



Réparateurs professionnels

Les nouveaux règlements sur l'écoconception (pour les appareils de réfrigération (2019/2019), les machines à laver domestiques (2019/2023), les lave-linge et sèche-linge domestiques combinés (2019/2023) et les lave-vaisselle domestiques, outre un certain nombre de critères relatifs à la consommation d'énergie et d'autres exigences techniques et écologiques, prévoient également un certain nombre de règles visant à prolonger la durée de vie des appareils, notamment en encourageant la réparation des appareils au lieu de leur mise au rebut. À cet égard, un rôle particulier est prévu pour le "réparateur professionnel" (défini comme « un opérateur ou une entreprise fournissant des services professionnels de réparation et d'entretien pour les appareils concernés

Cette réglementation entre en vigueur le 1er mars 2021, et s'applique à tous les appareils vendus à partir de cette date. (La disponibilité des pièces ne s'applique pas aux "vieux appareils").

Alors que par le passé, chaque fabricant avait sa propre stratégie en matière de disponibilité des pièces et d'informations sur la maintenance, on assiste aujourd'hui à une plus grande harmonisation, même si tous les fabricants peuvent encore avoir leurs propres priorités.

Les fabricants et les importateurs ou les représentants autorisés doivent mettre un certain nombre de pièces de rechange "liées à la sécurité" à la disposition des **réparateurs professionnels, mais pas des utilisateurs finaux** :

- Pour les appareils de réfrigération :
 - les thermostats,
 - les capteurs de température,
 - les cartes de circuit imprimé et les sources lumineuses
(sept ans après la mise sur le marché de la dernière unité du modèle)
- Pour les lave-linge ménagers et les lave-linge séchant ménagers:
 - moteur et balais de moteur,
 - transmission entre moteur et tambour,
 - pompes,
 - amortisseurs et ressorts,
 - tambour de lavage,
 - croisillon de tambour et roulements correspondants (séparément ou en lot),
 - générateurs de chaleurs et éléments chauffants, y compris les pompes à chaleur (séparément ou groupés),
 - conduites et matériel connexe, y compris l'ensemble des flexibles, vannes, filtres et systèmes aquastop (séparément ou groupés),
 - cartes de circuit imprimé,
 - affichages électroniques,
 - manocontacts,
 - thermostats et capteurs,
 - logiciels et micro-logiciels, y compris logiciels de réinitialisation
(dix ans après la mise sur le marché de la dernière unité du modèle)
- Pour les lave-vaisselle domestiques :

- moteur,
- pompe de circulation et pompe de vidange,
- générateurs de chaleurs et éléments chauffants, y compris les pompes à chaleur, (séparément ou groupés),
- conduites et matériel connexe, y compris l'ensemble des flexibles, vannes, filtres et systèmes aquastop,
- éléments structurels et intérieurs liés aux assemblages de porte (séparément ou groupés),
- cartes de circuit imprimé,
- affichages électroniques,
- manocontacts,
- thermostats et capteurs,
- logiciels et micro-logiciels, y compris logiciels de réinitialisation (sept ans après la mise sur le marché de la dernière unité du modèle).

La liste de ces pièces de rechange et la procédure de commande doivent être rendues publiques sur le site Internet du fabricant, librement accessible, au plus tard deux ans après la mise sur le marché la dernière unité d'un modèle et jusqu'à la fin de la période de disponibilité de ces pièces de rechange.

Les pièces suivantes (dont l'impact sur la sécurité est plus limité) doivent être mises à la disposition des **"réparateurs professionnels enregistrés" et de l'utilisateur final** :

- Pour les appareils de réfrigération :
 - poignées de porte,
 - charnières de porte,
 - lames et paniers
(sept ans après la mise sur le marché du dernier modèle), et
 - joints de porte
(dix ans après la mise sur le marché du dernier modèle)
- Pour les machines à laver et les lave-linge domestiques combinés:
 - portes,
 - charnières, joints de porte et autres joints,
 - assemblage de verrouillage de la porte,
 - accessoires en matière plastique tels que distributeurs de détergent
(10 ans après la mise sur le marché du dernier modèle)
- Pour les lave-vaisselle domestiques :
 - charnières de porte, joints de porte et autres joints,
 - bras gicleurs,
 - filtres de vidange,
 - paniers intérieurs et périphériques en plastique tels que paniers et couvercles
(10 ans après la mise sur le marché du dernier modèle).

La liste des pièces de rechange et la procédure de commande de celles-ci ainsi que les instructions de réparation sont rendues publiques sur le site web librement accessible du fabricant au moment où le premier exemplaire d'un modèle est mis sur le marché et jusqu'à la fin de la période de disponibilité de ces pièces de rechange.

Les pièces de rechange doivent être livrées dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la commande.

Les règlements n'affectent pas le coût des pièces de rechange, qui est déterminé par chaque producteur individuellement. Les producteurs ne peuvent pas conclure des accords entre eux sur ce point, mais il va de soi que l'intention n'est pas que les producteurs rendent la réparation impossible en fixant les prix des pièces de rechange à un niveau artificiellement élevé.

Les fabricants doivent s'assurer que ces pièces détachées peuvent être remplacées par des outils courants sans dommage permanent pour l'appareil.

À partir de deux ans après la mise sur le marché du premier exemplaire d'un modèle ou d'un modèle équivalent et jusqu'à la fin de la période de disponibilité des pièces de rechange "liées à la sécurité", le fabricant doit donner accès aux informations sur la réparation et l'entretien aux réparateurs professionnels.

Les réparateurs professionnels enregistrés ont accès aux informations demandées sur la réparation et l'entretien dans un délai d'un jour ouvrable. Les informations disponibles sur la réparation et l'entretien comprennent :

- L'identification sans ambiguïté de l'appareil.
- Un plan de démontage ou un schéma de vue éclatée
- Une liste des équipements de réparation et de test nécessaires
- des informations sur les composants et le diagnostic (telles que les valeurs de mesure minimales et maximales théoriques)
- schémas de câblage et de connexion
- les codes d'erreur de diagnostic (y compris les codes propres au fabricant)
- les enregistrements des incidents signalés stockés dans l'équipement (le cas échéant).

Les fabricants, les importateurs ou les représentants autorisés peuvent facturer des frais raisonnables et proportionnels pour l'accès aux informations sur la réparation et l'entretien ou pour recevoir des mises à jour régulières. Une redevance est raisonnable si elle n'a pas un effet dissuasif en ne tenant pas compte de la mesure dans laquelle les réparateurs professionnels utilisent ces informations.

Le site web du fabricant doit indiquer comment les réparateurs professionnels peuvent s'inscrire pour avoir accès aux informations sur la réparation et l'entretien.

Les fabricants peuvent l'exiger :

1. les réparateurs professionnels ont la capacité technique de réparer les appareils et se conforment aux exigences applicables aux réparateurs d'équipements électriques dans les États membres où ils opèrent.
2. les réparateurs professionnels sont couverts par une assurance qui couvre la responsabilité découlant de leur activité, que cela soit ou non exigé par l'État membre.

Bien entendu, les distributeurs de matériel électrique continueront d'être considérés comme des partenaires par les fabricants. Toutefois, les règlements et les accords conclus sur les critères s'appliquent également aux autres parties, mais les accords existants entre les commerçants et les producteurs restent inchangés.

Un groupe de travail au sein de la FEE, composé de représentants des producteurs, de Nelectra, des autorités et de l'économie sociale, s'est penché sur les compétences de base et les connaissances

techniques de base que devrait posséder un réparateur professionnel. Un consensus s'est dégagé sur les critères suivants :

A) Préparation et analyse du travail

- Capacité d'identifier et d'assembler l'équipement et le matériel de travail
- Compétences en matière de communication (pour communiquer avec le client ou la cliente)
- être capable de lire, d'interpréter et d'adapter des plans ou des diagrammes
- Peut interpréter l'emplacement le plus approprié pour l'équipement électrique
- Connaissances générales AREI
- Installation d'autres services publics (par exemple, appareils à gaz, eau, électricité, ...)

B) Fixation et installation de composants électriques (appareils électriques et électroniques)

- Être capable d'appliquer les techniques de fixation et les ancrages, les supports, ...
- Peut interpréter quels matériaux sont les plus appropriés
- Être capable de connecter divers dispositifs et composants

C) La capacité de tester le fonctionnement des équipements installés et leur connexion.

- La capacité de détecter, d'interpréter et de réparer les pannes.
- être capable d'utiliser des appareils de mesure et d'interpréter les résultats des mesures
- Être capable d'effectuer des tests (par exemple, des tests de sécurité)
- Évaluation générale de la sécurité du fonctionnement de l'équipement

D) Effectuer des tâches d'entretien général

- Être capable d'installer, de remplacer ou de réparer des composants électriques
- Savoir souder (facultatif)

E) Fournir des informations et être responsable des ventes (au comptoir) auprès des clients.

- Être capable de travailler en étant orienté vers le client
- Être capable de convaincre et de satisfaire les clients
- Connaissance des systèmes de responsabilité élargie des producteurs (Recupel, Bebat, Fost Plus, Valipac).

En outre, les entreprises et les techniciens doivent disposer de tous les agréments et permis légalement requis pour les activités qu'ils exercent, par exemple pour les travaux sur les installations frigorifiques où il existe un risque d'émissions nocives de réfrigérants.

En outre, les critères objectifs suivants s'appliquent :

- Le réparateur professionnel doit être inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises.
- Le numéro d'entreprise doit être activé en tant que numéro d'identification TVA.
- Le réparateur professionnel doit pouvoir démontrer qu'il est assuré de manière adéquate pour sa responsabilité (professionnelle).
- Le réparateur professionnel doit fournir au consommateur une garantie sur les réparations effectuées, conformément aux dispositions légales applicables.

Il est à la discrétion du fabricant de stipuler, en plus de ce cadre de référence, des conditions supplémentaires auxquelles un réparateur professionnel doit se conformer, compte tenu des caractéristiques spécifiques des produits (par exemple, une formation à la réparation de certains produits).

Le candidat réparateur professionnel doit reconnaître que les réparations ne sont pas effectuées aux frais du fabricant, et que le fabricant est préservé de toute responsabilité éventuelle à la suite de cette réparation.

Le fabricant peut prévoir des critères supplémentaires pour l'agrément des réparateurs avec lesquels un accord de coopération plus étroite a été conclu et avec lesquels d'autres accords spécifiques peuvent être passés (par exemple, conditions de paiement, réparation dans le cadre de la garantie légale,...).