

# Conditions générales de la garantie d'usine SOFARSOLAR pour l'Europe

Version : 1.0, Mise à jour 04.02.2021

## Produits applicables

Cette garantie d'usine s'applique uniquement aux produits suivants, qui sont installés dans les pays européens.

Produit	Période de garantie standard (mois)
SOFAR 1100TL-G3 ... 3300TL-G3	120
SOFAR 3KTLM-G3 ... 6KTLM-G2	120
SOFAR 3.3KTL-X ... 12KTL-X	120
SOFAR 10000TL-G2 ... 15000TL-G2	120
SOFAR 20000TL-G2 ... 33000TL-G2	120
SOFAR 50000TL ... 70000TL-HV	120
SOFAR 1100TL-G3 ... 3300TL-G3	120
SOFAR 3KTLM-G3 ... 6KTLM-G2	120
SOFAR 3.3KTL-X ... 12KTL-X	120
SOFAR 10000TL-G2 ... 15000TL-G2	120
SOFAR 20000TL-G2 ... 33000TL-G2	120
SOFAR 50000TL ... 70000TL-HV	120
HYD 3000-ES ... 6000-ES	60
HYD 5KTL-3PH ... 20KTL-3PH	60
HYD 3000-ES ... 6000-ES	60
HYD 5KTL-3PH ... 20KTL-3PH	60
ME 3000SP	60

## Période de garantie

La période de garantie standard pour les onduleurs SOFARSOLAR applicables est de 60 mois (5 ans) pour les onduleurs batteries/hybrides et de 120 mois (10 ans) pour les onduleurs solaires à compter de la date d'achat (voir liste ci-dessus). Notre client final doit fournir la facture d'achat valide pour vérifier la date d'achat.

Si notre client final ne fournit pas la facture d'achat valide, la période de garantie standard pour les onduleurs SOFARSOLAR est de 66 mois (5,5 ans) pour les onduleurs batterie/hybride, et de 126 mois (10,5 ans) pour les onduleurs solaires à partir de la date de production (définie dans le numéro de série du produit) de Shenzhen SOFARSOLAR Co, Ltd.

Notre client final peut également acheter une extension de cette garantie standard SOFARSOLAR pendant 60 mois à compter de la date de fabrication. Se référer à la liste de prix SOFARSOLAR pour plus d'informations.

## Conditions de garantie

Dans le cas d'un onduleur défectueux pendant la période de garantie SOFARSOLAR convenue, veuillez signaler l'onduleur défectueux avec une brève description de l'erreur à notre service d'assistance téléphonique pour enregistrement et envoyer votre carte de garantie à notre service après-vente par fax/email pour traiter la demande de garantie. Vous pouvez également contacter votre revendeur (concessionnaire ou distributeur agréé SOFARSOLAR) ou votre installateur si votre appareil est défectueux ou en panne.

Pour faire une réclamation dans le cadre des périodes de garantie de SOFARSOLAR, vous devez nous fournir les informations suivantes et la documentation de l'onduleur défectueux :

- Modèle de produit (par exemple, SOFAR 20000TL)
- le numéro de série du produit (par exemple, SC1ES520E99001)
- Une copie de la facture d'achat valide
- carte de garantie de l'inverseur
- Messages d'erreur sur l'écran LCD (si disponible)
- des informations supplémentaires sur l'événement ou l'erreur
- Informations détaillées sur l'ensemble du système (module, schéma du système PV, etc.)
- Documentation des demandes/échanges précédents (le cas échéant)

Si un onduleur est défectueux alors qu'il est sous garantie SOFARSOLAR, il le sera :

- Réparé par SOFARSOLAR, ou
- Réparé sur place, ou
- Échangé contre un onduleur remis à neuf comprenant toutes les mises à jour du micrologiciel

Si l'on doit échanger l'onduleur, le reste de la période de garantie sera transféré à l'appareil de remplacement, c'est-à-dire que la période de garantie de l'appareil d'origine se poursuivra. Dans ce cas, vous ne recevrez pas de nouvelle carte de garantie, et ce remplacement sera enregistré par

SOFARSOLAR. Si la période de garantie restante est inférieure à 6 mois, vous recevrez automatiquement une période de garantie de 6 mois pour l'appareil de remplacement.

La garantie comprend le coût des travaux et du matériel nécessaires pour retrouver un onduleur en parfait état de fonctionnement. Tous les autres frais, notamment les transports, les frais de déplacement et d'hébergement du personnel de SOFARSOLAR ainsi que les frais de votre propre personnel ne sont pas compris dans la garantie. En outre, les demandes d'indemnisation pour des dommages directs ou indirects découlant de l'onduleur défectueux ne sont pas couvertes par la garantie.

Les onduleurs et composants défectueux doivent être retournés à SOFARSOLAR, ils doivent être emballés dans leur emballage d'origine ou équivalent pour le transport.

SOFARSOLAR se réserve le droit d'organiser le service de garantie pour les utilisateurs finaux et de faire appel à des tiers pour l'exécution des services de garantie.

Tous les services de garantie sont gratuits uniquement si l'action est convenue au préalable avec SOFARSOLAR.

### **Portée de la garantie du fabricant**

Afin de fournir un excellent service aux utilisateurs finaux de SOFARSOLAR, tous les concessionnaires ou distributeurs autorisés de SOFARSOLAR sont priés de répondre à votre demande de garantie. SOFARSOLAR remplacera tout produit ou partie de produit pendant la période de garantie dont il est prouvé qu'il présente un défaut de conception ou de fabrication. Tout défaut causé par les situations suivantes ne sera pas couvert par la garantie du fabricant (les Revendeurs ou Distributeurs sont responsables et autorisés par SOFARSOLAR pour l'enquête suivante) :

- 1) La "carte de garantie" n'est pas renvoyée au distributeur/détaillant ou à SOFARSOLAR.
- 2) Le produit a été modifié, sa conception a été changée ou des pièces ont été remplacées par des pièces non approuvées par SOFARSOLAR.
- 3) Des modifications ont été apportées, ou des réparations ont été tentées par un technicien, sans l'autorisation de SOFARSOLAR, ou le numéro de série ou les sceaux ont été enlevés.
- 4) Le produit a été installé ou mis en service de manière incorrecte.
- 5) vous ou un autre utilisateur n'avez pas respecté les règles de sécurité (normes VDE ou équivalentes)
- 6) Le produit a été mal stocké et endommagé pendant son stockage par le revendeur ou l'utilisateur final.
- 7) Le défaut est un dommage survenu pendant le transport (y compris une rayure de peinture causée par un mouvement à l'intérieur de l'emballage pendant le transport). Une réclamation pour de tels dommages de transport doit être faite directement à la compagnie de transport/assurance dès que le conteneur/emballage est déchargé et que ces dommages sont identifiés.

- 8) Vous ou un autre utilisateur n'avez pas respecté une ou plusieurs des dispositions du manuel d'utilisation, du guide d'installation et des règles d'entretien.
- 9) L'appareil a été utilisé de manière incorrecte ou abusive.
- 10) Ventilation insuffisante de l'appareil
- 11) Les procédures de maintenance relatives au produit n'ont pas été suivies de manière acceptable.
- 12) Le défaut a été causé par un cas de force majeure (conditions météorologiques violentes ou orageuses, foudre, surtension, incendie, etc.)
- 13) Le dommage est seulement cosmétique et n'a pas d'impact sur le fonctionnement de l'appareil.

Cette garantie est sans préjudice de vos droits en vertu de la loi, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de garantie à l'égard du vendeur, c'est-à-dire, le cas échéant, la rectification, la réduction du prix, la résiliation de la vente et les dommages et intérêts.

Toutes les demandes découlant de cette garantie ou en rapport avec celle-ci sont soumises à la loi chinoise, Shenzhen est le lieu de juridiction exclusif et tous les litiges découlant de cette garantie ou en rapport avec celle-ci doivent être soumis à l'arbitrage de la Commission internationale d'arbitrage économique et commercial de Chine du Sud. Cette garantie est fournie en plus des autres droits et recours dont dispose un consommateur en vertu de la loi.

## **Prolongation de la période de garantie**

Pour les onduleurs SOFARSOLAR, vous pouvez demander une extension de garantie pendant 60 mois à compter de la date de production de SOFARSOLAR en fournissant le numéro de série et une copie de la carte de garantie de l'appareil. SOFARSOLAR peut rejeter toute demande reçue qui ne respecte pas la date requise. Une extension de garantie peut être achetée pour 10, 15, 20 ou 25 ans. Reportez-vous au formulaire de commande d'extension de garantie pour plus d'informations.

Une fois l'achat de l'extension de garantie effectué, SOFARSOLAR enverra au client le certificat d'extension de garantie confirmant la période d'extension de garantie.

Les dernières informations concernant les conditions de garantie et le service d'assistance téléphonique local peuvent être obtenues sur notre site web : [www.sofarsolar.com](http://www.sofarsolar.com).

## **Nous contacter**

Vous pouvez contacter directement notre équipe professionnelle d'après-vente :

Sofarsolar GmbH, Krämerstrasse 20, 72764 Reutlingen

Tél : +49 7121 31 767 30

Shenzhen Sofarsolar Co., Ltd.



Tél : +86 510 66902306

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

Web : [www.sofarsolar.com](http://www.sofarsolar.com)