

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES OFFRES DE REMBOURSEMENT

Version à jour du 05/02/2026

La société VIESSMANN France SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 700 000 €, dont le siège social est situé Avenue André Gouy, 57380 Faulquemont, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Metz sous le numéro 493 391 114 (ci-après « l'Organisateur »), organise ponctuellement une ou plusieurs opérations de remboursement sous forme de « Cashback » (ci-après « l'Opération »), dont les modalités et conditions d'accès sont définies dans les présentes Conditions Générales.

L'Opération repose sur le principe du « Cashback », lequel constitue une technique promotionnelle par laquelle le commerçant s'engage à rembourser au consommateur une fraction du montant de son achat, après validation de sa participation conformément aux présentes conditions.

Toutes les opérations présentées sont ouvertes du 26 janvier 2026 au 31 mars 2026 inclus¹, sous réserve du respect de l'ensemble des modalités et conditions d'éligibilité énoncées ci-après.

1. Présentation de l'Opération

L'Opération vise à offrir un remboursement au Client ayant acheté l'un des Produits suivants :

Gammes concernées par l'Offre	Montant du Remboursement	Nombre d'Offres disponibles au départ
Pompe à chaleur VIESSMANN Gamme Vitocal	400 € du montant global TTC	250
Onduleur hybride VIESSMANN Vitocharge VX3	250€ du montant global TTC	100
Batterie de stockage VIESSMANN Vitocharge VX3	250 € du montant global TTC	50
Chaudière Gaz VIESSMANN Vitodens – Gammes 200 et 222	200€ du montant global TTC	100
Adoucisseur VIESSMANN Gamme Aqua	100€ du montant global TTC	100
Chauffe Eau Thermodynamique VIESSMANN Vitocal 060-A ou 262-A	100€ du montant global TTC	100

Produits exclus :

Les produits non mentionnés ci-dessus sont expressément exclus de l'Offre.

2. Conditions d'éligibilité

L'Offre est exclusivement réservée aux personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine et en Corse. Sont expressément exclus : les membres du personnel de la société Viessmann France SAS, les installateurs ainsi que leurs familles respectives.

Pour être éligible, le produit doit être installé par un professionnel membre du Réseau ProActif

¹ Tous les délais exprimés en jours expirent le dernier jour à 23h59.

VISSMANN (liste disponible sur <https://www.viessmann.fr/fr/services-et-assistance/partenaires-locaux/proactif.html> ou par tout autre installateur professionnel hors réseau.

Le remboursement s'applique exclusivement à l'achat et à l'installation simultanés des produits désignés, conformément aux modalités précisées aux articles suivants, et dans la limite des participations prévues.

Cette Opération ne peut être cumulée avec aucune autre promotion ou avantage commercial proposé par Viessmann.

Chaque Client ne peut ouvrir qu'un seul dossier de remboursement par Offre de Remboursement (ODR) pendant la période de l'Opération.

Il est toutefois possible d'ouvrir plusieurs dossiers simultanément, à condition que chacun concerne un produit distinct. VISSMANN se réserve le droit de limiter l'ouverture de dossiers simultanés si les demandes ne respectent pas un montage technique cohérent.

Les frais éventuels liés à la participation à l'Offre ne feront l'objet d'aucun remboursement. La participation à la présente Opération implique l'acceptation pleine et entière des modalités énoncées dans les présentes conditions générales, lesquelles sont régies par le droit français.

Pour chaque Offre, le nombre de participations restantes est indiqué dans la pastille dédiée, située à proximité de l'offre concernée. Ce compteur est mis à jour quotidiennement ; toutefois, un délai lié au traitement informatique peut entraîner un décalage d'un jour maximum dans l'affichage des offres restantes.

3. Durée de l'Offre et dates limites :

Les devis présentés dans le cadre d'un dossier de remboursement doivent impérativement être établis durant la période de validité de l'Offre, soit entre le **26 janvier 2026** et le **31 mars 2026**.

Le Bénéficiaire doit ensuite effectuer son achat pendant la période de validité de l'Offre et joindre à son dossier en ligne le devis signé par un Installateur et établi impérativement entre le **26 janvier 2026** et le **31 mars 2026**.

Pour finaliser sa demande de remboursement, le Client devra déposer dans son dossier une facture acquittée de l'Installateur au plus tard le **30 juin 2026**.

Une fois le nombre d'offres disponibles épuisé pour chaque gamme, aucun nouveau dossier ne pourra être accepté.

VISSMANN se réserve le droit de prolonger la durée de l'Offre ou d'augmenter le nombre d'offres disponibles au cours de la période concernée.

4. Démarches pour bénéficier du Cashback :

I. Sélection de l'Offre

Cliquer sur l'Offre souhaitée via le bouton « Je profite de l'Offre » ou « Découvrir l'Offre ».

II. Pré-enregistrement

Remplir les champs obligatoires : prénom, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone et adresse postale complète.

Le Client doit cocher la case confirmant la prise de connaissance des informations relatives à la collecte et à la gestion des données personnelles, conformément à la politique de confidentialité VISSMANN.

Une adresse e-mail valide est indispensable : un code de confirmation à 8 caractères sera envoyé par e-mail pour accéder au dossier.

Viessmann France SAS

Société par action simplifiée au capital de 1.700.000,00 Euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Metz,

Sous le numéro d'identification unique 493 391 114.

Siège Social : Avenue André Gouy, 57380 Faulquemont.

III. Dépôt du devis

Accéder à son dossier via l'e-mail renseigné et le code personnel reçu, puis y déposer le devis **daté** et **signé** de l'Installateur.

Ce devis doit provenir d'un Installateur Professionnel et comporter au minimum :

- La date du devis et la signature du client
- Le nom et l'adresse de la société
- Le nom du client
- La date de début et la durée de la prestation (en cas de travaux)
- Le détail des prestations et produits (quantité et prix unitaire)
- Le prix de la main-d'œuvre, le cas échéant
- Les frais de déplacement, le cas échéant
- Le montant global HT et TTC

Cocher la case relative au traitement des données et cliquer sur « Réserver mon cashback ».

IV. Finalisation du dossier

Joindre impérativement :

- Une **facture acquittée** de l'Installateur, comportant les mentions légales obligatoires :
 - o Date d'émission et numéro unique de la facture
 - o Date de la vente et/ou de la prestation
 - o Identité de l'Installateur (nom, adresse, SIREN)
 - o Identité du Client (nom complet, adresse postale, adresse de facturation si différente)
 - o Numéro de commande
 - o Numéro individuel d'identification à la TVA
 - o Désignation et décompte des produits et services
 - o Prix HT et TTC
 - o Délai de paiement
- Un **RIB au format PDF**
- Saisie manuelle de l'IBAN
- Numéro de série de l'équipement installé (avec indication de son emplacement)

Où trouver son numéro de série ?

Pour obtenir le numéro de série, le Client doit se rapprocher de son Installateur, lequel est tenu de lui fournir le numéro de série de l'équipement installé et/ou de lui indiquer où le trouver sur l'appareil.

La récupération du numéro de série ne doit en aucun cas mettre le Client en danger ni nécessiter le démontage de l'installation réalisée.

Cliquer sur « Finaliser ma demande de remboursement ».

La facture doit être déposée **au plus tard le 30 juin 2026**. Tout dépôt ultérieur rendra le dossier incomplet et aucun remboursement ne sera effectué.

V. Validation et paiement

Après vérification des pièces par VIESSMANN, l'ordre de paiement sera émis. Le Client sera informé par e-mail et via la mise à jour du statut de son dossier, affichant la mention : « Dossier accepté – en cours de paiement ».

5. Traitement et suivi du dossier

Après le dépôt du dossier sur le site dédié, le Client recevra une notification par courrier électronique

Viessmann France SAS

Société par action simplifiée au capital de 1.700.000,00 Euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Metz,

Sous le numéro d'identification unique 493 391 114.

Siège Social : Avenue André Gouy, 57380 Faulquemont.

émanant du Service Client Viessmann chargé de l'Opération.

Une seule demande de remboursement est autorisée par Client dans le cadre de la présente Opération.

Une traçabilité renforcée sera mise en place afin de garantir l'authenticité des dossiers et de prévenir toute tentative de fraude.

Trois types de réponses pourront être adressés au participant :

- **Validation** : le dossier est conforme et accepté ; les modalités de remboursement seront précisées dans le courriel de confirmation.
- **Refus** : le dossier ne répond pas aux critères d'éligibilité ; les motifs de refus seront clairement indiqués.
- **Demande de compléments** : le dossier est incomplet ; la liste des pièces ou informations manquantes sera communiquée afin de permettre une régularisation dans les délais impartis. En cas de fraude avérée ou de tentative de fraude, Viessmann France SAS se réserve le droit d'annuler le dossier concerné, sans préjudice des actions complémentaires qui pourraient être engagées.

6. Délai de paiement

Sous réserve de la validation du dossier complet par VISSMANN et après prise en compte du délai de traitement par nos équipes, le Client recevra le paiement du remboursement sur le compte bancaire saisi lors de sa demande. Le délai moyen estimé pour le traitement et le versement est de six (6) semaines à compter de la validation du dossier.

Le paiement est géré par un prestataire tiers mandaté par VISSMANN, lequel s'engage à garantir la protection et la confidentialité des informations personnelles du Client, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation applicable en la matière.

7. Informations sur les garanties légales et commerciales

La garantie applicable au produit est, en premier lieu, celle fournie par l'installateur ayant procédé à la pose du matériel.

Viessmann France SAS demeure toutefois responsable au titre de la garantie constructeur, conformément aux modalités précisées dans ses **Conditions Générales de Vente**, consultables à l'adresse suivante : [insérer le lien vers les CGV Viessmann].

Indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie, le Client bénéficie en tout état de cause des garanties légales prévues par la législation en vigueur, à savoir :

- **La garantie légale de conformité**, prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ;
- **La garantie contre les vices cachés**, prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Les modalités de mise en œuvre de ces garanties, ainsi que toute garantie commerciale ou service après-vente applicable à l'Opération, sont détaillées dans les Conditions Générales de Vente de Viessmann France SAS et/ou dans la documentation remise lors de l'achat.

8. Droit de rétractation

Le consommateur est informé qu'il dispose, le cas échéant, d'un droit de rétractation concernant sa participation à la présente Opération commerciale, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation. Ce droit peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat d'achat du produit, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur doit notifier sa décision à Viessmann France SAS, par courrier électronique à l'adresse suivante : marketingoperationnel@viessmann-climatesolutions.com

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai légal, la participation à l'offre de remboursement sera automatiquement annulée et aucun remboursement ne pourra être accordé au titre de l'Opération, le bénéfice de l'offre étant subordonné à la conservation de l'achat effectif du produit concerné.

9. Protection des données personnelles

Les données personnelles des participants sont destinées à l'Organisateur agissant en tant que responsable de traitement, et à son sous-traitant pour la partie relative au paiement, la société Déclic Communication².

Les données seront collectées aux seules fins de la participation à l'opération et seront conservées pendant 1 (un) an à compter de la fin de cette opération. En application de la loi du 6 janvier 1978 (relative à l'information, aux fichiers et aux libertés) modifiée et au Règlement Européen n°2016/679 (RGPD), vous disposez des droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression de vos données personnelles ainsi que du droit d'opposition à leur traitement pour des motifs légitimes. Vous disposez par ailleurs des droits pour retirer, à tout moment, vos consentements et d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour plus d'informations sur la gestion de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre Politique de Confidentialité, accessible à l'URL suivant :

<https://www.viessmann.fr/fr/politique-confidentialite.html>

10. Obligations des Parties

Chaque Partie s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables à la présente Opération, notamment en matière de protection des consommateurs, de loyauté commerciale et de transparence.

L'Organisateur s'engage à mettre en œuvre l'Opération conformément aux modalités définies dans les présentes conditions générales, à traiter les demandes de remboursement dans les délais impartis, et à garantir l'absence de toute pratique commerciale trompeuse ou déloyale au sens de l'article L.121-4 du Code de la consommation.

Le Participant s'engage à fournir des informations exactes et complètes lors de la constitution de son dossier, à respecter les conditions d'éligibilité et les délais de dépôt, et à ne pas tenter d'obtenir indûment le bénéfice de l'Offre par fraude ou déclaration mensongère.

En cas de manquement à ces obligations, la Partie défaillante pourra voir sa participation ou sa demande de remboursement annulée, sans préjudice des recours ou actions complémentaires prévus par la loi.

11. Absence de pratiques commerciales trompeuses et déloyales

L'Organisateur s'engage à ce que la présente offre ne comporte aucune pratique commerciale trompeuse ou déloyale, au sens de l'article L.121-4 du Code de la consommation, notamment en ce qui concerne la présentation du prix, la disponibilité des produits ou tout mécanisme de parrainage.

12. Coordonnées du Professionnel et médiateur de la Consommation

L'Organisateur s'engage à ce que la présente offre ne comporte aucune pratique commerciale trompeuse ou déloyale, au sens de l'article L.121-4 du Code de la consommation, notamment en ce qui concerne la présentation du prix, la disponibilité des produits ou tout mécanisme de parrainage.

² Société Déclic Communication – 2 avenue des Alliés – B.P. 40312 – 57508 SAINT-AVOLD Cedex – Tél : 03 87 92 81 00 – SIRET : 338 307 390 000 25 – Email : info@declic-communication.fr

Pour toute question, réclamation ou demande d'information relative à l'Opération, le consommateur peut contacter Viessmann France SAS à l'adresse suivante :

Avenue André Gouy, 57380 Faulquemont.

Tél. : 03-87-29-17-00

E-mail : marketingoperationnel@viessmann-climatesolutions.com

En cas de litige non résolu, le consommateur pourra saisir un médiateur référencé sur la liste officielle des médiateurs de la consommation, tenue à jour par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation et la Consommation (CECMC).

13. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

En cas de litige relatif à l'Opération, et après échec de toute procédure amiable, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de Viessmann France SAS, sauf disposition légale impérative contraire.
