servomoteur thermoélectrique, 230V, M30x1,5, NC	**5 ans**
E28NC-230 **(E28NC230)**	Servomoteur thermoélectrique, 230V, M28x1,5, NC	**5 ans**
EPC11 **(EPC11)**	Régulateur pour pompe de chauffage central	**5 ans**
EPC11W **(EPC11W)**	Régulateur pour pompe de chauffage central ou pompe ECS	**5 ans**
EPC12HW **(EPC12HW)**	Régulateur pour pompe de chauffage central et pompe ECS	**5 ans**
E25-230W **(E20W230ZB)**	Thermostat internet ZigBee/868MHz	**5 ans**
E25-230B **(E20B230ZB)**	Thermostat internet ZigBee/868MHz	**5 ans**
E25-BATW **(E20WBATZB)**	Thermostat internet ZigBee/868MHz	**5 ans**
E25-BATB **(E20BBATZB)**	Thermostat internet ZigBee/868MHz	**5 ans**
ETRV-M30 **(ETRVM30W)**	Tête de radiateur électronique sans fil	**5 ans**
ETRV-M28 **(ETRVM28W)**	Tête de radiateur électronique sans fil	**5 ans**
EREL-16ZB **(EREL1ZB16A)**	Relais intelligent ZigBee, 16A	**5 ans**
EROL-ZB **(EROLZB)**	Contrôleur de volet roulant pour le système ENGO Smart, ZigBee	**5 ans**
E20i-W **(E20iWWIFI)**	Thermostat sans fil connecté à Internet, Wi-Fi	**5 ans**
E20i-B **(E20iBWIFI)**	Thermostat sans fil connecté à Internet, Wi-Fi	**5 ans**
E55-W **(E55W230WIFI)**	Thermostat encastré Internet pour cadre 55x55	**5 ans**
E55-B **(E55B230WIFI)**	Thermostat encastré Internet pour cadre 55x55	**5 ans**

Modèle (Ancien code)	Nom du produit	Période de garantie
EREL-16WIFI **(EREL1WIFI16A)**	Smart Relay Wi-Fi, 16A	**5 ans**
EROL-WIFI **(EROLWIFI)**	Contrôleur de volet roulant pour système ENGO Smart, Wi-Fi	**5 ans**
EFS300 **(EFS300)**	Sonde de température	**5 ans**
BEZEL-W **(BEZELW)**	Cadre pour thermostats	**5 ans**
BEZEL-B **(BEZELB)**	Cadre pour thermostats	**5 ans**
BEZEL-1W **(BEZEL1W)**	Cadre pour thermostats	**5 ans**
BEZEL-1B **(BEZEL1B)**	Cadre pour thermostats	**5 ans**
ETR-868 **(ETR868)**	Relais radio-commandé sans fil, 868Mhz, 230V	**5 ans**
E10-MBUSW **(E10WMODBUS)**	Thermostat internet Wi-Fi, MODBUS	**5 ans**
E10-MBUSB **(E10BMODBUS)**	Thermostat internet Wi-Fi, MODBUS	**5 ans**
ECB2-230 **(ECB02M230)**	Intégrateur de circuit de chauffage	**5 ans**
EWT100 **(EWT100)**	Thermostat à compensation météorologique pour le contrôle de la température du circuit	**5 ans**

1.2.
La période de garantie est calculée à partir de la date d'achat.

1.3.
La présente garantie n'est valable que sur le territoire de la République de Pologne.

2.
Couverture de la garantie

2.1.
QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k., ul. Rolna 4, 43-262 Kobielice, inscrite au Registre des entrepreneurs du Registre national des tribunaux tenu par le tribunal de district sous le numéro KRS 0000431227, NIP 6381806392, REGON : 243023027, (ci-après : « Garant/Distributeur ») garantit que l'appareil vendu est exempt de défauts de matériaux et de fabrication.

2.2
Ces produits, spécifiés au para. 1.1, ont été équipés d'un logiciel conforme à la désignation du distributeur au moment de la vente. Le garant accorde une garantie couvrant toutes les fonctions et spécificités du produit conformément à cette désignation. Cette garantie ne couvre pas le bon fonctionnement des fonctions et caractéristiques disponibles à la suite d'une mise à jour du logiciel du produit.

2.3.
Le Garant est responsable des dysfonctionnements résultant de défauts physiques inhérents à l'appareil (ci-après : « l'appareil »), entraînant un fonctionnement non conforme aux spécifications du Garant, pendant la période couverte par la clause 2.1. 1.1, c'est-à-dire la période d'extension de garantie. Les défauts de l'appareil signalés après l'expiration de la période de garantie ne sont pas couverts par la garantie.

2.4.
Le Garant s'engage à remédier gratuitement aux défauts constatés pendant la période de garantie en réparant ou en remplaçant (au choix du Garant) les composants défectueux de l'Équipement par des pièces neuves ou reconditionnées. Le Garant se réserve le droit de remplacer l'ensemble de l'appareil par des pièces neuves ou remises à neuf. Le garant ne remboursera pas le prix de l'équipement acheté.

2.5.
Dans des situations particulières, le Garant peut remplacer l'équipement par un autre dont les paramètres techniques sont les plus similaires.

2.6.
Seul le détenteur d'un document de garantie ou d'une preuve d'achat valide peut faire valoir la garantie.

2.7.
Avant d'introduire une réclamation, le Garant recommande d'utiliser l'assistance technique par téléphone ou par Internet disponible à l'adresse https://www.engocontrols.com.

2.8.
Pour introduire une réclamation, l'utilisateur doit contacter le garant à l'adresse électronique indiquée à l'adresse suivante https://www.engocontrols.com ou remplir le rapport de plainte disponible sur le site web susmentionné et suivre les instructions qui y figurent. Chaque plainte doit contenir une description détaillée du problème.

2.9.
Le dispositif réclamé doit être mis à disposition par l'utilisateur avec l'équipement standard complet et les documents confirmant son achat.

2.10.

Les frais de transport de l'équipement réclamé seront payés par le garant.

2.11.

Le garant refusera d'accepter la réclamation dans les cas suivants
- lorsque l'équipement est utilisé contrairement à sa destination et à son mode d'emploi,
- lorsque l'utilisateur fournit l'appareil incomplet, sans accessoires, sans plaque signalétique,
- la cause d'une défaillance autre qu'un défaut de matière ou de fabrication inhérent à l'Appareil,
- document de garantie non valide ou absence de preuve d'achat.

2.12.

La garantie de qualité ne couvre pas
- les dommages mécaniques (fissures, fractures, coupures, abrasions, déformations physiques causées par un choc, une chute ou la chute d'un autre objet sur l'appareil ou par une utilisation non conforme à la destination de l'appareil spécifiée dans le manuel d'utilisation) ;
- les dommages causés par des causes externes, par exemple : inondation, tempête, incendie, foudre, catastrophes naturelles, tremblement de terre, guerre, troubles civils, force majeure, accidents imprévus, vol, inondation par un liquide, fuite de la batterie, conditions météorologiques ; soleil, sable, humidité, température élevée ou basse, pollution de l'air ;
- les dommages causés par le mauvais fonctionnement d'un logiciel, à la suite d'une attaque de virus informatique, ou l'absence de mise à jour du logiciel selon les recommandations du Garant;
- les dommages résultant : de surtensions du réseau électrique et/ou de télécommunication, d'un branchement sur le réseau électrique non conforme aux instructions de l'utilisateur, ou du branchement d'autres produits non recommandés par le fabricant.
- les dommages causés par l'utilisation ou le stockage de l'appareil dans des conditions extrêmement défavorables, c'est-à-dire une humidité élevée, de la poussière, une température ambiante trop basse (gel) ou trop élevée. Les conditions détaillées d'utilisation de l'appareil sont précisées dans le manuel d'utilisation ;
- les dommages causés par l'utilisation d'accessoires non recommandés par le fabricant ;
- les dommages causés par une installation électrique défectueuse de l'utilisateur, y compris l'utilisation de fusibles inappropriés ;
- les dommages résultant de la négligence de l'utilisateur dans les activités de maintenance et d'entretien prévues dans le manuel d'utilisation ;
- les dommages résultant de l'utilisation de pièces de rechange et d'équipements non originaux et inappropriés pour un modèle donné, ainsi que de réparations et de modifications effectuées par des personnes non autorisées ;
- les défauts causés par la poursuite de l'utilisation d'un appareil ou d'un accessoire défectueux.

2.13.

La garantie ne couvre pas l'usure naturelle des composants de l'appareil et des autres pièces mentionnées dans le mode d'emploi et la documentation technique, qui ont une durée de fonctionnement spécifique. Il en va de même pour les piles et les accumulateurs, pour lesquels le Garant offre une garantie de 24 mois.

2.14.

La garantie de l'équipement n'exclut pas, ne limite pas et ne suspend pas les droits de l'utilisateur au titre de la garantie.

2.15.

Le Garant n'est pas responsable des dommages matériels causés par l'Appareil défectueux. Le Garant n'est pas responsable des pertes ou dommages indirects, accessoires, spéciaux, consécutifs ou punitifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, d'économies, de données, la perte d'utilisation, les réclamations de tiers et autres dommages résultant de ou liés à l'utilisation de l'appareil.

2.16.

La réparation des défauts non couverts par la garantie est effectuée sous réserve du paiement intégral de la réparation. En outre, en cas d'appel non fondé à la réparation sous garantie, les frais seront facturés à l'utilisateur qui fait la demande.

2.17.

Lors de l'intervention, le service garant doit avoir accès à l'équipement, dans le cas d'équipements installés à des hauteurs considérables, et aux données du compte, pour autant que l'équipement soit disponible en ligne. L'utilisateur doit lui-même mettre à la disposition du service garant un dispositif de hauteur approprié.

2.18.

2.17. Tous les litiges découlant de la garantie seront réglés par le tribunal compétent pour le siège social du garant.

3.
Introduction d'une réclamation.

3.1.

La base du service de garantie est l'introduction d'une réclamation sur le lieu d'achat ou directement auprès du service après-vente du garant QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. dont le siège est situé à Rolnej 4, 43-262 Kobielice, tél. 32-750-60-05
ou par e-mail : serwis@engocontrols.com, en remplissant le protocole de réclamation disponible sur www.engocontrols.com dans l'onglet « support technique » dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de leur détection, en fournissant en même temps une description du défaut constaté. Un modèle de protocole se trouve également à la fin des conditions de garantie ci-dessus.
L'utilisateur est tenu d'indiquer dans la demande s'il fait une réclamation au titre de la garantie ou pour tout autre motif.

3.2.

Le garant s'engage à reconnaître la réclamation dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de réception du produit réclamé. En cas de nécessité d'effectuer un examen technique du produit pour déterminer la cause du défaut, ce délai peut être prolongé. Dans ce cas, un produit de remplacement sera prêté à l'utilisateur afin qu'il puisse utiliser le produit. Le prêt de ces articles de remplacement à l'utilisateur ne constitue pas une reconnaissance du bien-fondé de la réclamation.

3.3.

Le garant se réserve le droit de choisir la méthode de réparation du défaut ou de la défaillance.

3.4.

Si le défaut du produit faisant l'objet de la réclamation est, de l'avis du garant, supprimable, les obligations de garantie seront exécutées par le biais d'une réparation sous garantie. Si la nature du défaut n'exige pas son élimination en usine, le garant ou son représentant autorisé peut effectuer la réparation sous garantie dans les locaux de l'utilisateur qui dépose une réclamation, où se trouvent les produits défectueux. Dans ce cas, l'utilisateur est tenu de faire preuve de diligence raisonnable pour coopérer et rendre possible la réparation des produits. Si la nature du défaut nécessite son élimination dans les conditions d'usine, l'utilisateur, à la demande du garant, est tenu de livrer le produit ou ses composants au garant ou à son représentant en personne ou par courrier, aux frais du garant, conformément aux directives incluses dans le protocole de service disponible à l'adresse www.engocontrols.com.

3.5.

Le garant n'est pas tenu de fournir à l'utilisateur un produit de remplacement pendant la période d'exécution des obligations de garantie, à l'exception du point 3.2. Le fait de refuser d'autoriser la réparation du produit (de ses pièces) dans les conditions de l'usine, ou de rendre la réparation impossible dans les locaux de l'utilisateur, signifie que le garant a été libéré de son obligation d'exécuter les obligations de garantie. Le fait que le produit soit réparé dans les locaux de l'utilisateur signifie que le garant a été libéré par l'utilisateur de ses obligations de garantie et qu'il a renoncé à tout recours en garantie contre le garant.

3.6.

Si le défaut du produit est inamovible, ou si son élimination n'est pas économiquement justifiée, ou si elle entraîne une diminution de la qualité du produit, les obligations de garantie seront exécutées en remplaçant le produit par un nouveau produit du même type, exempt de défauts, ou en versant à l'utilisateur un montant correspondant au prix de vente du produit défectueux, avec remise simultanée du produit défectueux par l'utilisateur au garant. En remettant le produit au garant, l'utilisateur transfère la propriété du produit au garant.

3.7.

Si la plainte est jugée justifiée, la réparation sous garantie, le remplacement du produit par un nouveau ou le remboursement du prix d'achat auront lieu dans les 30 jours suivant la date de la décision. Dans des cas particuliers, lorsqu'il est impossible de respecter le délai susmentionné pour des raisons indépendantes de la volonté du garant, le délai d'exécution des obligations de garantie peut être prolongé, ce dont l'utilisateur faisant la réclamation sera informé par une lettre distincte.

3.8.

La période de réparation sous garantie prolonge en conséquence la période de garantie de l'article réparé.

3.9.

La garantie accordée pour les biens vendus n'exclut pas, ne limite pas et ne suspend pas les droits de l'utilisateur résultant de la non-conformité des biens au contrat.

3.10.

Ces informations sont disponibles sur le site www.engocontrols.com.

4.
Principes d'une maintenance et d'un entretien corrects des surfaces du produit.

4.1.

Pour le nettoyage et l'entretien de la surface, il est interdit d'utiliser des brosses, des éponges ou d'autres substances susceptibles de rayer la surface du produit, des substances abrasives, moussantes et agressives, contenant des acides, du chlore ou ses composés, des solvants ou des agents de blanchiment.

4.2.

Les boîtiers, les écrans et les boutons doivent toujours être nettoyés à l'aide d'un chiffon doux et humide. Les surfaces en verre peuvent également être nettoyées avec des produits de nettoyage doux et incolores. Le produit de nettoyage ne doit pas être vaporisé directement sur l'appareil. Après avoir nettoyé la surface, vous pouvez la polir délicatement avec un chiffon doux et sec.

Distributeur exclusif des produits de la marque ENGO Controls:

QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k.
Rolna 4, 43-262 Kobielice
Pologne
bureau: +48-32-700-74-53
service: +48-32-750-65-05

QL CONTROLS sp. z o. o. sp. k.
Rolna 4, 43-262 Kobielice, Pologne
Tel. 32 700 74 53 / Tel. 32 750 65 05

PROTOCOLE DE PLAINTE N°.

(à remplir par le technicien de QL CONTROLS)

1. COORDONNÉES DU NOTIFIANT

NOM ET PRÉNOM

TÉLÉPHONE

COURRIEL

ADRESSE DE RETOUR / CACHET DE LA SOCIÉTÉ

2. OBJET DE LA RÉCLAMATION

NOM / SYMBOLE

QUANTITÉ

DATE D'ACHAT

LIEU D'ACHAT

QUAND LE DÉFAUT A-T-IL ÉTÉ DÉTECTÉ ?

☐ APRÈS LE RETRAIT DE L'EMBALLAGE

☐ LA DURÉE D'UTILISATION DE L'APPAREIL DEPUIS SON INSTALLATION .....

DESCRIPTION DU DÉFAUT

AUTRES INFORMATIONS CONCERNANT L'ENVIRONNEMENT DE FONCTIONNEMENT DE L'APPAREIL

3. L'ENVOI DE LA RÉCLAMATION

La plainte doit être envoyée au lieu d'achat. d'achat.

Si la réclamation est examinée favorablement, le client peut récupérer les appareils directement chez un distributeur (là où le produit a été acheté). (où le produit a été acheté).

Pour faire une réclamation au titre de la garantie, la preuve d'achat et le protocole de réclamation rempli doivent être fournis. Dans le cas contraire, la réclamation n'est pas valable.

4. RÉSOLUTION DE LA PLAINTE

(à remplir par le technicien de QL CONTROLS)

PERSONNE ACCEPTANT LA PLAINTE

DATE

EXAMEN DE LA PLAINTE

☐ Par la même occasion, je confirme avoir pris connaissance de la clause d'information (annexe 1, à la page suivante) concernant le traitement des données personnelles jointe au protocole de réclamation.

ANNEXE 1

Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après dénommé RODO).
à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après dénommé RODO), nous vous informons que :

a) le responsable du traitement de vos données personnelles est QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. à Kobielice, (43 - 262), ul. Rolna 4, inscrit au Registre des entrepreneurs du Registre national des tribunaux tenu par le Tribunal de district de Katowice - Wschód, 8e Division économique du Registre national des tribunaux à Katowice sous le numéro KRS : 0000440955, numéro NIP : 6381806825, numéro REGON : 243111228, coordonnées de contact : Kobielice (43 - 262), ul. Rolna 4,
e-mail : engo@engocontrols.com, téléphone de contact : +48 32 700 74 53,

b) Vos données à caractère personnel seront traitées sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point b), du RODO afin d'exécuter :
- le contrat de vente - en cas de réclamation dans le cadre de la garantie contre les défauts de la marchandise,
- le contrat de garantie - dans le cas où la plainte a été déposée sur la base d'une garantie fournie par l'administrateur et acceptée par vous,
- si vous n'êtes pas partie au contrat, mais seulement représentant de l'entité introduisant la réclamation - sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point f), du RODO aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement et le tiers - l'entité introduisant la réclamation que vous représentez, c'est-à-dire aux fins de l'exécution d'un contrat (vente ou garantie)
entre le responsable du traitement et l'entité que vous représentez,

c) Les destinataires de vos données à caractère personnel sont le responsable du traitement et les représentants du responsable du traitement autorisés par ce dernier à traiter des données à caractère personnel, les opérateurs postaux et les messagers, le bureau comptable du responsable du traitement, les entités fournissant des services informatiques au responsable du traitement, les banques (en ce qui concerne les données de l'entité introduisant la réclamation), les hébergeurs de courrier électronique du responsable du traitement, les cabinets d'avocats dans la mesure où cela est nécessaire pour l'établissement, l'examen ou la défense éventuels de réclamations,

d) Vos données à caractère personnel seront conservées par l'administrateur jusqu'à l'expiration du délai de prescription pour les réclamations éventuelles au titre de la garantie, pendant au moins cinq ans à compter du début de l'année suivant l'exercice financier au cours duquel les opérations, transactions et procédures découlant du contrat (vente ou garantie) ont été définitivement achevées, liquidées, réglées ou prescrites,

e) Vous avez le droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel vous concernant, leur rectification, leur effacement (conformément à l'article 17 du RODO), la limitation du traitement (conformément à l'article 18, paragraphe 1, du RODO) et la portabilité des données à caractère personnel (conformément à l'article 20, paragraphe 1, du RODO),

f) Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel conformément à l'article 21, paragraphe 1, du RODO,

g) vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle,

h) la fourniture de vos données à caractère personnel pour l'exécution d'un contrat (vente ou garantie) est nécessaire à l'exécution du contrat.