

Conditions relatives à la garantie, au remplacement et à la réparation des onduleurs de chaîne Delta

(Domaine d'application : Europe)

Version : juin 2013

Valable pour :

- SOLIVIA EU G4 TR 2.0 / 2.5 / 3.0 / 3.3 / 3.6 / 5.0 / 10 / 11
- SOLIVIA EU G4 TL 10 / 15 / 20 / 30
- SOLIVIA EU G3 2.5 / 3.0 / 3.3 / 5.0
- SOLIVIA EU G3 TL 15 / 20
- SI 1900 / 2200 / 2500 / 3300 / 5000
- SOLIVIA EU G3 11k Rack (de SOLIVIA CS, CM)

Delta fait bénéficier le client final d'une garantie d'usine.

Cette garantie ne porte pas atteinte à l'obligation de garantie légale du vendeur qui reste pleinement applicable.

1. Durée de la garantie d'usine

- 5 ans : pour tous les onduleurs de chaîne Delta cités plus haut
- Extension gratuite à 10 ans :
 - si le client final s'enregistre sur le site Internet <https://garantee.solar-inverter.com> dans les 12 mois après la date d'achat
 - pour les produits SOLIVIA qui ont été acquis après le 1^{er} mai 2011
 - cela ne s'applique pas aux composants des modèles SOLIVIA CS, CM
 - vous recevez un certificat de garantie faisant office d'attestation
- Maximum : pour une garantie de 5 ans : 66 mois à partir de la date de production
pour une garantie de 10 ans : 126 mois à partir de la date de production

2. Conditions de mise en application

Le document de garantie correspond à la date de production mentionnée sur la plaquette signalétique ou à la facture du client final dans laquelle est mentionné le numéro de série de l'onduleur. Pour la garantie de 10 ans, ce document doit être complété par le certificat de garantie. Sachant que la plaquette signalétique doit être lisible et le sceau de garantie intact. Les détails relatifs au traitement de la garantie sont décrits dans « Procédure de remplacement des onduleurs de chaîne Delta ».

DELTA ENERGY SYSTEMS (GERMANY) GMBH

Site de Teningen

○ Tscheulinstr. 21, 79331 TENINGEN, GERMANY, tél. + 49 7641 455 0, fax + 49 7641 455 318

○ Directeurs généraux : Dr. Mathias Emsermann, Dr. Basile Margaritis

○ Commerzbank AG, code Swift DRESDEFF445, IBAN : DE48440800500399982800, N° de compte : 0399982800, N° de banque : 44080050

○ N° de TVA : DE 811249878; N° d'identifiant fiscal : 343 5703 2027 DE ; Registre de commerce : Amsberg HRB 5717

www.deltaenergysystems.com

3. Prétentions du client sur la base de la garantie

3.1. Appareil de remplacement

Dans le cadre de la garantie, le client peut prétendre à la livraison d'un onduleur de remplacement usagé du même âge ou plus récent que l'appareil défectueux. Le droit de garantie de l'appareil défectueux est alors intégralement transféré à l'appareil de remplacement. Etant donné qu'il s'agit pour les onduleurs de remplacement d'appareils d'occasion révisés, la présence de traces d'usure est possible. Elles n'ont cependant aucune incidence sur le bon fonctionnement de l'appareil.

Le client renvoie à Delta dans un délai de 10 jours ouvrés l'appareil défectueux dans l'emballage de l'appareil de remplacement.

3.2. Prise en charge des frais de transport

En cas de recours valable à la garantie d'usine, Delta prend en charge, dans les pays mentionnés ci-après, les frais de transport de l'onduleur de remplacement ainsi que le renvoi de l'appareil défectueux :

Allemagne, France (hors DOM et TOM), Espagne, Portugal, Pays-Bas, Belgique, Suisse, Autriche, Grèce, Royaume-Uni, Italie, République tchèque, Slovaquie, Bulgarie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Danemark

3.3. Base forfaitaire de l'échange

Pour l'installation de l'onduleur de remplacement par un personnel compétent, Delta rembourse à l'installateur un forfait service de 80 EUR pour un onduleur d'un poids < 50kg ou de 120 EUR pour un onduleur d'un poids \geq 50kg. Si plusieurs onduleurs sont remplacés dans une même installation, la somme forfaitaire remboursée pour chaque nouvel onduleur s'élève à 20 EUR (pour un onduleur < 50kg) ou 40 EUR (pour un onduleur \geq 50kg). Delta calcule ce forfait directement avec l'installateur, en établissant une note de crédit. Cette garantie ne peut servir de base à aucune autre prétention - en particulier à aucune réclamation de dommages et intérêts. Ce forfait service n'est remboursé que si le/les onduleur-s défectueux sont dûment renvoyés à Delta dans l'emballage mis à disposition à cet effet (voir le point 4 ci-dessous pour la marche à suivre) et si l'analyse atteste qu'il s'agit bien d'un cas de garantie et qu'il y a donc prétention à la garantie.

4. Annulation de la garantie

Les prétentions issues de la garantie impliquent que le défaut du produit n'est pas dû à une ou plusieurs des circonstances suivantes :

- Cas de force majeure (notamment les dommages dus aux tempêtes, la foudre, le feu, l'orage, les inondations, etc.)
- Un usage inapproprié ou une exploitation inappropriée
- La non-observation du manuel d'exploitation, d'installation et de maintenance
- Une ventilation ou un refroidissement inapproprié
- Un encrassement important dû à la saleté ou la poussière
- Des dommages liés au transport
- Des modifications effectuées sur le produit ou des tentatives de réparation entreprises sans l'accord de Delta
- Une installation ou une mise en service incorrecte
- La non-observation des consignes de sécurité en vigueur (p. ex. VDE)

La prétention à la garantie est également caduque si aucun défaut n'est décelé sur l'appareil lors de l'analyse de réparation.

5. Versement de frais forfaitaires en cas de prétentions à la garantie injustifiées

En cas de prétentions à la garantie invoquées à tort, par exemple,

- délai de garantie expiré ou
- défaut en raison d'une utilisation ou application inappropriée ou
- aucun défaut constaté lors des réparations ou
- autres raisons cf. « 4. Annulation de la garantie »,

on calcule le montant forfaitaire cité au point 7.2.

6. Règles exhaustives

Cette garantie s'applique dans la limite et dans les conditions précitées (également dans le cas d'une revente sur présentation du certificat de vente) à tous les futurs propriétaires domiciliés dans l'étendue territoriale de la garantie.

Cette garantie est soumise au droit fédéral allemand.

Tribunal compétent : Freiburg im Breisgau, Allemagne

DELTA ENERGY SYSTEMS (GERMANY) GMBH

Site de Teningen

○ Tscheulinstr. 21, 79331 TENINGEN, GERMANY, tél. + 49 7641 455 0, fax + 49 7641 455 318

○ Directeurs généraux : Dr. Mathias Emsermann, Dr. Basile Margaritis

○ Commerzbank AG, code Swift DRESDEFF445, IBAN : DE48440800500399982800, N° de compte : 0399982800, N° de banque : 44080050

○ N° de TVA : DE 811249878; N° d'identifiant fiscal : 343 5703 2027 DE ; Registre de commerce : Amsberg HRB 5717

www.deltaenergysystems.com

7. Appareils de remplacement

7.1 Appareil de remplacement, en dehors du délai de garantie

Delta propose également des appareils de remplacement en dehors du délai de garantie.

L'exploitation de l'installation n'est ainsi interrompue que jusqu'à l'arrivée de l'appareil de remplacement et non, en cas de réparations, pour toute la durée des réparations.

On utilise pour commander l'appareil de remplacement le formulaire de demande de remplacement.

Le déroulement de l'échange dépend de la procédure d'échange.

7.2 Forfaits pour les appareils de remplacement

SOLIVIA EU G4 TR 2.0 / 2.5 / 3.0 / 3.3 / 3.6	430 €
SOLIVIA EU G4 TR 5.0	520 €
SOLIVIA EU G4 TR 10 / 11	800 €
SOLIVIA EU G4 TL 10	800 €
SOLIVIA EU G4 TL 15	1100 €
SOLIVIA EU G4 TL 20	1400 €
SOLIVIA EU G4 TL 30	1500 €
SOLIVIA EU G3 2.5 / 3.0 / 3.3	530 €
SOLIVIA EU G3 5.0	600 €
SOLIVIA EU G3 TL 15	1000 €
SOLIVIA EU G3 TL 20	1300 €
SOLIVIA EU G3, 11k Rack	980 €
SI 1900 / 2200 / 2500 / 3300	500 €
SI 5000	800 €

Les prix incluent l'envoi express de l'onduleur de remplacement au client, ainsi que le transport retour de l'onduleur défectueux du client à Delta.

Ces prix s'appliquent à condition que l'appareil défectueux soit renvoyé dans les 10 jours après réception de l'appareil de remplacement.

La durée de garantie pour l'appareil de remplacement est basée sur la réglementation légale en vigueur.



8. Réparation d'appareils en dehors de la garantie

Delta propose de réparer l'onduleur en dehors de la prétention à la garantie.

Pour plus d'informations, veuillez-vous adresser à l'équipe du service technique de Delta.

Le délai de garantie pour la pièce réparée s'élève à 12 mois à partir de la réparation.

Delta se réserve le droit de refuser une réparation si les dommages de l'appareil s'avèrent irréparables après expertise et facture dans ce cas une somme forfaitaire de 200 € pour la révision.

DELTA ENERGY SYSTEMS (GERMANY) GMBH

Site de Teningen

○ Tscheulinstr. 21, 79331 TENINGEN, GERMANY, tél. + 49 7641 455 0, fax + 49 7641 455 318

○ Directeurs généraux : Dr. Mathias Emsermann, Dr. Basile Margaritis

○ Commerzbank AG, code Swift DRESDEFF445, IBAN : DE48440800500399982800, N° de compte : 0399982800, N° de banque : 44080050

○ N° de TVA : DE 811249878; N° d'identifiant fiscal : 343 5703 2027 DE ; Registre de commerce : Amsberg HRB 5717

www.deltaenergysystems.com

Procédure de remplacement pour les onduleurs de chaîne Delta

- 1) Veuillez remplir le formulaire de demande de remplacement en ligne sur la page d'accueil – et envoyez-le d'un clic à l'équipe du service technique de Delta.

Si vous avez d'autres questions sur la garantie ou si vous avez besoin d'aide lors du traitement de la garantie, vous pouvez également téléphoner gratuitement à notre **ligne d'assistance Solar**. Vous pouvez joindre nos collaborateurs de l'assistance du lundi au vendredi entre 8h et 17h (hors jours fériés) aux **numéros de téléphone** suivants :

Equipe du service technique de Delta

Pays	Numéro gratuit	E-mail
Allemagne	0800 800 9323	support.germany@solar-inverter.com
Italie	800 787 920	support.italy@solar-inverter.com
Slovaquie	0800 005 193	support.slovakia@solar-inverter.com
République tchèque	800 143 047	support.czechia@solar-inverter.com
Espagne	900 958 300	support.spain@solar-inverter.com
Royaume-Uni	0800 051 4281	support.uk@solar-inverter.com
Autriche	0800 291 512	support.austria@solar-inverter.com
Suisse	0800 838 173	support.switzerland@solar-inverter.com
France	0800 917 001	support.france@solar-inverter.com
Pays-Bas	0800 022 1104	support.netherlands@solar-inverter.com
Belgique	0800 711 35	support.belgium@solar-inverter.com
Danemark	8025 0986	support.danmark@solar-inverter.com
Autres pays européens	+49 7641 455 549	support.europe@solar-inverter.com

- 2) Après réception par nos services de la demande de remplacement, vous recevez un numéro de dossier (n° RMA). Veuillez l'inscrire sur tous les documents et colis communiqués à Delta. Nous vous prions également de nous transmettre sur demande votre bon d'achat et si nécessaire le certificat d'extension de garantie, afin que nous puissions vérifier si le délai de garantie pour ce produit n'a pas été dépassé.

- 3) Après attribution du n° RMA, Delta vous envoie immédiatement l'onduleur de remplacement.

Attention danger – à respecter impérativement ! Le remplacement de l'onduleur ne peut être effectué que par un personnel formé. Un remplacement effectué de manière incorrecte est susceptible de provoquer des dommages considérables.

- 4) Delta vous assiste pour le transport retour de l'onduleur défectueux via un service d'expédition de colis. Après le remplacement, emballez l'appareil défectueux dans l'emballage de l'appareil de remplacement et convenez d'un rendez-vous avec DHL pour l'enlèvement du colis dans les 10 jours après réception de l'appareil de remplacement. Veuillez pour ce faire utiliser l'étiquette de retour (Call Tag) qui est fournie avec le bon de livraison de l'onduleur de remplacement. Pour éviter des dommages liés au transport lors du renvoi de l'onduleur défectueux, il est nécessaire que vous utilisiez l'emballage d'origine de l'onduleur de remplacement. Veuillez de plus indiquer le numéro de dossier (n° RMA) sur l'emballage. Les frais de transport sont pris en charge par Delta.

Important : une facture est jointe à la livraison de l'appareil de remplacement. Delta rembourse ce montant de facture par le biais d'une note de crédit que vous recevez après réception par Delta de l'onduleur défectueux. **Si vous ne remettez pas à DHL l'onduleur défectueux dans les 10 jours après réception de l'onduleur de remplacement, Delta exige le paiement de l'onduleur de remplacement conformément à la facture.**

Le temps de garantie encore en cours pour l'onduleur d'origine est reporté sur l'appareil de remplacement.

Service technique de Delta

- 1 Explication du problème**

Appelez notre ligne d'assistance Solar gratuite.
Nous vous conseillons, sondons et clarifions votre problème et convenons avec vous des étapes suivantes.
- 2 Demander un appareil de remplacement**

Si votre appareil s'avère défectueux, remplissez notre formulaire de demande de remplacement et envoyez-le à notre équipe du service technique de Delta.
- 3 Réceptionner l'appareil de remplacement**

Nous envoyons par livraison expresse un appareil de remplacement avec coupon retour.
- 4 Retourner l'onduleur défectueux**

Echangez les onduleurs et emballez l'appareil défectueux dans l'emballage d'origine de l'appareil de remplacement, inscrivez le n° RMA sur le colis et convenez d'un rendez-vous avec le service d'expédition pour l'enlèvement du colis (voir le coupon retour pour les informations).