

# Conditions générales de la garantie de Hoymiles

- Administrées par Hoymiles Power Electronics Inc.

Cette politique régit le programme d'échange des **onduleurs hybrides (modèles : HY3-5000HV, HY3-6000HV, HY3-8000HV, HY3-10000HV)** Hoymiles couverts par la garantie de Hoymiles. Les parties désireuses de participer au programme d'échange sont tenues de respecter les procédures et les exigences définies dans cette politique. Hoymiles peut, à sa seule discrétion, rejeter l'échange de tout onduleur qui n'est pas renvoyé conformément à la présente politique.

## 1. Réclamations au titre de la garantie

La période de garantie standard des onduleurs hybrides est de **5 ans (60 mois)**.

VEUILLEZ NOTER QUE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE EST EXCLUSIVEMENT LIMITÉE AUX ONDULEURS HYBRIDES HOYMILES. POUR LES COMPOSANTS AUXILIAIRES ET LES DISPOSITIFS COMPLÉMENTAIRES FOURNIS PAR HOYMILES ET ACCOMPAGNANT TOUT ONDULEUR HYBRIDE HOYMILES, VEUILLEZ VOUS RÉFÉRER À LA GARANTIE OFFERTE PAR LE FABRICANT CONCERNÉ.

- La période de garantie commence à compter de la date de mise en service de l'onduleur par l'installateur ou par l'agent du client. Une garantie étendue d'une durée de **60 mois supplémentaires** peut être disponible à l'achat dans les 12 mois qui suivent la date de mise en service du micro-onduleur (voir la section 9 pour les informations concernant l'extension de la garantie). La date effective de garantie renvoie à la date de la facture, à 6 mois après la date de production de l'appareil ou à la date de la mise en service avec succès du produit, la première occurrence prévalant. Les services d'échange s'appliquent uniquement aux onduleurs pendant leur période de garantie ou de garantie étendue, 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 l'emplacement d'utilisation initial. La présente politique de garantie s'applique exclusivement aux onduleurs installés par un technicien dûment qualifié. La politique de garantie est nulle en cas de vente en seconde main de l'onduleur à travers des canaux de vente non homologués. Pour tout transfert de propriété de la garantie, contactez Hoymiles à l'adresse [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com), avec l'e-mail d'autorisation du précédent propriétaire.

Remarque :

si vous êtes un utilisateur final privé, veuillez d'abord contacter votre installateur pour tout problème de garantie. Hoymiles travaille directement avec l'installateur pour remplacer tout onduleur défectueux éligible dans le cadre du programme d'échange. La politique de garantie contenue dans ce document constitue la garantie de remplacement d'un produit, et ne couvre pas les coûts d'installation et de mise en service de ce dernier. Si la société ayant procédé à l'installation d'origine a cessé ses activités, veuillez contacter un installateur dûment qualifié pour organiser une inspection sur site.

## 2. Responsabilité limitée

Sous réserve des dispositions ci-dessous, Hoymiles atteste que les produits correspondent en substance à leurs spécifications au moment de la livraison et qu'ils sont exempts de tout défaut matériel.

En cas de dommage résultant de l'une des causes ci-dessous, aucune réclamation au titre de la garantie ne peut être reconnue ni acceptée. Les réclamations relatives aux pannes causées par l'un des facteurs suivants ne sont pas couvertes par les obligations de garantie de Hoymiles :

- a. force majeure (tempête, foudre, surtension, incendie, orage, inondation, etc.) ;
- b. utilisation incorrecte ou non conforme du produit ;

- c. installation, mise en service, démarrage ou fonctionnement inappropriés (en violation des instructions contenues dans le manuel d'installation accompagnant chaque produit) ;
- d. ventilation et circulation inadéquates affectant le refroidissement et la circulation naturelle de l'air ;
- e. installation dans un environnement corrosif ;
- f. dommages pendant le transport ;
- g. tentatives de réparation non autorisées ;
- h. désinstallation et réinstallation non autorisées ;
- i. usure d'apparence normale, notamment la décoloration et les égratignures ;
- j. défauts (y compris pannes de voyants LED) n'ayant aucun impact sur la production d'énergie après deux ans à compter de la date effective de garantie ;
- k. dommages causés par des défauts ou d'autres composants du système d'alimentation solaire.

Est aussi exclu de la garantie tout produit dont les marques d'identification d'origine (notamment la marque déposée et le numéro de série) ont été abîmées, altérées ou supprimées. La garantie limitée ne couvre pas les coûts liés à la désinstallation, à l'installation ou au dépannage des systèmes électriques du client. La garantie limitée ne s'étend pas au-delà du coût initial du produit Hoymiles.

Cette garantie ne couvre pas les pièces, matériaux et appareils non fabriqués par Hoymiles. À cet égard, le client ne peut prétendre aux garanties accordées en la matière que dans les modalités où le fabricant les octroie à Hoymiles.

Cette garantie ne couvre pas les défauts esthétiques ou superficielles, les bosses, les marques ou les égratignures qui n'affectent pas le bon fonctionnement du produit.

Les réclamations de l'acheteur qui vont au-delà des conditions de garantie énoncées dans la présente ne sont pas couvertes par la garantie, dans la mesure où Hoymiles n'est pas soumise à la responsabilité réglementaire. Dans ce cas, veuillez contacter la société qui vous a vendu le produit. Les réclamations finales en vertu de la loi sur la responsabilité en matière de produits ne sont pas remises en cause.

Hoymiles décline toute responsabilité au titre de la présente garantie (ou de toute autre garantie ou condition de garantie) si le prix total du produit n'a pas été réglé à la date d'échéance du paiement.

Si l'ensemble du produit est remplacé au titre de la garantie et que la période de garantie restante est supérieure ( $\geq$ ) à 90 jours (en fonction de la date de réception de la réclamation par Hoymiles), la période de garantie restante sera transférée au produit de remplacement. Si la période de garantie restante est inférieure ( $<$ ) à 90 jours, le produit de remplacement sera couvert par une garantie de 90 jours, à compter de la date d'expédition par Hoymiles de l'onduleur de remplacement/réparé. Si les composants du produit sont remplacés ou réparés en vertu de la présente garantie, les composants utilisés sont couverts par la période de garantie restante du produit ainsi réparé.

### **3. Réparation d'appareils sur site**

Si Hoymiles décide de réparer un appareil défectueux sur site (réparations effectuées par Hoymiles ou un technicien agréé par Hoymiles), Hoymiles assume les coûts de matériels et de main-d'œuvre, ainsi que les coûts de désinstallation et de remplacement du composant défectueux ou d'installation de l'appareil de remplacement. Hoymiles ne prend en charge aucun autre coût, y compris et sans s'y limiter ceux de transport, d'inspection, de dédouanement, d'accès en toute sécurité aux appareils installés sur des toitures en pente, de lavage d'équipements, de déplacement ou d'hébergement, de rémunération d'employés du client ou de services de tiers non autorisés par Hoymiles.

### **4. Service d'échange**

Tout onduleur éligible au programme d'échange au cours de la période de garantie sera remplacé par un onduleur neuf ou reconditionné, sous réserve du respect des conditions générales énoncées dans ce document. Les éléments suivants doivent être communiqués à Hoymiles pour permettre un échange en vertu de la présente politique :

Données de l'onduleur, notamment :

1. Modèle du produit
2. Numéro de série du produit
3. Code de panne
4. Description de la panne

Documentation, notamment :

1. Copie de la facture d'achat d'origine
2. Informations détaillées sur l'ensemble du système (par exemple le schéma du système)
3. Documentation relative aux réclamations/échanges précédents (le cas échéant)
4. RMA (modèle fourni par le centre d'assistance technique de Hoymiles)

**Hoymiles se réserve le droit de refuser les demandes d'échange lorsque les informations adéquates sont manquantes.**

Pour demander le remplacement d'un onduleur, vous devez contacter le centre d'assistance technique de Hoymiles.

Courriel : [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

## 5. Responsabilité de Hoymiles

Dès réception des informations requises énumérées à la section 4, et après plusieurs tentatives de résolution du problème avec l'aide du client, Hoymiles affecte à ce dernier un numéro de dossier unique. Ce numéro doit être utilisé comme référence dans toutes les communications relatives à la demande d'échange. Hoymiles expédie l'onduleur de remplacement au client en question ou au site de l'installateur sous trois jours ouvrables. Dès réception de l'onduleur de remplacement, le client doit renvoyer l'onduleur prétendument défectueux dans le même emballage que l'appareil de remplacement, à la demande de Hoymiles. Hoymiles fournit au client l'ensemble des étiquettes, de la documentation et des informations de fret concernant le retour de l'onduleur prétendument défectueux. Hoymiles se réserve le droit, si nécessaire, de récupérer tout onduleur prétendument défectueux. 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 défectuosité de l'appareil, il est de la responsabilité de l'installateur de travailler directement avec le centre d'assistance technique de Hoymiles pour limiter le retour d'appareils non défectueux. Le centre d'assistance technique de Hoymiles travaille avec l'installateur pour corriger la panne ou le message de panne par téléphone ou via des liens informatiques. Remarque : pour bénéficier d'un appareil de remplacement, l'installateur doit d'abord contacter le centre d'assistance technique de Hoymiles et satisfaire aux obligations de l'installateur définies dans la section 4 du présent document.

Pendant l'inspection effectuée par Hoymiles, si Hoymiles détermine que l'onduleur prétendument défectueux n'est pas éligible à l'échange en vertu de cette politique, l'installateur doit apporter les preuves suivantes : garantie valide de l'onduleur, reçu d'achat dûment délivré et numéro de dossier valide de l'onduleur (tel que fourni par le centre d'assistance technique de Hoymiles). Dans tous les cas, l'installateur doit envoyer les éléments requis à l'entrepôt Hoymiles local ou à l'entrepôt du distributeur local.

## 7. Frais d'inspection d'onduleurs trouvés non défectueux

Si Hoymiles détermine qu'un onduleur prétendument défectueux et renvoyé conformément à la présente politique est exempt de défectuosités le rendant éligible à un remplacement en vertu de cette politique ou en raison de la responsabilité limitée énoncée à la section 2 ci-dessus, Hoymiles se réserve le droit d'appliquer des frais d'inspection forfaitaires de 100 USD (en dehors de l'Europe) et de 100 EUR (en Europe) par appareil, en plus des frais d'expédition et de conditionnement.

## 8. Procédure de remplacement d'onduleurs

Les informations décrites à la section 4 ci-dessus doivent être communiquées à Hoymiles. Toute réclamation au titre de la garantie doit scrupuleusement respecter cette procédure pour être valable en vertu du présent programme d'échange.

- a) L'installateur doit contacter le centre d'assistance technique de Hoymiles et fournir les informations décrites à la section 4 ci-dessus. Comme indiqué à la section 6 ci-dessus, l'installateur collabore avec le centre d'assistance technique de Hoymiles pour essayer de trouver une solution sans avoir à recourir à l'échange d'onduleurs.
- b) Si l'onduleur est jugé défectueux et éligible au programme d'échange, Hoymiles crée un numéro de dossier pour le produit en question et en informe l'installateur.
- c) Hoymiles expédie l'onduleur de remplacement sous trois jours ouvrables suivant la date de création du numéro de dossier. L'onduleur de remplacement est envoyé au client ou au site de l'installateur spécifié, aux frais de Hoymiles.
- d) L'installateur installe l'onduleur de remplacement et utilise son emballage pour reconditionner de l'appareil défectueux.
- e) Pour tout onduleur défectueux devant être réexpédié à la demande de Hoymiles, Hoymiles couvre les frais liés à sa collecte et à son renvoi à Hoymiles, comme indiqué à la section 5. L'acheteur est responsable de toute taxe sur la valeur ajoutée applicable. Le client ou l'installateur doit apporter son aide dans la procédure d'expédition. Si l'onduleur défectueux demandé n'est pas renvoyé à Hoymiles sous 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de l'onduleur de remplacement, Hoymiles se réserve le droit de facturer à l'installateur ou au distributeur concerné le coût dudit appareil de remplacement.
- f) Pour tout onduleur manquant ou défectueux devant être renvoyé à la demande de Hoymiles, Hoymiles se réserve le droit de facturer à l'installateur ou au distributeur concerné 80 % du prix FAB.

## 9. Extension de la garantie

La gamme d'onduleurs hybrides Hoymiles est éligible à l'extension de la garantie (les onduleurs uniquement) de 60 mois. Cela porte ainsi la période maximale de garantie à 10 ans, à compter de la date de mise en service du produit. L'extension de la garantie est disponible à l'achat pour une durée maximale de 12 mois, à compter de la date de mise en service de l'onduleur. Pour demander l'extension de la garantie, veuillez écrire à [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) pour plus détails.

## 10. Loi sur la protection des consommateurs

Si vous achetez un produit auprès d'un revendeur agréé, la loi sur la protection des consommateurs s'applique. Le produit est accompagné de garanties qui ne peuvent être exclues en vertu de la loi sur la protection des consommateurs. L'acheteur a droit au remplacement du produit pour les pannes majeures, ainsi qu'à une compensation pour tout autre dommage ou perte raisonnablement prévisibles. L'acheteur a également droit à la réparation ou au remplacement du produit lorsque ce dernier n'est pas de qualité acceptable ou que la panne est mineure. Les droits accordés au client au titre de la garantie s'ajoutent aux autres droits et recours prévus par la loi relativement aux biens ou services couverts par la garantie.

## 11. Contact Hoymiles

Adresse : No.18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, République populaire de Chine

Tél. : +86 571 2805 6101

E-mail : [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

Site web : [www.hoymiles.com](http://www.hoymiles.com)