

12. WARRANTY & EXCLUSIONS

madimack



STANDARD CONDITIONS - USA and Canada

Madimack Pty Ltd distributes pool products and provides the following warranties:

STATUTORY RIGHTS

The benefits to the consumer under this warranty are in addition to other rights and remedies of the consumer under the laws in relation to the goods and services to which the warranty relates.

Our goods come with guarantees that cannot be excluded under Australian Consumer Law. You may be entitled to a replacement or refund for a major failure and compensation for any other loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

LIMITED WARRANTY

Madimack warrants that its products are free from defects in materials and manufacture for a period of 3 years from the date of purchase, unless otherwise specified.

Please visit www.madimack.com.au for all warranty terms and conditions

Madimack will, at its discretion, repair or replace any product proven to be defective during the warranty period for either materials or manufacture. Alternatively, Madimack will pay the cost of repair or replacement within 90 days of receiving the defective product, subject to unforeseen delays. This warranty is applicable for domestic installations only, is personal to the original purchaser, and does not transfer to any subsequent purchasers.

EXCLUSIONS

To the extent permitted by law, Madimack excludes all statutory or implied conditions and warranties, as well as any other liability that may arise under statute or at law, including without limitation liability for breach of contract, negligence, or any other cause of action. The following exclusions apply:

- Incorrect installation or operation of the unit resulting from failure to follow the provided instructions.
- Damage caused to the due to misuse or any means other than a manufacturer defect.
- Repairs or servicing performed by unauthorized dealers or service stations.
- Damage caused by an unauthorized service station repairs.
- Faults in the machine's operation caused by the use of non-specified accessories.
- General wear and tear of consumable items.

LIMITATION OF LIABILITY

To the extent permitted by law, Madimack's liability under any condition or warranty that cannot be legally excluded in relation to the supply of goods and services is limited to one of the following options:

- Repairing the goods.
- Replacing the goods with equivalent products or services.
- Paying the cost of replacing the goods or providing equivalent products or services again.
- Paying the costs of repairing the goods.

PROCEDURE FOR WARRANTY CLAIMS

Making a claim

The following steps should be taken when making a warranty claim with Madimack Pty Ltd.

- 1) Owners experiencing issues with their system are to contact Madimack Pty Ltd service departments online portal to and provide the requested information. www.madimack.com.au
- 2) A service agent will review the provided information and will contact you on the provided phone number to try and solve the issue.
- 3) If the issue cannot be dealt with over the phone, owners will be supplied with details of service agent in their area
- 4) Owners will need to contact and deal with service agents directly in relation to the booking in and payments of works related to the service or repair of their Madimack Pool Heat Pump.
- 5) Owners can claim reimbursement for costs of works covered under the product warranty when completed by an approved Madimack Service Agent. When making a claim, owners will need to provide the following documents.
 - Proof that you are the original system owner – original invoice showing owner name and property address.
 - Copy of invoice from an approved Madimack approved service agent.
 - For a major defect a copy of the report for major defects from approved Madimack Service agent.

In the event of a warranty claim, the faulty product should be returned to the place of purchase or, to an authorised service and warranty agent repair centre.

You are responsible for arranging the removal of the defective product and the installation of the repaired or replacement product. This includes all transportation costs and any applicable insurance fees associated with transporting the products to the supplier and the replaced or repaired product from the supplier.

All returns require Madimack's written approval and must be accompanied by either:

A service support ticket authorized by Customer Service Manager or Authorised Agent, or A "Return Goods Authorisation"

12. CONDITIONS DE GARANTIE

madimack



CONDITIONS STANDARDS - Les États Unis et Canada

Madimack Pty Ltd distribue des produits de piscine et offre les garanties suivantes :

DROITS STATUTAIRES

Les avantages accordés au consommateur dans le cadre de la présente garantie s'ajoutent aux autres droits et recours du consommateur en vertu des lois relatives aux biens et services auxquels la garantie se rapporte.

en relation avec les biens et les services auxquels la garantie se rapporte.

Nos produits sont assortis de garanties qui ne peuvent être exclues en vertu de la loi australienne sur la consommation. Vous pouvez avoir droit à un remplacement ou à un remboursement en cas de défaillance majeure et à une compensation pour toute autre perte ou dommage. Vous avez également le droit de faire réparer les marchandises si elles ne sont pas d'une qualité acceptable et que la défaillance ne constitue pas une défaillance majeure.

GARANTIE LIMITÉE

Madimack garantit que ses produits sont exempts de défauts de matériaux et de fabrication pendant une période de 4 ans à compter de la date d'achat, sauf indication contraire.

d'achat, sauf indication contraire.

Veillez consulter le site www.madimack.com.au pour connaître tous les termes et conditions de la garantie

Madimack réparera ou remplacera, à sa discrétion, tout produit qui s'avère défectueux pendant la période de garantie, que ce soit au niveau des matériaux ou de la fabrication. Alternativement, Madimack paiera le coût de la réparation ou du remplacement dans les 90 jours suivant la réception du produit défectueux,

sous réserve de délais imprévus. La présente garantie s'applique uniquement aux installations domestiques, est personnelle à l'acheteur d'origine et n'est pas transférée aux acheteurs ultérieurs.

EXCLUSIONS

Dans la mesure permise par la loi, Madimack exclut toutes les conditions et garanties statutaires ou implicites, ainsi que toute autre responsabilité pouvant découler de la loi ou du droit, y compris, sans s'y limiter, la responsabilité pour rupture de contrat, négligence ou toute autre cause d'action. Les exclusions suivantes s'appliquent :

- L'installation ou l'utilisation incorrecte de l'appareil résultant du non-respect des instructions fournies.
- Dommages causés à l'appareil en raison d'une mauvaise utilisation ou de tout autre moyen autre qu'un défaut de fabrication.
- Les réparations ou l'entretien effectués par des revendeurs ou des stations-service non agréés.
- Les dommages causés par les réparations effectuées par une station-service non autorisée.
- Les défauts de fonctionnement de la machine dus à l'utilisation d'accessoires non spécifiés.
- L'usure générale des articles consommables.

LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ

Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité de Madimack en vertu de toute condition ou garantie qui ne peut être légalement exclue en relation avec la fourniture de biens et de services est limitée à l'une des options suivantes :

Réparation des biens.

Remplacer les biens par des produits ou services équivalents.

Payer le coût du remplacement des biens ou de la fourniture de produits ou services équivalents.

Payer les frais de réparation des biens.

PROCÉDURE POUR LES RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

Déposer une réclamation

Les étapes suivantes doivent être suivies pour faire une réclamation au titre de la garantie auprès de Madimack Pty Ltd.

- 1) Les propriétaires qui rencontrent des problèmes avec leur système doivent contacter le portail en ligne des services de Madimack Pty Ltd et fournir les informations demandées. www.madimack.com.au
- 2) Un agent de service examinera les informations fournies et vous contactera au numéro de téléphone indiqué pour tenter de résoudre le problème.
- 3) Si le problème ne peut être résolu par téléphone, les propriétaires recevront les coordonnées d'un agent de service dans leur région.
- 4) Les propriétaires devront contacter et traiter avec les agents de service directement en ce qui concerne la réservation et le paiement des travaux liés à l'entretien ou à la réparation de leur pompe à chaleur de piscine Madimack.
- 5) Les propriétaires peuvent demander le remboursement des coûts des travaux couverts par la garantie du produit lorsqu'ils sont effectués

par un agent de service agréé par Madimack. Lors de la demande de remboursement, les propriétaires devront fournir les documents suivants.

- Preuve que vous êtes le propriétaire initial du système - facture originale indiquant le nom du propriétaire et l'adresse de la propriété.
- Copie de la facture d'un agent de service agréé par Madimack.
- En cas de défaut majeur, une copie du rapport sur les défauts majeurs établi par un agent de service agréé par Madimack.

En cas de recours à la garantie, le produit défectueux doit être renvoyé au lieu d'achat ou à un centre de réparation agréé par l'agent de service et de garantie.

Il vous incombe d'organiser l'enlèvement du produit défectueux et l'installation du produit réparé ou de remplacement ou de remplacement. Cela comprend tous les frais de transport et tous les frais d'assurance applicables associés au transport des produits vers le fournisseur et du produit remplacé ou réparé depuis le fournisseur.

Tous les retours nécessitent l'approbation écrite de Madimack et doivent être accompagnés de l'une ou l'autre des pièces suivantes :

Un ticket d'assistance autorisé par le responsable du service clientèle ou un agent agréé, ou une "autorisation de retour de marchandises"

AG045-DE -07