

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION DES GARANTIES

Nonobstant les garanties légales de conformité et contre les vices cachés, nos produits bénéficient d'une garantie commerciale de 1 à 10 ans à compter de leur date d'achat. La durée de la garantie commerciale d'un produit en particulier est indiquée sur son emballage ainsi que sur sa notice d'utilisation. En l'absence de spécification, elle est réputée inexistante.

La garantie commerciale s'applique contre tout vice de fabrication ou défaut d'aspect pouvant intervenir au cours de sa durée d'application, sous réserve d'installation, d'utilisation et d'entretien conformes aux règles traditionnelles, aux instructions générales ci-dessous ou aux instructions spécifiques figurant dans la notice jointe au produit au moment de la vente.

La durée est limitée à 1 an pour les traitements de surface ainsi que pour certains composants tels que la cartouche, l'inverseur, la manette. Les pièces d'usure, telles que les joints, ne sont pas incluses dans la garantie commerciale.

Les problèmes liés à l'entartrage des mécanismes ou à la corrosion du fait du calcaire sont exclus de la garantie commerciale.

L'application de la garantie commerciale est limitée à la remise en état, à la fourniture des pièces détachées responsables du mauvais fonctionnement de l'appareil ou reconnues défectueuses par nos services, au remplacement du produit ou, à défaut, à l'établissement d'un avoir, Rousseau décidant du choix le plus approprié. Tous frais de main d'œuvre, déplacement ou indemnité de préjudice pour non disponibilité du produit sont exclus.

1.1 – Instructions d'utilisation et d'entretien

Nonobstant toute instruction spécifique au produit qui serait indiquée dans sa notice, les instructions générales ci-dessous doivent être scrupuleusement suivies, leur non-respect pouvant remettre en cause le bénéfice des garanties.

Le nettoyage des surfaces doit se faire uniquement à l'eau savonneuse avec une éponge ou un chiffon doux. En cas de calcaire, nettoyer avec de l'eau vinaigrée (vinaigre blanc). Entretien régulier des aérateurs mousseurs à l'aide d'un détartrant liquide. La température d'arrivée d'eau chaude est conseillée à 65°C (maximum 80°C). Le raccordement au réseau doit se faire impérativement après avoir purgé celui-ci et eau chaude à gauche – eau froide à droite. La pression d'arrivée de l'eau est conseillée à 3 bars. Elle doit impérativement être au minimum d'1 bar. Si elle est supérieure à 5 bars, il est impératif d'utiliser un réducteur, à défaut de quoi elle risquerait endommager les mécanismes et composants.

1.2 – Quelques exemples de non application des garanties

Installation non-conforme : diamètre des tuyaux non respecté pouvant occasionner des pertes de pression ou de coups de bélier, inversion des arrivées d'eau chaude et froide (thermostatique), pression supérieure à 5 bars, vidange de la tuyauterie non effectuée avant la mise en eau définitive (limaille ou autre corps étranger se trouvant dans l'eau, peuvent détériorer les mécanismes). Dommages causés par la mauvaise qualité de l'eau : dépôt calcaire, sable, limaille etc... Mauvais entretien : dépôt de calcaire qui abîme les revêtements, mousseur entartré, joints de bec ou d'inverseur mal graissés. Dégâts dus au gel : vidage des installations non effectué (résidence secondaire), tuyauteries non isolées et calorifugées. Nettoyage avec des produits inadaptés, tels qu'alcool à brûler, abrasif, détergent acide, produits à base d'ammoniaque et acétone etc. Accident ou chocs liés à une mauvaise manipulation. Usure normale de certaines pièces, telles que les mécanismes, clapets, joints toriques. Montage anormal ou intervention incompétente : serrage trop important (rupture de pièces) ou au mauvais endroit, dégâts occasionnés sur le revêtement. Production de l'eau chaude inadaptée : trop faible pour l'installation, manque de pression (certains chauffe-eau gaz), existence d'un système de production d'eau chaude instantanée non conforme dans le cas d'un thermostatique.

ARTICLE 2 – DUREE DE DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES NECESSAIRES AU SAV.

En application de l'article L.111-3 du Code de la consommation, la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du produit correspond à la durée de la garantie applicable au produit fini utilisant ces pièces détachées. Pour tout nouveau produit commercialisé depuis le 01/03/2015, l'information figure dans la notice d'utilisation et sur le packaging du produit.

ARTICLE 3 – DIAGNOSTIC SAV

La limitation des SAV est un objectif majeur tant économique (réduction de coûts liés au traitement SAV) qu'environnemental (réduction des déchets).

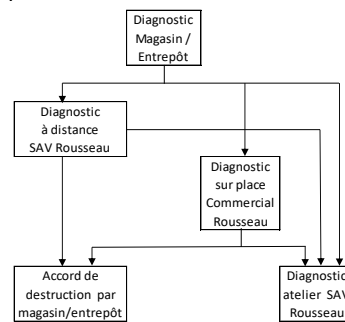
3.1 – Diagnostic établi par le Client :

Lors d'une demande SAV d'un consommateur, il est essentiel que le magasin établisse un diagnostic le plus précis et fiable possible, afin, d'une part, d'identifier les éventuels cas abusifs et, d'autre part, de permettre à ROUSSEAU une réactivité optimale dans la mise en place d'éventuelles actions correctives.

Ce diagnostic doit être réalisé sur la base des indications prévues dans les fiches d'aide au diagnostic annexées au Tarif SAV et disponibles sur demande auprès de la Société.

3.2 – Diagnostic établi par ROUSSEAU :

ROUSSEAU établira son propre diagnostic qu'il fournira au Client à l'appui de sa décision. Ce diagnostic peut être fait soit à distance sur la base des informations fournies par le Client, soit sur place par le commercial ROUSSEAU qui se sera rendu dans le magasin du Client afin d'auditer le Produit, soit dans l'atelier SAV de ROUSSEAU qui aura préalablement récupéré le Produit auprès du magasin du Client.



Pour être recevable, toute demande de SAV adressée à ROUSSEAU doit être accompagnée des éléments suivants :

- Preuve de la garantie (ticket de caisse, facture d'achat...) stipulant clairement le gencod du produit, sa désignation et sa date d'achat). Les tickets de caisse dématérialisés et reconstitués ne sont pas acceptés, sauf accord spécifique. La preuve de la garantie doit être physiquement attachée au Produit.
- Description du problème faite par le consommateur.
- Diagnostic établi par le magasin.

ARTICLE 4 – DESTRUCTION SUR PLACE

Dans les cas où ROUSSEAU donne son accord pour que la marchandise soit détruite sur place dans le magasin ou l'entrepôt du Client, cette destruction sera fera aux frais du Client.

ARTICLE 5 – RETOUR DE PRODUITS DEFECTUEUX A L'ATELIER SAV DE ROUSSEAU

Tout retour de produit doit nécessairement être convenu préalablement entre ROUSSEAU et le Client par écrit. Tout produit retourné, en l'absence d'accord, resterait à la disposition du Client, serait stocké à ses frais et ne donnerait lieu à l'établissement d'aucun avoir. Sauf accord contraire, tout retour de produit s'effectue en port payé par le Client expéditeur, et les produits retournés voyagent aux risques et périls du Client.

5.1 – Intervention du commercial ROUSSEAU en magasin :

Le magasin entrepose les produits défectueux et les éléments d'information afférents (n° d'événement SAV, preuve d'achat, diagnostic...) en attendant le passage du commercial ROUSSEAU. Lors de son passage, celui-ci établira la liste des produits pour lequel il effectue lui-même le diagnostic et dont il autorisera la destruction aux frais du Magasin (« Détruit sur place ») ainsi que la liste des produits qu'il retourne à l'atelier SAV ROUSSEAU aux fins de diagnostic plus poussé. Chacune de ces listes est établie en 3 exemplaires (client / commercial Rousseau / atelier SAV ROUSSEAU).

5.2 – Demande de retour des produits défectueux à l'atelier SAV de ROUSSEAU (magasin, entrepôt) :

Afin d'obtenir un numéro d'accord de retour, nous vous demandons de nous communiquer par fax ou email, une liste des produits concernés. Cette liste devra comporter nos gencods produits, les quantités par gencods qui seront retournés ainsi qu'une fiche expliquant le motif de la défectuosité du produit. Un exemple de fiche est annexée au Tarif SAV ou disponible sur demande auprès de la Société. Votre demande d'accord de retour vous sera alors confirmée dans les 48 heures avec un numéro d'événement SAV qui devra impérativement figurer sur le ou les colis contenant les produits défectueux.

ROUSSEAU enverra alors un transporteur chercher les colis défectueux sous 8 jours à l'entrepôt de stockage puis les livrera à notre entrepôt d'Etigny (89).

Toutefois, en cas de retour abusif (notamment : pas de défaut constaté, produit hors garantie, produits non commercialisée par ROUSSEAU), les produits abusifs seront tenus pendant 30 jours à la disposition du Client pour un retour éventuel à sa charge. A l'issue de cette période ils seront détruits. De plus, dans les cas éventuels où le retour des Produits aurait été pris en charge ou avancés par ROUSSEAU, ROUSSEAU se réserve le droit de demander au Client le remboursement des frais de transport avancés.

ARTICLE 6 – FRAIS DE PORT SAV

Les commandes n'incluant que des produits sous garantie seront expédiées en franco de Port. Pour toute commande de pièces détachées SAV hors garantie seules, les frais de port s'élèvent à 7€ pour toute commande inférieure au Franco du Client. Si la commande inclut un Produit Fini payant, ce sont les conditions générales du Client qui s'appliquent.

ARTICLE 7 – CONTACTS SERVICE SAV

Contact Client : Tel : 01 55 97 59 64 - Fax : 01 55 97 59 31 - Mail : sav@rousseau-sanitaire.com. Usine / aspects techniques : Tel 03 86 97 49 70 - Fax : 01 55 97 59 95 - Mail : savusine@rousseau-sanitaire.com

MODE D'EMPLOI SAV

Retirer la cartouche céramique d'un mitigeur.

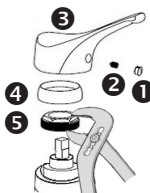
- Couper l'eau.
- Oter la pastille cache-vis ❶ sur la manette ❸.
- Oter la vis ❷ et retirer la manette ❸.
- Dévisser l'enjoliveur ❹ et l'écrou de cartouche ❺.
- Retirer la cartouche ❻ et la remplacer ou la détartrer.
- Changer les joints toriques de la cartouche avant le remontage.
- Remonter la (nouvelle) cartouche en procédant en sens inverse.



NB : L'écrou de cartouche doit être serré avec un couple minimal de 12 N/m. En cas de remplacement de la cartouche, toujours utiliser de nouveaux joints toriques.

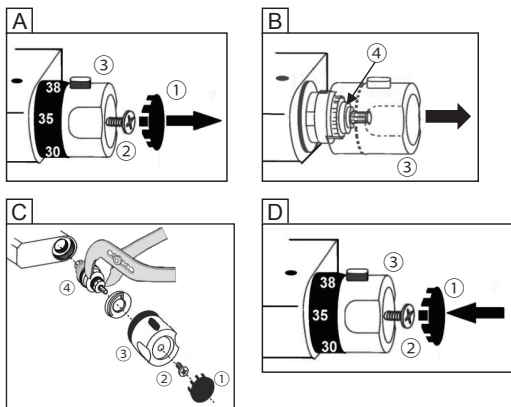
Resserrer l'écrou de la cartouche d'un mitigeur.

- Oter la pastille cache-vis ❶ sur la manette.
- Oter la vis ❷ et retirer la manette ❸.
- Dévisser l'enjoliveur ❹.
- Resserrer l'écrou de cartouche ❺ à l'aide d'une pince multiprise. La bague de cartouche doit être serrée avec un couple minimal de 12 N/m.
- Remonter la manette en procédant en sens inverse.



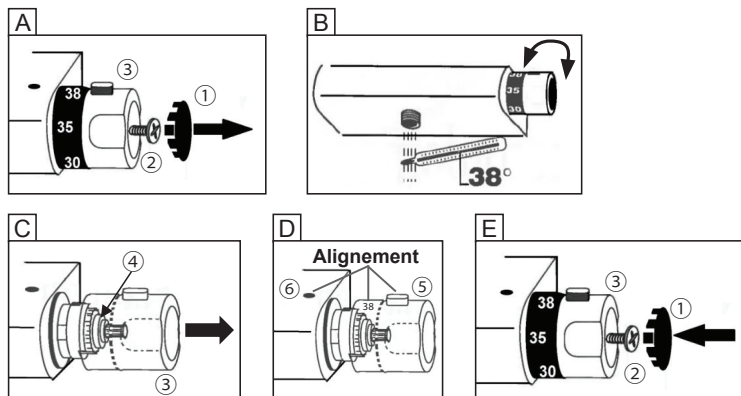
Retirer la cartouche thermostatique.

- Couper l'eau.
- A - Oter la pastille cache-vis ❶ puis dévisser la vis ❷ du croisillon ❸.
- B - Retirer doucement le croisillon ❸.
- C - Avec une pince multiprise, retirer la cartouche ❹ et la détartrer.
- D - Remonter la cartouche en sens inverse.



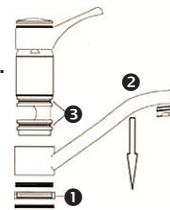
Ré-étalonner la cartouche thermostatique à 38°C :

- Ouvrir le thermostatique à plein débit.
- Prendre la température de l'eau à l'aide d'un thermomètre.
- Si la température est différente de 38°C,**
- A - Oter la pastille cache-vis ❶ à l'extrémité du croisillon ❸, puis dévisser la vis ❷. Ne pas enlever le croisillon ❸.
- B - Tourner le croisillon ❸ (d'un côté ou de l'autre) jusqu'à obtenir une eau à 38°C, à l'aide du thermomètre.
- Dès obtention d'une température de 38 °C, ne plus bouger le croisillon ❸.
- C - Retirer doucement le croisillon ❸ et la bague ❹ situé sous le croisillon, veillez à ne pas dissocier les deux.
- D - Repositionner le croisillon ❸ et la bague ❹ en alignant le bouton ❺ en face du « • » ❻.
- E - Remettre la vis ❷ et la pastille ❸.



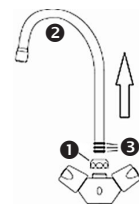
Remettre en place les joints toriques d'un bec mobile.

- Dévisser l'embase du robinet ❶.
- Faire glisser le bec vers le bas ❷. Repositionner les joints toriques ❸.
- Remonter le bec en procédant en sens inverse.



Remettre en place les joints toriques d'un mélangeur.

- Dévisser l'écrou à la base du bec ❶.
- Retirer le bec ❷.
- Repositionner les joints ❸ à la base du bec.
- Remonter le bec en procédant en sens inverse.



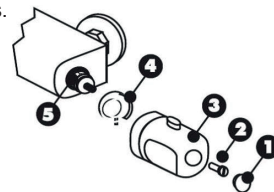
Remplacer l'inverseur manuel d'un robinet bain-douche.

- Retirer le bouchon ❶ de l'inverseur ❷.
- Dévisser l'inverseur par le bas (sous le bec) à l'aide d'une clé Allen.
- Remonter le nouvel inverseur en procédant en sens inverse.



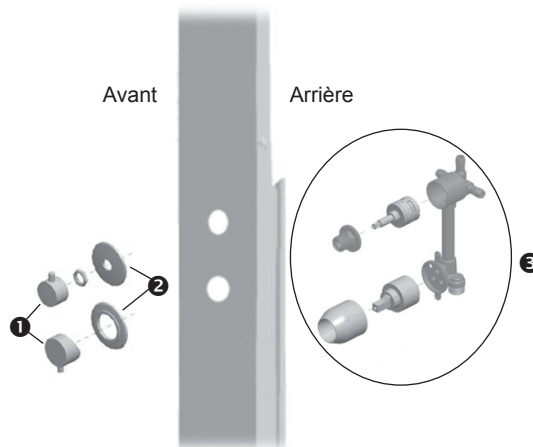
Remplacer l'inverseur intégré d'un thermostatique.

- Oter le cache vis ❶ et dévisser la vis ❷.
- Enlever la manette de fermeture ❸, retirer la bague de butée ❹ après avoir observé et noté sa position correcte.
- Dévisser l'inverseur ❺ et la remplacer (présenter la tête de fermeture au magasin pour s'assurer d'en acheter une compatible).
- Remonter le nouvel inverseur, repositionner la bague de butée, puis remonter la manette, vis et cache-vis.



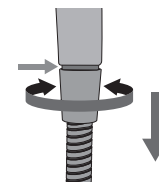
Changer l'inverseur d'une colonne.

- Retirer par devant les deux manettes ❶ de la cartouche et de l'inverseur.
- Retirer la bague ❷ de chaque manette.
- Dévisser l'écrou de fixation de la cartouche derrière la colonne.
- Retirer le bloc cartouche/inverseur ❸.
- Retirer l'inverseur du bloc et le changer.
- Remonter en sens inverse.



Fonctionnement de l'écrou anti-torsion intégré dans le manche de la douchette.

- Une fois le flexible vissé, il suffit de tirer pour dégager l'écrou et lui permettre de tourner.






	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER			
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau		
Tous produits			Le produit a un choc et/ou est rayé.	Chute du produit.	Consommateur	Si le produit est rapporté au-delà des 7 jours : Nous considérons le choc et/ou les rayures comme incombant au consommateur, donc hors garantie.				
			Le chromage présente des défauts de surface (écailles, bulles, traces jaunes) ou est usé.	Défaut de fabrication. -> Si apparition à la première utilisation. -> Si apparition dans l'année qui suit l'achat dans des conditions normales d'utilisation.	Rousseau / Magasin	Si le Produit est rapporté dans les 7 jours qui ont suivi l'achat : Echange pris en garantie.	Prendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.		
				Utilisation d'un détergent ou d'une éponge abrasive.	Consommateur	Dans ce cas, il s'agit d'un mauvais entretien ; la garantie ne fonctionne pas. Il faut utiliser de l'eau, du savon et un chiffon doux.	Prendre le produit défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux et la demande d'avoir correspondante.		
			L'eau sort rouge ou sale.	L'installation n'a pas été correctement purgée avant la pose. -> si apparition à la première utilisation .	Consommateur	Laisser couler l'eau jusqu'à qu'elle soit claire. Attention, une installation mal purgée risque d'obstruer le produit.				
			Accessoire manquant, incomplet ou inadapté.	Mauvais conditionnement par l'usine. -> Si apparition dans les 7 jours qui ont suivi l'achat.	Rousseau	Remplacer l'accessoire incriminé.	Fournir l'accessoire incriminé au consommateur.	Commander l'accessoire incriminé à Rousseau sous SAV.		
				-> Si le robinet est rapporté au-delà des 7 jours : Nous considérons le problème comme incombant au consommateur.	Consommateur	A défaut, échanger le produit.	Prendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.		
					Consommateur	Hors garantie.				
			Raccord		Fuite d'eau entre le robinet et le flexible de douche (Douche / Bain-douche / Combidouche).	Mauvais montage du flexible.	Consommateur	Démonter le flexible du robinet et le remonter en vissant jusqu'au bout et dans le bon axe.		
						Absence, mauvais montage ou usure du joint (impureté/calcaire).		Démonter le flexible du robinet. Vérifier la présence et l'état du joint, le changer si besoin. NB : joint hors garantie.		
						Défaut de fabrication (filetage défectueux). -> Si la fuite persiste. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger le produit défectueux.	Prendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.
Rupture du raccord excentré en laiton ou impossibilité de le monter (Douche / Bain-Douche / Combidouche).	Serrage excessif du raccord avec une clé.	Consommateur			Remplacer le raccord défectueux par un neuf ; hors garantie.					
	Mauvais alignement du raccord avec l'arrivée d'eau ou avec le robinet. Filetages pas dans le même axe au moment du montage. Le désaxage force sur l'écrou en laiton.	Consommateur			Mauvais montage, hors garantie.					
	Défaut de fabrication (filetage défectueux). -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau			Echanger le raccord.	Prendre au consommateur le raccord défectueux et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le raccord défectueux et la demande d'avoir correspondante.			
Fuite d'eau entre le robinet et l'arrivée d'eau (Douche / Bain-Douche / Combidouche).	Mauvais montage du robinet.	Consommateur			Démonter le robinet et le remonter en vissant jusqu'au bout et dans le bon axe.					
	Absence, mauvais montage ou usure du joint (impuretés/calcaire).				Démonter le robinet. Vérifier la présence et l'état des joints, les changer si besoin. NB : joint hors garantie.					
	Défaut de fabrication (filetage défectueux). -> Si la fuite persiste. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau			Echanger le robinet.	Prendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.			

	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER	
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau
			Fuite d'eau au niveau du flexible de raccordement (Evier / Lavabo / Colonne de douche).	Absence, mauvais montage ou usure du joint (impuretés/calcaire).	Consommateur	Démonter le flexible de raccordement du robinet. Vérifier la présence et l'état des joints, les changer si besoin. NB : joint hors garantie.		
				Serrage excessif et/ou serrage au niveau du sertissage (qui s'aplatit).		Non respect des consignes. Le serrage doit être fait sur les écrous et sans forcer exagérément. Hors garantie.		
				Mauvaise position du flexible (torsion, pliure) provoquant une pression excessive.		Mauvais montage, hors garantie.		
				Défaut de fabrication (filetage / sertissage / joint intégré). -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger le flexible d'alimentation	Reprendre le flexible défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander le flexible sous SAV à Rousseau.
			Fuite à la base du robinet.	Joint torique abîmé par le calcaire.	Consommateur	Hors garantie.		
				Joint torique écrasé par un serrage excessif du robinet. -> Si apparition à la première utilisation.		Mauvais montage du robinet par le consommateur, hors garantie.		
				Joint torique abîmé ou mal positionné dans son emplacement à l'intérieur du corps. -> Si apparition à la première utilisation.	Rousseau	Remettre en place le joint torique. A défaut Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau e produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.
			Fuite à la base du bec (mélangeur).	Joint plat abîmé par le calcaire.	Consommateur	Hors garantie.		
				Joint plat mal positionné dans son emplacement à l'intérieur du corps. -> Si apparition à la première utilisation.	Rousseau	Remettre en place le joint. A défaut Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau e produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.
			La rotation du bec est difficile (bec mobile).	Joint torique écrasé par un serrage excessif du robinet. -> Si apparition à la première utilisation.	Consommateur	Mauvais montage du robinet par le consommateur, hors garantie.		
				Joint torique mal positionné dans son emplacement à l'intérieur du corps. -> si apparition à la première utilisation.	Rousseau	Remettre en place le joint torique. A défaut Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau e produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.
			Le thermostatique ne régule pas correctement la température (uniquement eau froide ou eau chaude).	Le branchement n'est pas correct . Un mauvais branchement engendre un non fonctionnement du thermostatique. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Consommateur	Vérifier le branchement des arrivées d'eau (eau chaude branchée sur arrivée avec pastille rouge). Inverser les arrivées d'eau.		
				Cartouche entartrée par le calcaire.		Nettoyage de la cartouche, hors garantie.		
				L'installation de production d'eau chaude est de type "instantanée" (par exemple, une chaudière murale à gaz). -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Consommateur	Thermostatique inadapté aux installations de production instantanée d'eau chaud, hors garantie.		
			Défaut de fabrication. (filetage défectueux). -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.	

	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER	
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau
Robinet	Manette croisillon	Le thermostatique ne donne pas la température de 38°C.	La cartouche est entartrée.	Consommateur	Détartre la cartouche.			
			L'installation du client ne correspond pas à l'étalonnage standard de la cartouche (pression de 3 bars + température minimale de 15°C et maximale de 65°C). -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.		Ré-étalonner la cartouche.			
			Défait de fabrication. -> Si le symptôme persiste -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger la cartouche.	Reprendre au consommateur la cartouche défectueuse et lui en donner une neuve. A défaut, renvoyer le produit défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander la cartouche sous SAV à Rousseau. A défaut, renvoyer à Rousseau le produit défectueux la demande d'avoir correspondante.	
		Le thermostatique ne fournit ni eau chaude ni froide.	La différence de pression entre eau chaude et eau froide est supérieure à 1 bar.	Consommateur	Vérifier que les pressions sont équilibrées. Au besoin rajouter un réducteur de pression.			
			Obstruction par des impuretés au niveau des arrivées d'eau et/ou des filtres.		Vérifier que les arrivées d'eau et les filtres sont propres. Au besoin, démonter le robinet et nettoyer les filtres.			
			Défait de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.	
	Manette croisillon	Le croisillon tourne dans le vide (Mélangeur).	Serrage excessif à la fermeture	Consommateur	Remplacer le croisillon			
			Présence de calcaire (ou d'impuretés) qui obstrue la cartouche (après plusieurs semaines d'utilisation). Concerne essentiellement le croisillon de réglage de la température des thermostatiques. Il faut régulièrement (une fois par semaine) actionner la manette à fond dans les deux sens deux ou trois fois d'affilée.		Hors garantie. L'utilisateur doit détartre le produit ou le composant en le trempant dans du vinaigre blanc, puis rincer abondamment. Si le problème persiste, le calcaire a irrémédiablement détérioré le produit. Remplacer la cartouche (pas la manette, sauf si celle-ci a été détériorée en forçant dessus)			
		Fuite d'eau au niveau de la manette du mitigeur ou du croisillon du mélangeur et/ou l'eau coule en position fermée.	Présence importante de calcaire dans la cartouche du mitigeur ou dans la tête du mélangeur.	consommateur	Démonter la cartouche, la mettre dans une solution d'eau et de vinaigre blanc pendant 24h pour la détartre. <i>Si le problème persiste :</i> -> changer la cartouche ; la garantie ne fonctionne pas.			
			Obstruction de la cartouche du mitigeur ou de la tête du mélangeur par des impuretés.	consommateur	Démonter la cartouche. <i>Si présence de limailles ou/et d'impuretés :</i> -> installation non purgée par consommateur. Il s'agit d'une mauvaise utilisation ; la garantie ne fonctionne pas.			
			Cartouche (mitigeur) ou tête céramique ou à clapet (mélangeur) défectueuse.	Rousseau	Changer la cartouche ou la tête céramique ou à clapet.	Reprendre au consommateur la cartouche/tête défectueuse et lui en donner une neuve. A défaut Reprendre le produit défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander une cartouche/tête neuve sous SAV à Rousseau. A défaut Renvoyer à Rousseau le produit défectueux la demande d'avoir correspondante.	
			Ecrou de cartouche du mitigeur mal serré -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Démonter la manette du mitigeur et resserrer l'écrou de cartouche.			

	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER		
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau	
		Aérateur	Fuite d'eau au niveau du pas de vis de l'aérateur.	Mauvais montage de l'aérateur.	Consommateur	Démonter l'aérateur du produit et le remonter en vissant jusqu'au bout et dans le bon axe.			
				Absence, mauvais montage ou usure du joint (impuretés/calcaire).	Consommateur	Démonter l'aérateur du produit. Vérifier la présence et l'état du joint, le changer si besoin. NB : joint hors garantie.			
				Défaut de fabrication de l'aérateur. -> Si la fuite persiste. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger l'aérateur.	Reprendre l'aérateur défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander un aérateur neuf sous SAV à Rousseau.	
			L'eau s'écoule mal de l'aérateur.	Le calcaire empêche l'eau de couler correctement.	Consommateur	Détartre l'aérateur.			
		Problème de débit en amont de l'aérateur > le problème persiste lorsqu'on retire l'aérateur		Consommateur	Vérifier s'il y a un problème de débit au niveau du robinet ou du réseau de distribution.				
		Inverseur	L'inverseur fonctionne mal (difficulté à rester en position ou à en changer, l'eau coule en même temps au niveau des deux sorties, ...).	Chute du robinet.	Consommateur	Se reporter à : "Le produit a un choc et/ou est rayé"			
				Présence de calcaire	Consommateur	Démonter l'inverseur, le mettre dans une solution d'eau et de vinaigre blanc pendant 24h pour le détartre.			
				Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Remplacement de l'inverseur.	Reprendre l'inverseur défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander l'inverseur neuf sous SAV à Rousseau.	
			L'inverseur intégré du robinet fonctionne mal (difficulté à rester en position ou à en changer, l'eau coule en même temps au niveau des deux sorties, ...) (thermostatique).	Chute du robinet.	Consommateur	Se reporter à : "Le produit a un choc et/ou est rayé"			
				Présence de calcaire	Consommateur	Démonter l'inverseur, le mettre dans une solution d'eau et de vinaigre blanc pendant 24h pour la détartre			
Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau			Remplacer l'inverseur.	Reprendre l'inverseur défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander l'inverseur neuf sous SAV à Rousseau.			
		L'eau s'écoule mal de la douchette ou de la tête de douche.	Le calcaire empêche l'eau de couler correctement.	Consommateur	Vérifier les picots souples anticalcaire. S'ils sont bouchés, il suffit de gratter avec le doigt pour faire tomber le calcaire.	Si le problème persiste malgré tout, le circuit interne n'est pas récupérable. -> Proposer au consommateur d'acheter un nouveau produit.			
					Le circuit interne est obstrué par le calcaire. Détartre la douchette dans un bain de vinaigre blanc puis la rincer abondamment.				
					Ne jamais utiliser la fonction Stop'o pour éteindre la douche (il faut fermer le robinet).				
			Retirer un des deux joints et vérifier si le problème persiste.						
		Le Stop'O est enclenché							
		Joints en double, à la fois sur la douchette et sur le flexible							
		Problème de débit en amont du produit.	consommateur		Vérifier s'il y a un problème de débit au niveau du flexible ou bras de douche, du robinet ou du réseau de distribution (NB : la pression minimale du réseau doit être supérieure à 1 bar). Si le produit est équipé d'un joint réducteur de débit, remplacez-le par un joint normal.				
			Fuite d'eau au pourtour de la tête de la douchette ou de la tête de douche (y compris grille fendue ou détachée).	Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Rousseau	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.	
Chute de la douchette / tête de douche.	Consommateur	Se reporter à : "Le produit a un choc et/ou est rayé"							
Entartrage des picots ou du mécanisme intérieur.	Consommateur	Echanger le produit, hors garantie.							

	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER				
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau			
Douchette			Quand la fonction Stop'o est enclenchée, un léger filet d'eau coule de la douchette. 	Ce filet est normal et permet d'éviter le risque de surpression dans la douchette. ATTENTION : Ne jamais utiliser la fonction Stop'o pour éteindre la douche (il faut fermer le robinet).							
			La fonction Stop'o ne fonctionne plus (pour les douchettes équipées). 	La fonction a été utilisée pour éteindre la douche et la surpression accumulée entre deux utilisations a forcé le mécanisme. Le calcaire bloque le fonctionnement du Stop'o. Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Consommateur	Dans ce cas, il s'agit d'une mauvaise utilisation ; la garantie ne fonctionne pas. Détartre le produit à l'aide de vinaigre blanc, puis rincer abondamment.					
			Les jets de la douchette / tête de douche ne changent pas ou le curseur ne bouge plus.	Le mécanisme est bloqué par le calcaire. Chute de la douchette / tête de douche. Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Consommateur Rousseau	Détartre le mécanisme à l'aide de vinaigre blanc, puis rincer abondamment. Se reporter à : "Le produit a un choc et/ou est rayé"	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.			
			Bien que le robinet soit fermé, l'eau coule pendant quelques secondes en goutte à goutte de la tête.	C'est un phénomène normal. L'eau coule le temps que les pressions s'équilibrent dans le flexible / tube. Si le phénomène apparaît après quelques temps, c'est liée à la remontée d'une bulle d'air.	Consommateur						
			L'écrou anti-torsion intégré dans le manche de la douchette ne fonctionne pas.	Mauvaise compréhension du fonctionnement. Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Consommateur Rousseau	 Une fois le flexible vissé, tirer l'écrou vers le bas pour le dégaier et lui permettre de tourner. NB : ne pas tirer sur le flexible, au risque de le desserrer ou de le dégrafer.	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf. Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.			
			Flexible			Le flexible métal est dégrafé.	Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation. Mauvaise manipulation du consommateur	Rousseau Consommateur	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.
						L'écrou anti-torsion du flexible ne fonctionne pas (pour les flexibles équipés).	L'écrou est trop serré. Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Consommateur Rousseau	Desserrer l'écrou. Changer le joint. Revisser le flexible à la main. Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.
						Le flexible PVC est pincé.	-> Si le flexible est rapporté dans les 7 jours : Pliage excessif dans le packaging. -> Si le flexible est rapporté au delà des 7 jours : Nous considérons la pliure du flexible comme incombant au consommateur.	Rousseau Consommateur	Mettre le flexible en eau tiède afin qu'il reprenne sa forme. Si le pincement persiste malgré la mise en eau procéder à un échange du flexible. Hors garantie.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.

	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER	
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau
Panneau de colonne			L'écrou du flexible est cassé/fendu ou se visse mal.	Serrage excessif et/ou serrage sur le sertissage au moment du montage. Cela peut provoquer des micro fuites qui finissent par grandir. Vérifier d'éventuelles traces sur l'écrou ou sur le sertissage ou un aplatissement de ceux-ci.	Consommateur	Changer le flexible. <i>Défaut incombant au consommateur, donc hors garantie.</i>	Proposer au consommateur d'acheter un nouveau flexible.	
				Chute du flexible.		Se reporter à : "Le produit a un choc et/ou est rayé"		
				Défaut de fabrication (filetage défectueux). -> <i>En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.</i>	Rousseau	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux et la demande d'avoir correspondante.
			Les filetages, du produit et du flexible sur lequel il est monté, sont différents. -> <i>En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.</i>	Consommateur	Hors garantie.			
			L'eau ne sort pas de la colonne (à aucun endroit).	Problème de débit en amont de la colonne.	Consommateur	Vérifier s'il y a un problème de débit au niveau du robinet ou du réseau de distribution.		
						Le calcaire empêche l'eau de couler correctement.	Détartre les filtres de la colonne, situés entre le tuyau d'alimentation (fourni) et l'arrivée d'eau du réseau.	
	Fuite sur la face avant de la colonne de douche au niveau des buses.	Le calcaire empêche l'eau de couler correctement.		Consommateur	Détartre les buses dans un bain de vinaigre blanc puis les rincer abondamment. Si le problème persiste, remplacer les buses défectueuses.			
		Les buses ne sont pas assez serrées.		Rousseau	Vérifier le serrage des buses. Resserrer les buses sur la façade à la main.			
		Défaut de fabrication (par exemple : filetage défectueux). -> <i>Si la fuite persiste.</i> -> <i>En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.</i>		Rousseau	Echanger la / les buses.	Reprendre au consommateur le produit défectueux et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux et la demande d'avoir correspondante.	
		L'eau s'écoule mal des buses.		Le calcaire empêche l'eau de couler correctement.	Consommateur	Vérifier les picots souples anticalcaire. S'ils sont bouchés, il suffit de gratter avec le doigt pour faire tomber le calcaire (pour les buses équipées).		
	Problème de débit en amont du produit.		Le circuit interne est obstrué par le calcaire. Détartre les buses dans un bain de vinaigre blanc puis les rincer abondamment.	Si le problème persiste malgré tout, le circuit interne n'est pas récupérable. -> Proposer au consommateur d'acheter un nouveau produit.				
	Les jets des buses ne changent pas ou le curseur ne bouge plus (pour les buses équipées).	Le mécanisme est bloqué par le calcaire.	Consommateur	Détartre le mécanisme à l'aide de vinaigre blanc, puis rincer abondamment.				
Défaut de fabrication. -> <i>En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.</i>		Rousseau	Echanger le produit.	Reprendre au consommateur le produit défectueux dans son emballage d'origine et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau le produit défectueux dans son emballage d'origine et la demande d'avoir correspondante.			
Fuite au niveau des colliers à l'arrière de la colonne.	Les colliers ne sont pas assez serrés.	Consommateur	Vérifier le serrage des colliers. Regarder derrière la colonne et resserrer avec une pince si besoin. La notice de montage précise que cette action doit être effectuée avec précaution et l'utilisation de la					

	Composant	Sous Composant	Incident ou Symptôme	Vérification ou Cause	QUI	Action à mener	Action A MENER		
							Mode opératoire Magasin -> Consommateur	Mode opératoire Magasin -> Rousseau	
	Barre de douche		L'eau ne sort pas dans l'un des circuits de la colonne (douchette à main, buses,...).	Pincement d'un ou des flexibles de raccordement à l'arrière de la colonne.	Consommateur	<i>Si le produit est rapporté au-delà des 7 jours :</i> Nous considérons le pincement comme incombant au consommateur, donc hors garantie. Procéder au dé pincement du flexible ; si impossible, remplacer le ou les flexibles défectueux par un/des neufs.			
					Rousseau	<i>Si le produit est rapporté dans les 7 jours qui ont suivi l'achat:</i> Echange pris en garantie.	Reprendre au consommateur le ou les flexibles défectueux et lui en donner un/des neufs.	Commander le ou les flexibles de raccordement neuf(s) sous SAV à Rousseau.	
				Consommateur	Inverseur entartré. Démontez l'inverseur. Détartrez l'inverseur à l'aide de vinaigre blanc, puis rincer abondamment.				
				Rousseau	Défaut de l'inverseur. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Changer l'inverseur.	Reprendre au consommateur l'inverseur défectueux et lui en donner un neuf.	Commander l'inverseur neuf sous SAV à Rousseau.	
				Consommateur	Présence de calcaire. Démontez l'inverseur, le mettre dans une solution d'eau et de vinaigre blanc pendant 24h pour la détartrer.				
				Rousseau	Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Changer l'inverseur.	Reprendre l'inverseur défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander l'inverseur neuf sous SAV à Rousseau.	
	Barre de douche			Rupture de l'écrou à la base de la barre ou impossibilité de le monter.	Serrage excessif du raccord avec une clé. -> Si apparition à la première utilisation.	Consommateur	Mauvais montage, hors garantie.		
						Consommateur	Mauvais alignement robinet - barre. Filetages pas dans le même axe au moment du montage. Le désaxage force sur l'écrou en laiton.	mauvais montage, hors garantie	
					Rousseau	Défaut de fabrication (filetage défectueux). -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Echanger l'écrou.	Reprendre au consommateur l'écrou défectueux et lui en donner un neuf.	Renvoyer à Rousseau l'écrou défectueux et la demande d'avoir correspondante.
					Consommateur	Présence de calcaire.	Démontez l'inverseur, le mettre dans une solution d'eau et de vinaigre blanc pendant 24h pour le détartrer.		
Mauvais montage de l'inverseur (à l'envers).	Démontez l'inverseur du combi douche. Vérifier le sens du montage de l'inverseur. Remonter l'inverseur dans le bon sens.								
Rousseau	Défaut de fabrication. -> En cas d'apparition du symptôme à la première utilisation.	Changer l'inverseur.	Reprendre l'inverseur défectueux au consommateur et lui en donner un neuf.	Commander l'inverseur neuf sous SAV à Rousseau.					

NB : Les problèmes liés au calcaire ne sont pas pris en compte dans la garantie. Il convient de nettoyer régulièrement les produits en contact avec l'eau.

Pour tout autre symptôme non listé dans ce tableau, contactez le SAV Rousseau Contact Client : Tel 0891 700 320 (0.225€ /min) - Fax : 01 55 97 59 31 - Mail : sav@rousseau-sanitaire.com.

DOCUMENT RETOUR PRODUITS ATELIER SAV



► Identité réclamation

N° réclamation SAV Rousseau :

(si récup plusieurs SAV, indiquer le n° SAV dans colonne ci-dessous)

N° réclamation SAV Client :

► **Retour ?** SAV (Produit/ Traitement de commande)

(si oui, joindre ce document au retour)

Nbre palettes

Nbre colis

Poids

► **Destruction ?**

(si oui, faxer ou emailer le présent document au service SAV)

► **Date :**

► **Commercial Terrain :**

► **Identité magasin + signature**

N° client Rousseau :

Nom du magasin :

Ville :

Interlocuteur

Tel :

Email :

Fax :

Gencod	Désignation	Qté	N° SAV Rousseau	Preuve Produit Rouss. ? (visuel, marquage...)	Ticket caisse ?	Date achat	Prd sous garantie ?	Symptôme constaté