



## POLITIQUE DE SERVICE APRÈS-VENTE

## Préambule

La présente politique a pour objectif de détailler l'opérabilité et de fournir toutes les informations nécessaires pour gérer et traiter au mieux toute incidence ou toute demande liée au service après-vente de l'entreprise.

## Contacts et domaines de référence

Pour la gestion de toute démarche ou incidence SAV, merci de tenir compte des contacts et outils suivants de l'entreprise :

**Support technique** pour les demandes, assistances sous garantie, hors garantie et mises en service :

- Département responsable: Support technique
- Téléphone de contact: 01 82 88 51 19
- E-mail: [sav@airzonefrance.fr](mailto:sav@airzonefrance.fr)

**Administration SAV** pour le traitement des garanties produits et des retours commerciaux :

- Département responsable: SAV administratif
- E-mail: [sav.administratif@airzonefrance.fr](mailto:sav.administratif@airzonefrance.fr)

**Service après-vente pour utilisateur final** (demandes et réclamations) :

- Département responsable: Service client
- Téléphone de contact: 01 82 88 51 19
- E-mail: [serviceclient@airzonefrance.fr](mailto:serviceclient@airzonefrance.fr)

## Gestion des démarches

Toute démarche ou demande liée au SAV doit être effectuée exclusivement en ligne via le portail d'entreprise **Airzone Control** ([airzonecontrol.com](https://airzonecontrol.com)).

Dans ce portail, une zone spécifique « Mon Espace » permet d'effectuer et de gérer toute démarche ou demande.

L'accès est soumis à inscription préalable et strictement réservé aux clients professionnels titulaires d'un numéro de TVA.

## Garantie

Tous les produits Airzone sont garantis contre tout défaut de fabrication.

La garantie court à compter de la date d'émission de la facture établie par Airzone.

Les conditions de garantie figurent sur le site Airzone Control (lien : « [Conditions Générales](#) »).

À noter le programme **AIRZONE CARE** (pour le matériel vendu à partir du 1er avril 2025) : il prévoit une extension de garantie jusqu'à 5 ans à compter de la date de facture Airzone, sous réserve de la mise en service du système réalisée par un technicien qualifié Airzone. Les spécifications figurent dans le lien « AIRZONE CARE ».

## Annulation et limitations de garantie

La garantie des produits Airzone est soumise aux limitations suivantes :

- Tous les éléments électroniques intégrés au système installé doivent être de marque Airzone (cartes, thermostats, modules, motorisations, câblage).
- La présentation de la facture d'achat à Airzone est indispensable à la reconnaissance de la garantie.
- Le numéro de série de la pièce défectueuse doit être communiqué.
- La garantie n'inclut pas les matériaux sujets à usure (p. ex. piles).
- La garantie n'est pas reconnue aux clients en défaut de paiement.

La garantie n'est pas valable si les numéros de série lisibles ne sont pas accessibles, ni en cas de dommages ou défauts dus à :

- Transport du matériel
- Mauvaise gestion du stockage
- Causes externes (incendie, foudre, inondation, vol)
- Problèmes liés à l'installation électrique
- Modifications, extensions ou tentatives de réparation non conformes aux manuels Airzone ou réalisées par du personnel non qualifié
- Installations non conformes à la réglementation technique en vigueur
- Usage abusif ou non conforme des produits

## Définition des cas

Types d'interventions techniques définis et gérés par le **Service Technique Airzone (STA)**:

- Mise en service du système: première activation d'une installation neuve.
- Intervention sous garantie: produits présentant des défauts dans la période de garantie.
- Intervention hors garantie: produits défectueux hors période de garantie ou problèmes dus à des erreurs d'installation ou de configuration.

Dans tous les cas, Airzone France ne sera en aucun cas responsable des travaux de maçonnerie nécessaires pour accéder aux composants électroniques et/ou mécaniques, ni des dommages éventuels à des biens et personnes causés par le personnel du STA.

Toutes les pièces remplacées par Airzone sous garantie deviennent la propriété de l'entreprise.

## Mise en service des systèmes

La mise en service est un service payant, à demander via le portail Airzone Control.

À partir du 1er avril 2025, dans le cadre du programme AIRZONE CARE, la mise en service permet une extension de garantie à 5 ans pour tous les produits Airzone de l'installation.

Les mises en service doivent toujours être sollicitées sur AirzoneControl. Après validation administrative, Airzone désigne un technicien qualifié pour l'effectuer.

Si la mise en service n'est pas déjà incluse dans la commande, elle doit être achetée via une ligne de service dédiée.

La mise en service n'est pas obligatoire pour les systèmes **Flexa**, **Easyzone** et **Aidoo**.

Toute visite supplémentaire doit faire l'objet d'un devis et d'un paiement séparés.

La présence sur site de l'installateur hydraulique et/ou électrique ayant réalisé le système est indispensable.

La demande de mise en service via Airzone Control implique l'acceptation explicite des conditions suivantes :

- Le climatiseur est installé et fonctionnel.
- L'installation électrique dispose d'une ligne dédiée au système Airzone et est conforme.
- Les composants Airzone sont installés.
- Tout le câblage du système est terminé.
- Un câble bus Airzone (ou équivalent aux caractéristiques égales ou supérieures) a été utilisé.
- Si la mise en service ne peut être terminée en une seule intervention du STA (p. ex. configuration du webserver faute d'Internet), des déplacements supplémentaires seront facturés via une nouvelle commande.
- Si le STA constate que ces conditions ne sont pas remplies, il peut refuser la mise en service ou facturer les heures nécessaires pour la rendre possible.

## Opérations réalisées lors de la mise en service

- Vérification de l'installation au niveau connexions électriques et câblage.
- Vérification de la connexion du système Airzone à l'unité.
- Configuration complète du système selon les spécifications du client.
- Configuration du Webserver (connexion Internet indispensable).
- Essais de fonctionnement.
- Explication du mode d'emploi à l'utilisateur final ou au représentant.
- Émission d'un rapport numérique de mise en service.

## Assistances sous garantie

On entend par intervention sous garantie un problème technique ou une panne concernant des produits Airzone dans la période couverte par la garantie.

Les coûts liés à la réparation, au remplacement des pièces défectueuses et aux transports nécessaires (livraison/collecte) sont pris en charge par Airzone.

En outre :

Les interventions sous garantie doivent toujours être demandées via Airzone Control, après contact avec un opérateur du support technique Airzone par téléphone. Après vérification du non-fonctionnement et de la garantie via le numéro de série, un **\*\*numéro de diagnostic\*\*** sera communiqué il devra être indiqué dans la demande sur la plateforme. La demande doit être effectuée par l'entreprise installatrice. Airzone désignera le technicien qualifié qui effectuera l'intervention.

Si, lors des vérifications préalables, il est établi que le problème provient d'une installation ou configuration incorrecte, l'intervention ne sera pas considérée comme sous garantie, et les heures du STA, le remplacement des composants et le transport seront à la charge du client.

## Assistances hors garantie

Est considérée hors garantie toute intervention concernant des installations de produits Airzone au-delà de la période de garantie, ou tout problème dû à une installation ou configuration incorrecte.

Les coûts d'intervention du STA, le remplacement des pièces défectueuses et tous les transports nécessaires (livraison/collecte) sont à la charge du client.

La négociation des coûts se fait directement avec le STA.

## Remplacement de produits sous garantie

On entend par remplacement sous garantie la demande d'un client visant à remplacer un composant d'un système Airzone ayant présenté un dysfonctionnement pendant la période couverte.

Airzone France prend en charge le remplacement de la pièce défectueuse et le transport (livraison du nouveau composant et collecte du produit défectueux).

La procédure : demande via Airzone Control, après contact téléphonique avec un opérateur du support technique Airzone (vérification du défaut et de la garantie via numéro de série, attribution d'un numéro de diagnostic à indiquer dans la demande).

La pièce de remplacement est expédiée au client et facturée avec un délai de paiement de 30 jours. Dans ce délai, le client s'engage à retourner à Airzone le matériel défectueux pour vérification. Une fois la conformité établie, Airzone émet une note de crédit correspondant à la facture émise. Airzone Italia se réserve la possibilité d'émettre une note de crédit partielle (refacturation d'un pourcentage au client selon l'état de la pièce).

En cas de non-retour de la pièce défectueuse avant l'échéance (30 jours) de la facture, la situation sera considérée comme un impayé, géré par l'administration d'Airzone et pourra justifier un blocage des livraisons futures.

## Conditions de retour

Toute demande de retour se fait toujours via la plateforme web à l'adresse [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com), canal direct et prioritaire pour traiter les demandes des clients.

Les retours doivent être approuvés par le support administratif d'Airzone france : [sav.administratif@airzonefrance.fr](mailto:sav.administratif@airzonefrance.fr)

Le client dispose de 14 jours à compter de la date de livraison de la commande pour effectuer une demande de retour via AirzoneControl (Mon Espace > Retours).

Une notification sur l'état de la demande sera envoyée et consultable dans l'espace personnel. Les demandes de retour expirent 40 jours après leur acceptation.

## Processus complet de retour (4 étapes)

### Étape 1: Demande (Client)

Ouverture de la demande sur AirzoneControl > Mon Espace > Retours.

Cas possibles:

- Matériel non souhaité par le client (soumis à évaluation des coûts à la charge du client).
- Matériel non conforme à la commande (soumis à évaluation).
- Matériel endommagé pendant le transport.
- Champs obligatoires
- Référence et numéro de commande Airzone France
- Liste des produits avec numéros de série ou codes-barres
- Adresse de collecte/livraison du matériel.

### Étape 2: Évaluation (Airzone)

Le support administratif évalue la demande et procède selon le cas :

- Erreur d'Airzone: remplacement gratuit du matériel.
- Problème de transport: remplacement gratuit.
- Erreur/besoin du client: proposition d'avoir selon les cas, frais de transport inclus.

Coût de reconditionnement du matériel :

- 15 % du prix net de l'article au titre du retraitement
- 3,5 % au titre du transport.

Un pourcentage supplémentaire (à l'appréciation du support administratif) peut s'appliquer selon l'état de la pièce à son arrivée au dépôt d'Airzone France.

### Étape 3: Communication d'acceptation/refus (Airzone)

Après classification et évaluation, le client est informé via AirzoneControl et par e-mail de la décision :

- Retour refusé: motif du refus.
- Retour approuvé: devis joint sur la base de ce qui précède. Le client doit accepter le devis pour procéder à l'envoi.

### Étape 4: Analyse du matériel et avoir (Airzone)

À réception, le matériel est retraité par le support administratif sous 72 heures et analysé pour vérifier sa conformité à la demande.

Le règlement (avoir) est alors effectué en tenant compte de toutes les conditions détaillées ci-dessus.

## Conditions de garantie

Le fabricant garantit le bon fonctionnement du produit lorsqu'il est utilisé conformément à sa destination et installé et utilisé selon les instructions des fiches techniques incluses dans l'emballage de chaque article.

Tous les produits **Airzone France** à partir du 01/11/2025 bénéficient d'une garantie de base de 3 ans pour l'électronique, 5 ans pour les motorisations, et 5 ans sur tous les dispositifs Airzone présents dans les installations où une mise en service a été effectuée. La garantie court à compter de la date de facture émise par **Airzone France**, contre tout défaut de fabrication.

Le non-respect de la réglementation en vigueur en matière d'installation (électrotechnique, basse tension, et autres normes applicables aux installations de climatisation/chauffage, sécurité, hydraulique, etc.) annule la garantie du produit.

De même, le remplacement d'éléments Airzone par des composants de tiers annule la garantie.

## Demande et envoi de matériel sous garantie

Toute demande de garantie se fait toujours via la plateforme web pour professionnels Airzone ([www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com)), canal direct et prioritaire pour traiter les demandes des clients.

Dans ce site, la section dédiée à la gestion des garanties se trouve dans Mon Espace > Garanties.

Le retour de produits non conformes n'implique pas de paiement. Le paiement ainsi que l'acceptation des frais d'expédition dépendent du résultat de l'analyse.

En cas de non-justification totale ou partielle, le support administratif en informe le client et met le produit à disposition. À la demande du client, le retour peut être effectué à ses frais.

Sans réponse sur le sort du produit sous 3 jours, celui-ci sera détruit.

L'absence de demande d'avoir sur la facture du matériel en garantie sera interprétée comme un paiement normal et un prélèvement sera émis sur le compte bancaire du client.