Conditions générales de garantie

Termo-fol sp. z o.o.

Version 10/2026 – applicable aux produits achetés à compter du 7 octobre 2026

§ 1. Dispositions générales

1. Le garant est **Termo-fol sp. z o.o., ul. Józefa Marcika 4A, 30-443 Kraków, Pologne, KRS 0000544694, NIP 6762485192, REGON 360819770.**

2. La garantie s'applique exclusivement aux produits achetés auprès de Termo-fol sp. z o.o. (y compris sur la boutique en ligne termofol.pl et ses versions linguistiques) ou dans les points de vente agréés et auprès des distributeurs agréés de Termo-fol. Elle est valable sur le territoire des États membres de l'Union européenne et de l'Espace économique européen, à condition que le produit soit utilisé sur ce territoire.

3. La garantie atteste que les produits ont été fabriqués avec le soin requis et qu'ils sont destinés à une utilisation correcte, conforme à la notice.

4. La garantie ne limite pas les droits découlant de la garantie légale des vices (rękojmia). Si l'acheteur est un consommateur, la présente garantie commerciale s'ajoute aux droits que la loi lui reconnaît en cas de défaut de conformité du bien, y compris ceux qui découlent des dispositions impératives de l'État de sa résidence habituelle (en France, notamment la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés). Le consommateur exerce ces droits gratuitement auprès du vendeur ; la présente garantie ne les exclut, ne les limite ni ne les suspend.

5. Elle couvre exclusivement les défauts dont la cause réside dans le produit lui-même, à condition :
   - que le produit ait été correctement choisi, installé et utilisé, conformément à la notice d'utilisation,
   - qu'il n'ait pas subi de dommages causés par des facteurs extérieurs, des événements fortuits ou un cas de force majeure,
   - que seuls des accessoires d'origine adaptés aient été utilisés,
   - que les recommandations de transport, de stockage, d'installation et d'utilisation (y compris de nettoyage et d'entretien) aient été respectées.

6. L'utilisateur est tenu de documenter l'installation (notamment numéro d'habilitation de l'électricien ou autre document attestant la qualification d'électricien exigée dans l'État d'installation, résultats des mesures).

7. Pour bénéficier de la prolongation de la garantie, le produit doit être enregistré par e-mail à l'adresse support@termofol.pl dans les 30 jours suivant l'achat.

8. La garantie prend fin en cas d'intervention de personnes non autorisées, de modification du produit ou d'utilisation du produit non conforme à sa destination.

9. Elle ne couvre pas les systèmes de chauffage composés d'éléments d'autres fabricants. La sous-couche isolante ne fait pas partie intégrante du système de chauffage et n'a pas d'incidence sur la garantie.

10. La garantie prolongée et la garantie à vie sont réservées au premier propriétaire du produit et ne sont pas transmissibles.

§ 2. Durée de la garantie

La durée de la garantie court à compter du jour de la remise du produit à l'acheteur et, au plus tard, à compter de son installation ou de sa mise en service.

Produit	Durée standard	Prolongée après enregistrement
Film chauffant TF	**6 ans**	**jusqu'à 15 ans**
Film Diamond DTF	**6 ans**	**jusqu'à 25 ans**
Tapis chauffant TF-HM	**25 ans**	**à vie**
Câbles chauffants à résistance constante	**25 ans**	**à vie**
Câbles TF-KZT / TF-KGSR / TF-CW-SR	**2 ans**	**—**
Tapis chauffants extérieurs TF-OHMAT	**10 ans**	**—**
Panneaux chauffants, radiateurs, thermostats, cheminées électriques, appareils de chauffage, accessoires (raccords, sous-couches, rubans adhésifs)	**2 ans**	**—**

§ 3. Réclamations

1. La réclamation doit être adressée au garant au moyen du formulaire de réclamation disponible sur www.termofol.pl/fr/garantie. Pour les produits qui peuvent être renvoyés, il suffit, pour l'examen de la réclamation, d'y joindre des photos, une description de la panne ainsi que la preuve d'achat, et de renvoyer le produit défectueux à l'adresse suivante : **Termo-fol sp. z o.o., Dział Reklamacji i Serwisu (service réclamations et SAV), Targowisko 587, 32-015 Kłaj, Pologne**. Pour les matériaux installés à demeure (par exemple les tapis chauffants), une expertise ou l'avis d'un expert peut s'avérer nécessaire. Contact du garant : e-mail support@termofol.pl, tél. +48 12 376 86 00, +48 790 290 158, +48 518 431 910.
   La réclamation doit indiquer :
   - le nom et le numéro de série du produit, la date d'achat, le numéro du justificatif d'achat,
   - une copie numérisée de la carte de garantie portant le numéro d'habilitation de l'installateur (ou l'autre document visé au § 1, point 6),
   - l'adresse du lieu d'utilisation,
   - la date, la description de la panne et les circonstances de sa découverte.
2. Dès la constatation du défaut, l'acheteur est tenu de mettre immédiatement le produit hors service et de le protéger contre toute détérioration supplémentaire.
3. À la demande du garant, l'acheteur met le produit à disposition pour un examen, une documentation photo/vidéo ou une expertise.

4. Le garant, à sa discrétion, remédie au défaut ou remplace le produit par un produit neuf. Le garant informe l'acheteur de la solution retenue pour remédier au défaut ou de l'absence de fondement de la réclamation.
5. Les réclamations sont traitées dans un délai de 14 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation complète, sauf si leur examen nécessite l'avis d'un expert, un examen du produit ou la consultation du fabricant de l'élément concerné du produit.
6. La réparation ou le remplacement intervient dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de l'acceptation de la réclamation.
7. La durée de la garantie est prolongée de la période comprise entre le signalement du défaut et sa réparation ou la livraison du produit neuf.
8. Si l'acheteur reçoit une réclamation de son client final, il doit permettre au garant de participer à toutes les étapes de la procédure de réclamation afin d'établir la cause du défaut, de remplacer le produit ou de remédier au défaut.
9. L'acceptation d'une réclamation par l'acheteur à l'égard de son client final n'engage pas le garant sans l'accord préalable de celui-ci.
10. Une entreprise qui achète des produits auprès du garant n'a pas le droit de demander une compensation pour les éventuels frais supplémentaires engagés en lien avec une réclamation ou une réparation.
11. La garantie ne couvre pas les frais de démontage, de remontage, de transport ni de prestations de tiers, sauf disposition contraire du droit de la consommation.
12. Dans des cas particuliers, le garant peut accorder un geste commercial sans reconnaître sa responsabilité au titre de la garantie.