

PROCEDURE SAV : APPAREILS MOBILES 2025

Conditions d'application de garantie :

- Sous réserve d'une utilisation conforme :
Pour les poêles à pétrole de marque QLIMA : garantie 4 ans.
Pour les déshumidificateurs et climatiseurs mobiles de marque QLIMA : garantie 3 ans.
Pour les autres produits : garantie 2 ans à compter de la date d'achat.
- Pièces d'usure non prises en charge sous garantie : voir document annexe.
- Poêles à pétrole : garantie non appliquée en cas d'utilisation de pétrole non approprié.
- Exclusion de garantie : appareil vendu en tant que modèle d'exposition.

Procédure accompagnée du consommateur par le magasin :

Le consommateur se rend en magasin qui crée la demande de SAV et transmet via WECARE cette demande par email à l'adresse **support.clients@pvg.eu**.

Les documents suivants seront demandés au magasin :

- La copie complète de la facture d'achat
- La photo de la plaque signalétique où figure le n° de série de l'appareil
- La photo calage & la photo mise en place bouchon transport
- Cas des appareils à mèche : la photo de la mèche et de l'allumeur.

Le support client étudie la demande (WECARE), et si le dossier est complet, un technicien recontacte le magasin par email et/ou téléphone afin d'effectuer un pré diagnostic à distance. Le magasin devra se rendre disponible pour effectuer les tests sur l'appareil.

A l'issu du pré diagnostic, cinq cas de figure peuvent se présenter :

- 1) L'appareil nécessite un envoi en station de réparation : PVG France confirmera par email au magasin un numéro de dossier en demandant au magasin d'expédier l'appareil par ses propres moyens chez une station de réparation ou en magasin agréé, défini par secteur.
- 2) Les symptômes évoqués par le magasin font l'objet d'un refus de prise en charge en garantie et le client souhaite effectuer l'ensemble des réparations à ses frais : process hors garantie.
- 3) Les symptômes évoqués par le magasin font l'objet d'un refus de prise en charge en garantie et le client souhaite commander les pièces et effectuer les réparations lui-même : le magasin en avisera le client et pourra lui vendre les pièces nécessaires à la réparation, ou pourra orienter le client vers le site internet de PVG France afin que les pièces lui soient envoyées directement. Le ticket sera alors clôturé.
- 4) Les symptômes évoqués par le client font l'objet d'un refus de prise en charge en garantie et le client ne souhaite pas donner suite : le WECARE sera annulé.
- 5) L'appareil est économiquement non réparable : un avoir est émis au magasin qui indemnise son

client selon ses propres conditions générales de vente. Le magasin en est informé par email.

Panne au déballage :

Est considérée comme une panne au déballage toute panne privant le consommateur de l'utilisation conforme de son appareil au déballage de celui-ci.

Celle-ci peut être déclarée dans les 15 jours suivant l'achat de l'appareil.

La panne au déballage

Le consommateur se rend en magasin qui crée la demande de SAV et transmet via WECARE cette demande par email à l'adresse **support.clients@pvg.eu**.

Les documents suivants seront demandés au magasin :

- La copie complète de la facture d'achat
- La photo de la plaque signalétique où figure le n° de série de l'appareil
- La photo calage & la photo mise en place bouchon transport
- Cas des appareils à mèche : la photo de la mèche et de l'allumeur.

Le support client étudie la demande (WECARE), et si le dossier est complet, un technicien recontacte le magasin par email et/ou téléphone afin d'effectuer un pré diagnostic à distance. Le magasin devra se rendre disponible pour effectuer les tests sur l'appareil.

Après pré-diagnostic validé par PVG Le magasin indemnise son client selon ses propres conditions générales de vente.

A réception de la panne au déballage, si celle-ci est avérée et acceptée par PVG France, un bon de reprise sera envoyé au magasin afin que celui-ci puisse envoyer le produit en station PAD.

A réception de l'appareil, un avoir est émis au magasin par PVG France.

PROCEDURE SAV : APPAREILS FIXES 2025

Conditions d'application de garantie :

- Pour les compresseurs des climatiseurs fixes de marque QLIMA : garantie 5 ans.
Pour les autres appareils fixes de marque QLIMA : garantie 3 ans.
Pour les autres marques : garantie 2 ans à compter de la date d'achat.
- Mise en service réalisée par un artisan habilité aux fluides frigorigènes, obligatoires sur les climats fixes.
- Pour les poêles à pellets des marques QLIMA uniquement : mise en service obligatoire par un artisan partenaire du réseau PVG ou certifié Qualibois.
- L'installation d'un poêle à granulés de bois doit être réalisée selon les normes en vigueur : EN14785 et 16510-2-7, DTU 24.1 et 24.2, NFC15-100-13384-1. La garantie s'applique si et seulement si l'installation est conforme.
- Entretien obligatoire sur les poêles à pellets tous les ans selon décret n° 2023-641 du 20/07/2023 : le consommateur doit être en mesure de justifier de cet entretien s'il lui est demandé.
- Pièces d'usure non prises en charge sous garantie : voir document annexe.
- Exclusion de garantie : appareil vendu en tant que modèle d'exposition.

Procédure directe consommateur/PVG France :

Le consommateur crée sa demande de SAV sur le site **www.Qlima.fr**, onglet « **Aide et support** », portail ***particulier***. Le support client traite la demande et mandate un artisan au domicile du client dans un délai de 21 jours. Aucune réparation ne peut être effectuée en magasin.

Les documents suivants seront demandés au client :

- La copie complète de la facture d'achat
- La photo de la plaque signalétique où figure le n° de série de l'appareil
- Le rapport d'intervention CERFA mise en service pour les climatiseurs fixes toutes marques, et pour les poêles à pellets des marques QLIMA & Q EXCELLENCE
- PVG France se réserve le droit de réclamer en complément le justificatif de l'entretien annuel de l'appareil.

Un pré diagnostic sera effectué par un technicien PVG France par téléphone auprès du consommateur et un outil VISIO pourra être utilisé afin de visualiser tout élément qui pourrait permettre la résolution de la panne à distance.

A l'issue du pré diagnostic, trois cas de figure peuvent se présenter :

- 1) La panne est jugée simple et a pu être résolue par téléphone, le ticket est clôturé.
- 2) La panne nécessite l'intervention d'un réparateur pour le remplacement d'une pièce ou de l'appareil : la pièce est envoyée chez le réparateur agréé par PVG France, qui est mandaté pour intervenir au domicile du consommateur. Le magasin en est avisé par email ; le consommateur en est avisé selon le mode de communication qu'il a défini lors de sa demande.
- 3) La panne fait l'objet d'un refus de prise en charge sous garantie, si l'installation et/ou l'utilisation ne sont pas conformes :
 - La causalité entre la panne et la mauvaise installation n'est pas flagrante : le consommateur est averti par écrit du problème de pose. La réparation peut s'effectuer sous garantie. Un réparateur agréé est mandaté au domicile du client.
 - La causalité entre la panne et la mauvaise installation est flagrante, ou l'installation est dangereuse : nous demandons au consommateur de remettre en conformité l'installation. La réparation peut se faire aux frais du client, les pannes liées à une mauvaise installation/utilisation

ne rentrant pas dans le cadre de la garantie.

PROCEDURE SAV : CONTACTS

Procédure directe consommateur /PVG France :

Le consommateur dispose de plusieurs canaux de communication pour joindre le Support Client :

- Par téléphone au **0232960747**, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- Par email pour une aide concernant l'utilisation du site Internet : **contact@pvg.eu**
- Par email pour un suivi de dossier : **support.clients@pvg.eu**
- Par email pour toute demande concernant le référencement des pièces détachées : **pieces@pvg.eu**

Procédure accompagnée magasin /PVG France :

Le magasin dispose de plusieurs canaux de communication pour joindre le Support Client :

- Par téléphone au **0232960749** pour une question relative à un dossier concernant **les poêles à pellets**, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- Par téléphone au **0232960765** pour une question relative à un dossier concernant les **climatiseurs fixes**, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- Par téléphone au **0232960763** pour une question relative à un dossier concernant **les appareils mobiles**, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- Par email pour toute demande relative à un dossier : **support.clients@pvg.eu**
- Par email pour toute demande concernant le référencement des pièces détachées : **pieces@pvg.eu**

Réclamation qualité :

Une réclamation qualité peut être émise pour : manque au déballage, casse occulte ou défaut produit. Est considérée comme une réclamation qualité tout défaut privant le consommateur de l'utilisation conforme de son appareil au déballage de son appareil. Celle-ci peut être déclarée dans les 15 jours suivant l'achat de l'appareil. La réclamation qualité suit le même cheminement qu'une demande de réparation standard (voir procédure directe consommateur ou procédure accompagnée du consommateur par le magasin), via le site internet Qlima.fr, Portail Particulier ou Portail Revendeur. Après étude de la réclamation qualité, 4 cas de figure peuvent se présenter :

- Les pièces manquantes peuvent être renvoyées, au magasin ou au consommateur selon qui a émis la demande.
- Un avoir peut être émis contre restitution du produit, le magasin ou le consommateur en sont informés via le portail et par email.
- Un avoir peut être émis contre destruction de l'appareil, le magasin ou le consommateur en sont informés via le portail et par email.
- La réclamation est injustifiée : elle fait alors l'objet d'un refus de prise en charge, le magasin ou le consommateur en sont informés via le portail et par email.

Les appareils vendus en tant que modèles d'exposition ne peuvent faire l'objet d'une réclamation qualité. Pour tout support ou suivi de dossier, email de contact : **qualite-pvgfr@pvg.eu**

Téléphone : **0232967312**

PVG France S.A.R.L.

200, avenue de la Mare Sansouire
Immeuble B2 - 3^{ème} étage
CS 70010

76650 Petit-Couronne Cedex

T +33 (0)2 32 96 07 47

E info@qlima.fr

Siret 343 590 683 00045

APRE 4671 Z

TVA FR09343590683

SARL au capital 75 000 €

