

Pompe à chaleur mal installée : fiche de constat

Notez des faits datés avant de demander un contrôle contradictoire. Ne démontez pas l'appareil, ne touchez pas au circuit frigorifique et ne modifiez pas les paramètres réservés à l'installateur.

1. Identifier l'installation

Adresse / pièce concernée	_____	Date du constat	_____
Entreprise / installateur	_____	Date de réception	_____
Marque et modèle	_____	N° de série	_____

2. Cocher les symptômes observés

☐ Chauffage insuffisant ou irrégulier	☐ Appoint électrique souvent actif
☐ Démarrages / arrêts très fréquents	☐ Surconsommation par période comparable
☐ Bruit, vibrations ou sifflements	☐ Fuite ou condensats mal évacués
☐ Givre persistant / dégivrage anormal	☐ Code erreur ou panne répétée

3. Relever les faits sans conclure à la cause

Date / heure	Symptôme et pièce	T° ext. / consigne / T° int.	Compteur, code, bruit ou photo

Astuce : donnez un nom daté aux photos et conservez les relevés d'origine. Une facture seule ne permet pas d'identifier un réglage ou un défaut précis.

4. Réunir les documents utiles

☐ Devis signé et facture	☐ Calcul de déperditions / étude
☐ Références et numéros de série	☐ Rapport de mise en service
☐ Réglages initiaux et notices	☐ Procès-verbal et réserves
☐ Attestation RGE et assurance	☐ Échanges écrits avec l'entreprise

5. Agir dans l'ordre

1	Sécuriser En cas de danger, couper seulement selon la notice ou les consignes d'un professionnel. Ne pas ouvrir l'appareil.
2	Décrire Envoyer à l'entreprise des faits datés, les pièces utiles et une demande précise de contrôle et de réponse.
3	Conserver Garder copie des courriers, preuves d'envoi, photos, relevés, factures et rapports d'intervention.
4	Escalader Si le désaccord persiste, utiliser SignalConso et envisager médiation, conseil ou expertise indépendante selon le dossier.

Important

Cette fiche organise les observations ; elle ne prouve pas à elle seule une malfaçon. La garantie applicable dépend notamment du contrat, de la réception, de la nature et de la gravité du désordre.

Sources vérifiées

SignalConso - pompe à chaleur et installation défectueuse : signal.conso.gouv.fr/fr/pompe-a-chaleur-pac

SignalConso - démarches parallèles et preuve du courrier : signal.conso.gouv.fr/fr/litige

France Rénov' - bien réceptionner ses travaux : france-renov.gouv.fr/receptionner-travaux

Service-Public.fr - garantie décennale des constructeurs : service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2034