

Conditions générales de la garantie pour la série Hoymiles MS

(Pour la région européenne uniquement)

- Administrées par Hoymiles Power Electronics Inc.

Cette politique régit le programme d'échange pour les appareils de la série MS de Hoymiles (MS-H2 et MS-A2) couverts par la garantie limitée de Hoymiles (le « programme d'échange »). Les parties qui participent au programme d'échange doivent respecter les procédures et les exigences énoncées dans la présente politique. Hoymiles peut, à sa seule discrétion, rejeter l'échange de tout appareil de la série MS qui n'est pas renvoyé conformément à la présente politique.

1. Reclamations au titre de la garantie

1.1 Garantie standard du produit

La période de garantie standard du produit pour les appareils de la série MS est de DIX (10) ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie.

1.2 Garantie de performance standard

Hoymiles garantit que le système MS conserve **soixante-dix pour cent (70 %)** de l'énergie théorique (2,24 kW h) pendant **dix (10)** ans ou 6 000 cycles (T = 25 °C, charge et décharge de 0,5C/0,5C à raison d'environ 1 cycle avec 90 % de décharge par jour), selon ce qui se produit en premier.

1.3 Date d'entrée en vigueur de la garantie

La période d'entrée en vigueur de la garantie commence à la première des dates suivantes : (1) 6 mois après la date de fabrication du produit par Hoymiles ; ou (2) la date d'installation du produit.

Cette garantie s'applique à l'acheteur initial du produit Hoymiles et n'est transférable que si le produit reste installé à l'emplacement d'origine. Pour transférer la propriété de la garantie, veuillez envoyer un e-mail d'autorisation spécifiant le nom d'utilisateur et le mot de passe du propriétaire précédent à service@hoymiles.com.

Remarque :

Si vous êtes un utilisateur final, veuillez d'abord contacter votre distributeur/installateur en cas de problème de garantie. Hoymiles travaille directement avec l'installateur pour remplacer un produit défectueux s'il est éligible aux termes du programme d'échange. Si l'entreprise d'installation d'origine a cessé ses activités, veuillez contacter le distributeur d'origine ou Hoymiles pour qu'un installateur qualifié organise une inspection sur place.

2. Conditions de garantie

Les conditions de garantie ci-dessus sont soumises aux conditions suivantes :

- a. Le défaut d'un appareil de la série MS survient pendant la période de garantie déterminée ci-dessus.
- b. L'acheteur doit fournir la preuve de l'achat initial de l'appareil de la série MS.
- c. L'appareil acheté de la série MS doit être installé dans les 6 mois suivant la date de facturation.
- d. L'appareil de la série MS n'est pas adapté à l'alimentation de dispositifs médicaux vitaux ou d'applications automobiles.
- e. Des données de surveillance connexes sont nécessaires pour l'analyse du problème.
- f. Lorsqu'un produit ou une partie de celui-ci est remplacé ou réparé dans le cadre de la présente garantie, le reste de la période de garantie initiale s'applique. Les produits ou pièces de remplacement ne bénéficient pas d'une nouvelle garantie complémentaire.

3. Limitation de responsabilité

Les réclamations relatives aux pannes causées par l'un des facteurs suivants ne sont pas couvertes par les obligations de

garantie de Hoymiles :

- a. Les événements de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages causés par les tempêtes, la foudre, la surtension, les incendies, les orages, les inondations, les troubles civils, les conflits ou les interventions gouvernementales, les grèves, les embargos, les conditions du marché ou d'autres événements échappant au contrôle raisonnable de Hoymiles.
- b. Une installation, une mise en service, un démarrage ou des opérations non conformes au guide d'installation.
- c. Une ventilation et une circulation inadéquates entraînant une minimisation du refroidissement et du flux d'air naturel et une installation dans un environnement corrosif (la température de charge de l'appareil de la série MS ne doit PAS dépasser 0 à 55 °C, sa température de décharge ne doit pas dépasser -20 à 55 °C, et le système ne doit pas être installé à la lumière directe du soleil).
- d. Des dommages pendant le transport.
- e. Des tentatives de réparation non autorisées.
- f. Une désinstallation et une réinstallation non autorisées.
- g. Les circonstances qui n'affectent pas l'utilisation normale du produit, y compris, mais sans s'y limiter : l'usure normale de l'apparence ou les défauts cosmétiques ou superficiels, les bosses, les marques ou les rayures.
- h. Les dommages causés par des défauts d'autres composants non fournis par Hoymiles.
- i. Des MS vendus d'une région à une autre.
- j. Des MS achetés auprès d'un revendeur, d'un distributeur ou d'un détaillant non autorisé.
- k. Des MS ou ses composants ont été volés.
- l. Tout défaut survenant après l'expiration de la période de garantie de l'appareil de la série MS (à l'exclusion des accords supplémentaires d'extension de la garantie).
- m. La défaillance de l'appareil de la série MS n'est pas signalée à Hoymiles dans le mois qui suit sa survenance.
- n. Les marques d'identification originales (y compris la marque et le numéro de série) du produit ont été modifiées ou enlevées.
- o. Des appareils de la série MS/gratifications/récompenses/cadeaux.
- p. L'appareil de la série MS est utilisé en dehors du territoire applicable spécifié dans les présentes conditions.
- q. D'autres circonstances non décrites dans la présente politique que Hoymiles a suffisamment de preuves pour refuser.

Cette garantie ne s'étend pas aux pièces, matériaux ou équipements non fabriqués par Hoymiles lorsque le client a droit à une garantie donnée par le fabricant à Hoymiles.

Les réclamations de l'acheteur qui vont au-delà des conditions de garantie énoncées ici ne sont pas couvertes par la garantie, dans la mesure où Hoymiles n'est pas soumis à une responsabilité légale. 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.

Les défauts qui surviennent après la fin de la période de garantie ou qui surviennent pendant la période de garantie, mais qui sont considérés comme une exception à la garantie sont considérés par Hoymiles comme des cas hors garantie. Pour tous les cas hors garantie, Hoymiles peut facturer au client des frais de service sur site, des frais de pièces, des frais de main-d'œuvre et des frais de logistique, y compris, mais sans s'y limiter, l'un ou l'autre des éléments suivants :

1. Les frais de service sur site : les frais de déplacement et le temps passé par le technicien pour fournir des services sur site et les frais de main-d'œuvre pour le technicien de réparation, la maintenance, l'installation de matériel ou de logiciels et le débogage d'un appareil défectueux de la série MS.
2. Les frais de pièces/matériaux : le coût des pièces/matériaux de remplacement (y compris les frais d'expédition/administration éventuels).
3. Les frais de logistique : les frais de livraison et tous les autres frais encourus lorsqu'un appareil défectueux de la série MS est envoyé par l'utilisateur à Hoymiles et/ou qu'un produit réparé de la série MS est envoyé par Hoymiles à l'utilisateur.

4. **Service d'échange**

Tout appareil de la série MS 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 le présent document.

Documents requis pour l'échange, y compris :

1. Une copie de la facture d'achat d'origine.

2. Des informations détaillées sur l'ensemble du système (par exemple le schéma du système).
3. Une documentation relative aux réclamations/échanges précédents (le cas échéant).
4. Un RMA (modèle fourni par le centre d'assistance technique de Hoymiles).

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

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

E-mail : service.eu@hoymiles.com

5. Responsabilités 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 dans toutes les communications relatives à l'échange. Dans des circonstances normales, Hoymiles enverra un appareil de remplacement de la série MS dans les trois jours ouvrables à l'adresse du client ou de l'installateur spécifié. Après réception de l'appareil de remplacement de la série MS, le client doit renvoyer l'unité de remplacement prétendument défectueuse dans le même emballage que l'unité de remplacement si Hoymiles l'exige. Hoymiles fournira toutes les étiquettes, la documentation et les détails du transport pour le retour d'un appareil de la série MS potentiellement défectueux. Hoymiles se réserve le droit de collecter tous les appareils potentiellement défectueux de la série MS si nécessaire. Si le produit n'est pas renvoyé à Hoymiles, vous devez le stocker et l'éliminer conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier celles relatives à la sécurité et à la responsabilité des produits, à la protection de l'environnement et au recyclage.

Un installateur qualifié et agréé par Hoymiles doit être présent pour le remplacement et la remise en service de l'appareil de la série MS.

La garantie limitée ne couvre pas les coûts liés à l'enlèvement du produit défectueux et à l'installation du produit de remplacement ni le dépannage des systèmes électriques du client. Sauf accord écrit entre les parties, la responsabilité financière totale de Hoymiles découlant de ou en rapport avec l'appareil de la série MS ne dépassera pas le coût d'origine du produit Hoymiles.

Hoymiles ne sera pas responsable 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.

6. Responsabilités 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 éviter 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 directs.

Remarque : Pour bénéficier d'une unité de remplacement supplémentaire, l'installateur doit d'abord contacter le centre d'assistance technique Hoymiles et assumer les responsabilités de l'installateur telles qu'elles sont définies dans le présent document.

7. Frais d'inspection pour les batteries qui ne sont pas jugées défectueuses

Si un appareil de la série MS potentiellement défectueux est retourné à Hoymiles conformément à la présente politique et que Hoymiles constate qu'il ne présente pas de défauts qui le rendraient susceptible d'être remplacé en vertu de la présente politique, ou si la limitation de responsabilité est applicable comme indiqué dans la section 2, section 3, Hoymiles se réserve le droit d'appliquer des frais d'inspection forfaitaires de 100 € par unité, plus les frais d'expédition et d'emballage.

8. Procédure de remplacement d'un appareil la série MS

Hoymiles doit recevoir les documents pertinents énumérés dans la section 4. Cette procédure doit être suivie pour qu'une demande de garantie soit applicable dans le cadre du programme d'échange.

- a. L'installateur doit contacter le centre d'assistance technique Hoymiles et soumettre les informations requises conformément aux instructions de la section 4. Comme indiqué dans la section 6, l'installateur contactera le centre d'assistance technique de Hoymiles pour vérifier s'il existe une solution autre que le remplacement.

- b. Si l'appareil de la série MS est considéré comme défectueux et éligible au programme d'échange, Hoymiles créera un numéro de dossier pour cet appareil et en informera l'installateur.
- c. Dans des circonstances normales, Hoymiles enverra un appareil de remplacement de la série MS dans les trois jours ouvrables suivant l'émission d'un numéro de dossier. L'appareil de la série MS sera expédié au client ou à l'installateur spécifié, aux frais de Hoymiles.
- d. L'installateur installera l'appareil de remplacement de la série MS et utilisera l'emballage pour réemballer l'appareil défectueux.
- e. Pour un appareil défectueux de la série MS qui doit être renvoyé à Hoymiles, Hoymiles couvrira les frais de collecte et d'expédition tels que détaillés dans la section 5, et l'acheteur prendra à sa charge toute taxe sur la valeur ajoutée applicable. Le client ou l'installateur doit apporter son concours à la procédure d'expédition. Si l'appareil défectueux de la série MS n'est pas renvoyé dans les dix jours ouvrables suivant la réception de l'appareil de remplacement, Hoymiles se réserve le droit de facturer à l'installateur/distributeur concerné une somme correspondant à 80 % du prix de vente au détail.

9. Loi sur la protection des consommateurs

Le produit est assorti de garanties qui ne peuvent être exclues en vertu du droit de la consommation. Les avantages accordés aux consommateurs par cette garantie s'ajoutent à tous les autres droits et recours dont dispose le consommateur en vertu de la loi en ce qui concerne les biens ou les services couverts par la garantie. En cas de conflit entre cette garantie et les lois locales sur la consommation, les exigences des lois locales sur la consommation s'appliqueront.

10. Contact Hoymiles

Adresse : F6, Building 5, 99 Housheng Road, Gongshu District, Hangzhou 310015 R. P. Chine

Tél : +86 571 2805 6101

E-mail : service.eu@hoymiles.com

Site web : www.hoymiles.com

Veillez noter que ces garanties peuvent être modifiées sans préavis. L'équipe d'assistance de Hoymiles se réserve le droit de déterminer, à sa seule discrétion, si le produit est éligible au service de garantie et de déterminer la solution appropriée.