

Livret de Garantie et Service SOLPLUS 25-55



SOL
PLUS

Livret de Garantie et Service SOLPLUS 25-55

SSK/ 2010-02 Version: A1, sujette à modifications sans préavis Vorlagenversion: 2.0

Inhaltsverzeichnis

1	Garantie du fabricant	4
2	Prolongation de la garantie	4
2.1	Procédure en cas de service	4
2.2	Pièce de rechange.....	4
2.3	Durée de garantie restante.....	5
2.4	Retour	5
2.5	Durée de réparation.....	5
2.6	Forfait d'échange.....	5
3	Exclusion du droit de garantie	5
4	Coût du service après expiration de la garantie	6
5	Qui paie quoi dans le cas d'une intervention.....	7
6	Service.....	7

1 Garantie du fabricant

En tant que fabricant, la société Solutronic GmbH applique sur les onduleurs SOLPLUS SP 25 / 35 / 50 / 55 une garantie de 6 ans à partir de la date d'installation et au plus tard 78 mois après livraison par Solutronic GmbH. Pendant ce temps, Solutronic GmbH garantit la fonction réglementaire de l'onduleur.

La garantie fabricant applique en plus les réclamations du client face au vendeur de la garantie légale. Ces conditions de garantie sont valables pour les onduleurs SOLPLUS SP 25 / 35 / 50 / 55 tant qu'il n'a été convenu d'aucune régulation écrite ou autre propre au contrat signé entre Solutronic GmbH et le client.

2 Prolongation de la garantie

La durée de la garantie peut être prolongée à 12 ans à partir de la date d'installation moyennement paiement en conséquence et au plus tard 6 mois après livraison par Solutronic GmbH. La durée de garantie peut être prolongée par Solutronic GmbH en passant par le distributeur à condition de fournir le numéro de série. Après expiration du délai indiqué ci-dessus, il n'est plus possible de prolonger la garantie. Si le client achète une prolongation de garantie, il recevra, de la part de Solutronic GmbH et après livraison de l'appareil, un document de garantie établi par Solutronic GmbH selon l'onduleur acheté et garantissant la prolongation de la durée de la garantie.

La prolongation de la garantie est valable pour les pays européens (ainsi que les îles qui leurs appartiennent):

Allemagne, Espagne, Portugal, France, Belgique, Autriche, Suisse, République Tchèque, Grèce, Italie.

2.1 Procédure en cas de service

Si votre appareil affichait un défaut pendant la durée de garantie ou qu'une fonction venait à manquer, adressez vous à votre distributeur spécialisé ou à votre installateur.

Pour les réclamations ou les traitements de dossier par Solutronic GmbH, merci de fournir les informations et documents suivants concernant l'onduleur:

- Type d'appareil (par ex: SP 25) et numéro de série (par ex: 0101-1234)
- Copie de la facture et document de garantie relatif à l'onduleur
- Copie du protocole de mise en service et date de la mise en service
- Signalisation de l'erreur sur l'écran (s'il y en a une) et autres données relatives au défaut/à la perturbation
- Toutes les données les plus détaillées possibles au sujet de l'installation générale (module,
- Les documents relatifs à des réclamations/démarche d'échange antérieurs (pertinents dans la mesure du possible)

Une fois que votre réclamation est acceptée par Solutronic GmbH, il sera librement décidé par Solutronic GmbH de la manière dont sera effectuée la réparation, ainsi que le lieu de réparation ou de retouche et si l'appareil défectueux sera remplacé par un autre appareil. La garantie ne couvre pas les réparations sur site, l'échange de pièces ou les dommages causés par une panne.

2.2 Pièce de rechange

Si un appareil est remplacé, Solutronic GmbH envoie normalement un appareil de rechange dans les 2 jours ouvrables suivant l'échange. Les retours nécessaires d'appareils doivent être effectués si possible dans l'emballage d'origine ou dans un emballage identique et approprié.

Les appareils de remplacement envoyés par Solutronic GmbH ne seront pas plus vieux que l'appareil endommagé et seront aussi bons techniquement que du point de vue du design. Leur état sera

excellent et rénové. De par la démarche d'échange, l'appareil à échanger devient la propriété du client et l'appareil défectueux celle de Solutronic GmbH. La durée de garantie restante de l'appareil rendu est transférée sur l'appareil de rechange.

2.3 Durée de garantie restante

La durée de garantie restante concerne les cas où une amélioration postérieure ou une réparation a du être faite, en l'occurrence pour un échange d'appareil, une garantie d'1 an supplémentaire est ajoutée à partir de la date de réalisation du service, même si l'appareil tombe en panne alors que sa garantie n'est valable que quelques mois encore.

2.4 Retour

Après une démarche d'échange, si l'appareil défectueux n'est pas renvoyé dans les 4 semaines à Solutronic GmbH, nous vous facturons au prix en vigueur à ce moment là l'appareil de rechange livré. Si par contre l'appareil défectueux arrive chez Solutronic GmbH dans les 4 semaines après facturation, alors un avoir ou un remboursement sera effectué en conséquence.

2.5 Durée de réparation

La réparation sur l'onduleur SP 25 - 55 a lieu dans les 5 jours ouvrés à compter du lendemain du jour de réception de la réclamation chez Solutronic GmbH. Pour les réclamations qui n'ont pas ou peu d'influence sur le rendement d'énergie de l'installation PV, la réparation peut être effectuée après 5 jours ouvrés.

2.6 Forfait d'échange

Pour les réclamations justifiées, concernant un onduleur, et faites dans les 2 ans à compter de la date d'installation et à partir du 1er janvier 2009, Solutronic GmbH établit un bon de 100 euros nets à l'installateur et pour chaque appareil de la même installation qui doit être échangé, un forfait de 50 euros net.

Le remboursement des forfaits d'échange a lieu sur présentation de la facture de l'installateur et seulement après constatation de la cause du problème. Un remboursement n'a lieu que si la réclamation est justifiée et si les renseignements obligatoires tels que, les numéros de l'ancien et du nouvel appareil, ainsi que la date d'échange figurent sur la factur

3 Exclusion du droit de garantie

Les services prévus par la garantie de Solutronic GmbH ne peuvent être effectués que si une copie de la facture transmise par le distributeur, en l'occurrence l'installateur, au client final pour l'appareil dont il est question peut être présentée et que si l'étiquette d'identification est complète et lisible. Dans le cas où ces conditions ne sont pas respectées, Solutronic GmbH conserve le droit de refuser les services prévus par la garantie.

Les services de garantie ne peuvent être respectés si:

- l'appareil n'est pas utilisé pour ce pour quoi il est fait
- l'installation en l'occurrence le service n'est pas aux normes
- l'appareil est utilisé alors que le dispositif de protection est défectueux
- il y a intrusion d'un corps étranger ou d'une violence extrême (par ex: foudre, surtension, orage, feu etc...)
- l'appareil n'est pas assez ventilé

- les réglementations de sécurité correspondantes (VDE etc...) ne sont pas respectées
- il y a des dommages liés au transport et à l'installation
- des problèmes surviennent à cause d'une mauvaise planification de toute l'installation
- des copies sont importées dans des pays pour lesquels l'appareil n'est pas fait/où l'appareil est interdit

4 Coût du service après expiration de la garantie

Après expiration de la garantie donnée par Solutronic GmbH, les coûts liés à la réparation d'un onduleur Solutronic sont de:

SOLPLUS 25 / 35	350 € max
SOLPLUS 50 / 55	450 € max

L'onduleur doit alors être envoyé dans un emballage approprié.
Après réparation, l'appareil est immédiatement retourné au client.

Les appareils defectueux exclus de la garantie pour les raisons citées plus haut ne sont pas exempts de cette règle

Si un client a besoin d'un onduleur de rechange pour son onduleur après expiration de la garantie et pendant la durée de la réparation, Solutronic GmbH peut mettre à disposition pour le client un appareil de location pendant la durée de la réparation en échange d'une redevance. Les frais de location sont de 100 euros net. Ils comprennent le coût de location, la vérification technique de l'appareil et l'assurance transport. Les frais de port seront calculés en supplément. Si l'appareil était retourné endommagé, les frais de réparation seraient recalculés et ajustés en prenant en compte ce dommage. Si la réparation a lieu sur site, chez le client, le client doit être prêt à prendre à sa charge les coûts qui en découlent : intervention d'un technicien de Solutronic. Le coût serait calculé selon les taux en vigueur.

Pour les réparations ayant lieu en dehors du temps prévu par la garantie, comme pour les réparations dont les frais sont à payer par le client, les taux en vigueur du coût de réparation sont alors ceux appliqués au moment de la réparation.

Ils s'élèvent actuellement à (Janvier 2009):

- une heure de réparation par un technicien à l'usine Solutronic (intervalle d'un quart d'heure): 65,00 €
- honoraires/transport (par heure) technicien en mission de service (intervalle d'un quart d'heure): 75,00 €
- honoraires /transport (par heure) aide au technicien en mission de service (intervalle d'un quart d'heure): 45,00 €
- Coût du véhicule - poids léger/Transporteur (pour chaque kilomètre parcouru): 0,55 €
- Coût du véhicule - poids lourd (pour chaque kilomètre parcouru): 1,10 €
- Matériaux/pièce de rechange: selon la dépense effectuée
- Frais professionnels et frais de nuitée sur place: selon la dépense effectuée

Les pris sont nets et s'entendent TVA non comprise.

5 Qui paie quoi dans le cas d'une intervention

Type de coût	Garantie légale*	Durée de la garantie de Solutronic GmbH	Après expiration de la garantie
Forfait d'échange Installateur	Solutronic GmbH	Client	Client
Envoi de l'appareil de remplacement/ de rechange au client	Solutronic GmbH	Client	Client
Envoi de l'appareil défectueux à Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	Client	Client
Coût d'emballage de l'appareil défectueux	Solutronic GmbH	Client	Client
Dépenses de réparation par Solutronic GmbH (temps de travail)	Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	Client en fonction la dépense maximum
Pièces de rechanges et matériaux	Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	
Mission de réparation sur site	Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	
Coûts de voyage et de transport	Solutronic GmbH	Client	Client
Recherche de l'erreur et constatation de la cause	Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	Client
Démarche de service dépense administrative	Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	Client
Appareil de location Forfait du coût (en option)	Solutronic GmbH	Solutronic GmbH	Client 100€


* Il est arrêté ici que la garantie légale en lien avec l'exploitant de l'installation/le client final et par la même le titulaire du contrat présente un délai de garantie de 2 ans.

6 Service

Nous portons, tout au long de la phase de développement, une attention toute particulière à la qualité et à la longévité de l'onduleur. Malgré toutes les mesures prises pour vous garantir une qualité certaine, des perturbations peuvent survenir dans des cas exceptionnels. Si tel était le cas, Solutronic GmbH vous apporterait son soutien autant que faire ce peut. Notre société Solutronic

GmbH s'efforce de rectifier ces erreurs rapidement et en évitant des dépenses administratives trop importantes.

Merci de vous adresser à votre installateur ou directement à nous.


	<h3>Consigne</h3>
<p>Afin que nous puissions réagir vite et bien, veuillez vous munir des informations suivantes:</p> <p>Données concernant l'onduleur:</p> <ul style="list-style-type: none">• Numéro de série (Mode d'emploi sur le premier côté ou sur l'appareil)• Type d'appareil (SOLPLUS 25 / 35 / 50 / 55)• S'il en existe une: erreur affichée sur l'écran, en l'occurrence: signalisation d'avertissement avec numéro d'erreur• Description de l'erreur• Comportement de l'erreur (fréquence/heure/comportements particuliers)• Données vers le système PV• Fabricant et type du module• Mauvaise connexion (combien de modules y a-t-il en ligne, combien de fils)• Performance totale du générateur	



Solutronic Service-Hotline: +49(0)7022/60270-20



info@solutronic.de

	<h3>Consigne</h3>
<p>Vous trouverez sur notre site internet www.solutronic.de un formulaire de signalisation d'erreur, que vous pouvez compléter en ligne et nous retourner.</p> <p>Instructions à respecter: Si un retour de l'appareil est nécessaire, nous vous demandons de bien vouloir nous le retourner uniquement dans son emballage d'origine. Vous pouvez également utiliser l'emballage dans lequel l'appareil de rechange vous a été envoyé. Veillez à bien positionner les pièces détachées dans le paquet afin que le transport n'endommage pas l'appareil.</p>	

Service

Solutronic GmbH

Nürtinger Str. 83
72663 Großbettingen

Tel: +49 (0) 7022/60270-0
Fax: +49 (0) 7022/60270-60
e-Mail: info@solutronic.de
www.solutronic.de