

La société CLAGE est une entreprise certifiée DIN EN ISO 9001 : 2008. Les chauffe-eau instantanés sont fabriqués en Allemagne. Tous les appareils sont intégralement testés en usine avant expédition.

Le service après-vente pour la France est géré par la station technique agréée :

Alsace Maintenance

17, rue de Hoenheim

67207 NIEDERHAUSBERGEN France

Téléphone : 03 88 56 12 13

Télécopie : 03 88 56 39 82

email : clage-sav@alsacemaintenance.fr

Pour toute réclamation, avant de contacter la station technique agréée et de manière générale avant toute demande d'intervention sous garantie, il y a lieu de vérifier les points suivants :

1. L'appareil est-il bien sélectionné pour l'application souhaitée ?

2. L'appareil a-t-il bien été purgé avant sa mise sous tension ?

3. L'appareil est-il électriquement bien raccordé et protégé ?

- La puissance disponible au tableau est-elle suffisante ?
- La section des fils électriques de raccordement est-elle respectée ?
- La protection électrique de l'appareil est-elle conforme ?

4. Si l'eau n'est pas assez chaude voir froide :

- Vérifiez la pression du réseau. Pression requise 3 bar environ.
 - Cette pression a-t-elle été contrôlée ?
 - Est-elle stable ?
- Le débit d'eau a-t-il été vérifié ? Les indications de la fiche produit du Fabricant sont-elles respectées ?
- Pour les appareils de la série « M », avez-vous vérifié que le diffuseur fournit avec l'appareil a bien été posé sur la robinetterie ?

Rappel :

Les chauffe-eau instantanés monophasés ne sont pas compatibles avec un mitigeur thermostatique.

Procédure de retour

Les demandes de retour pour expertise et réparation sont à adresser par fax, par téléphone ou par mail à la station technique agréée.

La station technique agréée décidera en fonction des éléments transmis de procéder ou non à un retour de l'appareil.

En cas de demande de retour l'appareil devra être complet et emballé dans son emballage d'origine et tenu à disposition du transporteur.

Un bon de retour sera adressé au client et le colis sera enlevé par nos soins à l'adresse indiquée par le client.

Chaque appareil retourné en station agréée est contrôlé, réparé, réglé et remis en état de fonctionnement suite à quoi il sera renvoyé à son expéditeur accompagné d'un rapport d'intervention.

Une copie de ce rapport d'intervention est adressée à la société CLAGE qui se réserve le droit de facturer l'intervention de la station agréée si celle-ci n'est pas justifiée dans le cadre de la garantie contractuelle, appareil ne présentant pas de défaut de fonctionnement ou mal utilisé.

Les appareils qui présentent un dysfonctionnement durant la période de garantie ne peuvent être échangés sans un accord spécifique de la part du fabricant CLAGE.