

Conditions générales de garantie Hoymiles

- Gérées par Hoymiles Power Electronics Inc.

Cette politique régit le programme d'échange pour les micro-onduleurs Hoymiles ((Modèle: série MI/HM/HMT) et l'unité de transfert de données (le « **DTU** ») couverts par la garantie Hoymiles (le « **programme d'échange** »). Les parties souhaitant participer au programme d'échange doivent se conformer aux procédures et exigences énoncées dans la présente politique. Hoymiles peut, à sa seule discrétion, refuser l'échange de tout onduleur non retourné conformément à cette politique.

1. Déclarations de garantie

La période de garantie standard pour les onduleurs est de **144 mois** et de **24 mois** pour le DTU.

VEUILLEZ NOTER QUE CETTE POLITIQUE DE GARANTIE EST LIMITÉE À LA GAMME DE MICRO-ONDULEURS HOYMILES ET DE DTU UNIQUEMENT. LORSQUE DES PIÈCES ACCESSOIRES OU DES DISPOSITIFS SUPPLÉMENTAIRES SONT FOURNIS PAR HOYMILES AVEC UN MICRO-ONDULEUR HOYMILES REPORTEZ-VOUS AUX CONDITIONS DE LA GARANTIE FOURNIE PAR LE FABRICANT CONCERNÉ.

La période de garantie commence à la date à laquelle l'onduleur est mis en service par l'installateur ou l'agent du client. Une période de garantie prolongée peut être disponible à l'achat dans les 36 mois suivant la mise en service pour **156 mois supplémentaires** (consultez les informations relatives à l'extension de garantie à la Section 9). La date d'effet de la garantie fait référence à la date de la facture, 6 mois après la date de production ou à partir du jour de la mise en service réussi, selon la première éventualité. Les services d'échange s'appliquent uniquement aux onduleurs au cours de leur période de garantie ou de leur période de garantie prolongée, selon le cas.

La garantie s'applique à l'acheteur d'origine du produit Hoymiles et n'est transférable que si le produit reste installé à son emplacement d'utilisation original. Cette politique de garantie s'applique uniquement aux onduleurs installés par un professionnel qualifié. La politique de garantie sera invalidée lorsque les onduleurs sont vendus d'occasion via des canaux de vente sans licence. Pour transférer la propriété de la garantie, contactez Hoymiles à l'adresse service@hoymiles.com avec le courriel d'autorisation du propriétaire précédent.

Remarque : Si vous êtes un utilisateur final privé, contactez votre installateur en premier lieu si vous rencontrez un problème de garantie. Hoymiles travaillera directement avec l'installateur pour remplacer un onduleur défectueux s'il est jugé éligible aux termes du programme d'échange. La politique de garantie décrite dans ce document représente une garantie de remplacement du produit et ne couvre pas les frais d'installation et de mise en service. Si l'entreprise responsable de l'installation originale a cessé ses activités, contactez un installateur qualifié pour organiser une inspection sur site.

2. Responsabilité limitée

Sous réserve des conditions énoncées ci-dessous, Hoymiles garantit que les marchandises correspondront sensiblement à leurs spécifications au moment de la livraison et seront exemptes de défauts matériels.

En cas de dommages liés aux causes énumérées ci-dessous, aucune réclamation au titre de la garantie ne sera reconnue ou acceptée. Les réclamations liées à des défauts causés par les facteurs suivants ne sont pas couvertes par les obligations de garantie de Hoymiles

- a. Force majeure (dégâts de tempête, foudre, surtension, incendie, orage, inondation, etc.)
- b. Utilisation incorrecte ou non conforme.
- c. Installation, mise en service, démarrage ou fonctionnement incorrects (contraire aux instructions détaillées du manuel d'installation fourni avec chaque produit).
- d. Ventilation et circulation inadéquates générant un refroidissement et un flux d'air naturel minimisés
- e. Installation dans un environnement corrosif
- f. Dommages pendant le transport
- g. Tentatives de réparation non autorisées
- h. Suppression et réinstallation non autorisées
- i. L'aspect normal se détériore, y compris par décoloration et rayures
- j. Le type de défaut n'a aucun impact sur la production d'énergie deux ans après la date d'effet de la garantie, y compris la panne d'un indicateur LED.
- k. Endommagé par des défauts d'autres composants du système photovoltaïque

En outre, si les marques d'identification d'origine (y compris la marque et le numéro de série) de ce produit sont défectueuses, modifiées ou supprimées. La garantie limitée ne couvre pas les coûts liés au retrait, à l'installation ou au dépannage des systèmes électriques du client. La garantie limitée ne s'étend pas au-delà du coût d'origine des produits Hoymiles.

Cette garantie ne s'étend pas aux pièces, matériaux ou équipements non fabriqués par Hoymiles à l'égard desquels le client n'a droit qu'au bénéfice d'une telle garantie telle que celle donnée par le fabricant à Hoymiles.

Cette garantie ne couvre pas les défauts cosmétiques ou superficiels, les bosses, les marques ou les rayures qui n'influencent pas le bon fonctionnement du produit.

Les réclamations de l'acheteur qui vont au-delà des conditions de garantie énoncées dans les présentes, ne sont pas couvertes par la garantie, dans la mesure où Hoymiles n'est pas soumis à la responsabilité légale. Dans ce cas, veuillez contacter la société qui a vendu le produit. Au final, les réclamations conformes à la loi sur la responsabilité des produits ne sont pas affectées.

Hoymiles ne sera en aucun cas responsable en vertu de cette garantie (ou de toute autre condition de garantie) si le prix total des marchandises n'a pas été payé à la date d'échéance du paiement.

Si l'appareil entier est remplacé sous garantie et que la garantie restante est supérieure à (\geq) 90 jours (selon

la date à laquelle Hoymiles a reçu la réclamation), le reste de la période de garantie sera transféré au produit de remplacement. Si la garantie restante est inférieure à (<) 90 jours, le produit de remplacement sera couvert par un compte de garantie de 90 jours à compter de la date à laquelle Hoymiles expédie l'onduleur de remplacement/réparé. Si les composants du produit sont remplacés ou réparés dans le cadre de cette garantie, les composants utilisés seront couverts par le même reste de période de garantie que le produit réparé.

3. Réparation de produits sur site

Si Hoymiles décide de réparer l'appareil défectueux sur site (réparation par Hoymiles ou par un ingénieur technique autorisé par Hoymiles), Hoymiles prendra en charge les frais de matériaux et de main-d'œuvre pour réparer le produit ainsi que les frais de retrait et de remplacement de la pièce ou de l'appareil de remplacement. Aucun autre coût – y compris, mais sans s'y limiter, le transport, les inspections, les droits de douane, les coûts d'accès en toute sécurité aux appareils installés sur des toits inclinés, ou d'équipement de levage, les frais de déplacement ou d'hébergement, les coûts des employés du client ou les coûts de tierces parties qui n'ont pas été autorisées par Hoymiles.

4. Service d'échange

Tout onduleur pouvant être échangé pendant la période de garantie sera remplacé par un onduleur neuf ou remis à neuf, sous réserve du respect des conditions générales détaillées dans ce document. Les articles suivants doivent être mis à la disposition de Hoymiles pour qu'un échange soit effectué en vertu de cette politique :

Données de l'onduleur, notamment :

1. Modèle du produit
2. Numéro de série
3. Code du défaut
4. Commentaire du défaut

Documentation comprenant :

1. Copie de la facture d'achat originale.
2. Informations détaillées sur l'ensemble des systèmes (par exemple, schéma du système)
3. Documentation des réclamations/échanges précédents (le cas échéant)
4. RMA (le modèle sera fourni par le centre de service Hoymiles)

Hoymiles se réserve le droit de refuser les demandes d'échange si aucune information adéquate n'est fournie. Pour demander le remplacement d'un onduleur, vous devez contacter le service après-vente Hoymiles. Adresse électronique : service@hoymiles.com

5. Responsabilité de Hoymiles

À la réception des informations requises énumérées à la Section 4 et après avoir tenté de corriger le problème avec l'assistance du client, Hoymiles attribuera un numéro de dossier unique au client. Ce numéro sera utilisé en référence pour toutes les communications concernant l'échange. Hoymiles enverra un onduleur de remplacement dans les 3 jours ouvrables au client ou à l'installateur spécifié. Après réception de l'onduleur de remplacement, le client doit retourner l'onduleur prétendument défectueux dans le même matériau d'emballage que l'onduleur de remplacement si Hoymiles le demande. Hoymiles fournira toutes les étiquettes, la documentation et les détails d'expédition pour le retour de l'onduleur prétendument défectueux. Hoymiles se réserve tous les droits de collecter tous les onduleurs prétendument défectueux si nécessaire. Un installateur qualifié doit être disponible pour l'échange et la remise en service de l'onduleur.

6. Responsabilité de l'installateur

En cas de panne ou de défaillance de l'équipement, il est de la responsabilité de l'installateur de travailler directement avec le centre de service Hoymiles afin de limiter le retour des équipements non défectueux. Le centre de service Hoymiles travaillera avec l'installateur pour corriger la panne ou le message de panne via l'assistance téléphonique ou avec des liaisons PC directes. Remarque : Pour être admissible à une nouvelle unité de remplacement, l'installateur doit d'abord contacter le centre de service Hoymiles et s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la Section 4 de ce document.

Lors de l'inspection par Hoymiles, si l'onduleur prétendument défectueux est jugé inéligible à l'échange en vertu de cette politique, l'installateur doit fournir une preuve d'une garantie valide pour l'onduleur, un numéro correctement émis et un cas valide pour l'onduleur (comme fournis par le Centre de services Hoymiles). Dans tous les cas, l'installateur doit envoyer les articles requis à l'entrepôt local Hoymiles ou à l'entrepôt des distributeurs locaux.

7. Frais d'inspection pour les onduleurs finalement non défectueux

Si un onduleur prétendument défectueux est renvoyé à Hoymiles conformément à la présente politique, et qu'il est jugé par Hoymiles exempt de défauts qui le qualifieraient pour le remplacement en vertu de cette politique, ou en raison d'une responsabilité limitée comme indiqué dans la clause 2, Hoymiles se réserve le droit d'appliquer des frais d'inspection forfaitaires de 100 USD (hors Europe) ou 100 EUR (Europe) par unité, plus les frais d'expédition et d'emballage.

8. Procédure de remplacement de l'onduleur

Hoymiles doit recevoir la documentation appropriée, comme indiqué à la Section 4. Cette procédure doit être suivie pour qu'une demande de garantie soit applicable dans le cadre de ce programme d'échange.

- a) L'installateur doit contacter le centre de service Hoymiles et fournir les informations requises comme indiqué dans la Section 4. Comme indiqué dans la Section 6, l'installateur assurera la liaison avec le centre de service Hoymiles pour essayer de trouver une solution sans avoir besoin d'échanger l'onduleur.
- b) Si l'onduleur est jugé défectueux et est éligible au programme d'échange, Hoymiles traitera et créera un

numéro de dossier pour l'onduleur qu'il communiquera à l'installateur.

- c) Hoymiles enverra un onduleur de remplacement dans les 3 jours ouvrables suivant la création du numéro de dossier. L'onduleur sera expédié au client ou à l'installateur spécifié aux frais de Hoymiles.
- d) L'installateur installera l'onduleur de remplacement et utilisera l'emballage pour remballer l'onduleur défectueux.
- e) Pour l'onduleur défectueux qui a dû être retourné par Hoymiles, Hoymiles couvrira ses frais de collecte et d'expédition à Hoymiles, comme indiqué dans la Section 5, et l'acheteur devra supporter toute taxe sur la valeur ajoutée applicable. Le client ou l'installateur doit assister dans cette expédition. Si l'onduleur défectueux requis n'est pas retourné dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l'onduleur de remplacement, Hoymiles se réserve le droit de facturer à l'installateur/au distributeur concerné le coût de l'onduleur.
- f) En cas d'onduleur défectueux manquant qui doit être retourné à Hoymiles, Hoymiles se réserve le droit de facturer à l'installateur/au distributeur concerné une valeur de 80 % du prix FAB.

9. Extension de garantie

La gamme d'onduleurs Hoymiles est éligible à une extension de garantie (pour onduleur uniquement) de 156 mois (ce qui porte la période de garantie maximale à 25 ans à compter de la mise en service). L'extension de garantie est disponible à l'achat jusqu'à 36 mois à compter de la date de mise en service de l'onduleur. Pour demander l'extension de garantie, contactez service@hoymiles.com pour plus de détails.

Assurez-vous que la puissance d'entrée PV maximale ne dépasse pas plus de 1,35 fois la puissance nominale du micro-onduleur, ou le micro-onduleur du système ne sera plus valide pour l'extension de garantie (ne sera couvert que par les conditions de garantie de base, soit 12 ans).

10. Lois sur la consommation

Si vous achetez le produit auprès d'un revendeur agréé, la loi locale sur la consommation s'applique. Le produit est livré avec des garanties qui ne peuvent être exclues en vertu du droit de la consommation. L'acheteur a droit à un remplacement en cas de défaillance majeure et à une indemnisation pour toute autre perte ou dommage raisonnablement prévisible. L'acheteur a également le droit de faire réparer ou remplacer la marchandise si elle n'est pas de qualité acceptable et que la défaillance ne constitue pas une défaillance majeure. Les avantages accordés au consommateur par la garantie s'ajoutent à tout autre droit et recours du consommateur en vertu d'une loi relative aux produits ou services auxquels se rapporte la garantie.

11. Hoymiles Contact

Adresse: No.18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, P.R.China

Tél: +86 571 2805 6101

Courriel: Service@hoymiles.com

Web: www.hoymiles.com