Garantie limitée de GOODWE pour le système d'onduleur (pour l'Europe)

APERÇU

Sous réserve des exceptions et limitations énumérées ci-dessous, GoodWe Technologies Co., Ltd. (ci-après dénommée GOODWE) offre pour le produit fourni par GOODWE une garantie *limitée contre les défauts de fabrication et de matériel pour une période de

1. 5 ans pour les onduleurs réseau des gammes : Gammes NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, LVDT, MS, MS G3, SMT, LVSMT, MT, MT G2, LVMT, HT, UT, GT, et onduleurs hybrides comprenant : Gammes ES, ES G2, ES UNIQ 8-12K, ESA 5048, ESA 3-10K, EM, ET, ET Plus+, ET 15k-30k, ET 40k-50k, ET G2, EH, EH Plus+, EHR, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC, BTC et PCS 125k;
2. Garantie limitée de 25 ans pour le récepteur RSD 2.0 et de 10 ans pour l'émetteur-PLC RSD 2.0 ;
3. 5 ans pour les accessoires, dont le STS ;
4. 2 ans de garantie limitée pour les produits accessoires, y compris le module Wi-Fi, le module LAN, le kit Wi-Fi/LAN, le module 4G, Homekit, SEC, SCB, EzMeter, C&I Meter, Smart Meter, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro et EzLink;

à partir de la première des deux dates suivantes :

1. La date à laquelle le produit a été installé pour la première fois. Si le client n'est pas en mesure de fournir une preuve adéquate de la date d'installation, la date d'expédition du produit par GOODWE,
2. 12 mois après la date de production ;

(ci-après dénommée "période de garantie").

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION DANS LE CADRE DE LA GARANTIE LIMITÉE DE GOODWE ?

Si le requérant souhaite faire une réclamation dans le cadre de la garantie, il peut s'adresser au distributeur local auprès duquel le produit a été acheté ou à l'installateur qui a installé l'onduleur. Si le requérant ne reçoit aucune prestation de service de la part de ces derniers, ou s'il n'est PAS satisfait du service fourni, il peut transmettre une demande de service en générant un ticket de service, et faire une réclamation auprès de GOODWE via https://goodwetechnology.zendesk.com/hc/en-gb

Afin de fournir un service convivial et ponctuel, GOODWE coopère avec un grand nombre de nos distributeurs et installateurs dans le monde entier. Par conséquent, veuillez les considérer comme le réseau de services standard de GOODWE et utiliser ce réseau pour faire votre réclamation dans le cadre de la garantie ; GOODWE soutient et contrôle le réseau de services afin d'assurer un service de qualité aux clients.

Lorsque vous contactez le distributeur local, veuillez vous munir des informations suivantes qui pourront vous être demandées :

1. Les coordonnées du requérant, à savoir le nom de la personne, de la société, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et l'adresse d'expédition.
2. Informations concernant tous les produits défectueux, y compris le(s) modèle(s) du produit, le(s) numéro(s) de série, la date d'installation et la date à laquelle le défaut est apparu pour la première fois. Le requérant doit faire valoir la réclamation au titre de la présente garantie limitée auprès de GOODWE au cours de la période de garantie, et ce au plus tard un mois après la date à laquelle le défaut est apparu pour la première fois, faute de quoi les droits au titre de la présente garantie limitée prennent fin.
3. Les informations concernant l'installation, à savoir la marque, le modèle et le nombre de panneaux PV ; si le produit défectueux est un système de stockage d'énergie, indiquer également la marque et le modèle des batteries.
4. Les messages d'erreurs apparaissant sur l'écran LCD (si applicable) et les informations complémentaires concernant le défaut/l'erreur.
5. La description des actions effectuées avant la défaillance, et, le cas échéant, le détail de réclamations antérieures.

GOODWE conviendra éventuellement d'une date pour une inspection sur site en vue de trouver l'origine du défaut/de l'erreur. Le requérant doit permettre au technicien de GOODWE ou de la société tierce autorisée d'accéder au site et lui assurer la sécurité et le temps nécessaire à l'inspection. GOODWE se réserve le droit de ne pas entrer sur le site si le technicien de GOODWE estime que la sécurité du site n'est pas garantie.

RECOURS

Si une réclamation de garantie est soumise durant la période de garantie et qu'il est déterminé que le produit présente un défaut couvert par la garantie limitée, GOODWE décidera, à sa seule discrétion, si le défaut de fabrication ou de matériau sera réparé par :

1. Règlement du problème par des changements de configuration ou une mise à jour logicielle, ou
2. Réparation du produit avec des pièces de rechange.
3. Échange du produit par un produit neuf ou remis à neuf, cependant au moins équivalent au produit d'origine en termes de fonctionnement, ou par un modèle mis à niveau présentant au moins des fonctions équivalentes ou mises à niveau par rapport au produit d'origine. Si l'appareil est remplacé sous garantie, la période de

garantie restante sera automatiquement appliquée à l'unité de remplacement. Si, à compter de la date du remplacement, la période de garantie restante est inférieure à un an, la garantie sera étendue à un an complet. Pour chaque cas de remplacement d'un onduleur, le requérant recueillera les informations nécessaires et enverra à GOODWE le rapport d'autorisation de retour de marchandise (en suivant le modèle de RMA de GOODWE) aux fins de confirmation de la demande RMA avant le remplacement de l'onduleur. Le rapport RMA doit être envoyé à GOODWE dans un délai d'un mois à compter de la détermination de la solution, sinon GOODWE le traitera comme si vous aviez abandonné le droit de faire une réclamation de garantie.

S'il est prouvé que le problème est dû à une installation incorrecte, GOODWE se réserve le droit de contacter l'installateur d'origine afin que ce dernier ait la possibilité de trouver une solution au problème avant l'intervention de GOODWE et, si l'installateur d'origine ne fournit pas de solution appropriée, de lui imposer les frais occasionnés. Toutes les pièces du produit ou d'autres équipements qui auront été remplacées par GOODWE deviendront la propriété de GOODWE. S'il s'avère que le produit n'est pas couvert par la présente garantie limitée, GOODWE se réserve le droit de facturer des frais de gestion. Pour la réparation ou le remplacement du produit, GOODWE pourra utiliser des produits neufs, à l'état neuf ou remis à neuf.

QUE COUVRE LA GARANTIE ?

Sauf accord spécial/unique entre GOODWE et le client, la garantie standard de GOODWE couvre uniquement les frais de matériel utilisé pour faire à nouveau fonctionner l'appareil.

Frais de transport : dans certaines régions, la garantie GOODWE couvre les frais de transport aller et retour par voie terrestre standard jusqu'à un certain montant total par cas (veuillez contacter GOODWE pour connaître ce montant). Le requérant supportera les coûts supplémentaires ou les coûts générés par l'utilisation de toute autre méthode de transport. Dans certains cas, le requérant organisera le renvoi à GOODWE, à ses propres frais, du produit présumé défectueux et informera à l'avance GOODWE du calendrier d'expédition prévu. GOODWE recommande d'utiliser du matériel d'emballage de la même taille que l'emballage d'origine à l'achat ; le produit doit être retourné dans un emballage adéquat. Si le produit supposé défectueux n'est pas renvoyé dans les 4 semaines suivant la réception de la pièce de remplacement par le requérant, ou si aucun défaut de fabrication ou de matériel à l'origine du dysfonctionnement n'est constaté après vérification du produit renvoyé, GOODWE facturera au demandeur la pièce de remplacement en plus des frais de livraison et des frais de service associés.

Frais de service sur site : dans certaines régions ou dans certains cas, afin d'encourager le requérant à faire éliminer le problème par l'installateur, GOODWE pourra, à sa seule discrétion, décider d'accorder une remise au requérant ou à l'installateur/l'électricien local (veuillez contacter GOODWE pour connaître le montant de la remise) pour couvrir les services fournis sur site, si les conditions suivantes sont remplies :

1. La remise sera accordée UNIQUEMENT à la partie qui aura fourni le service sur site pour le produit présumé défectueux.
2. Le produit présumé défectueux a été retourné à GOODWE qui, après l'avoir testé et inspecté, déclare que le produit présente un défaut de fabrication ou de matériel.
3. Le requérant doit contacter GOODWE pour obtenir une autorisation avant toute visite sur site. Si le site est une région éloignée, ou si l'installateur est dans l'incapacité de se présenter sur le site, GOODWE recommande au requérant de trouver un électricien local pour effectuer le service sur site.
4. La remise de service doit être demandée dans les 2 mois à compter de la date à laquelle le service sur site aura été autorisé par GOODWE.

Tous les autres frais, y compris, mais pas exclusivement limités à l'indemnisation pour dommages directs ou indirects résultant de l'appareil défectueux ou de tout autre équipement du système PV ou de la perte de production d'électricité pendant le temps d'immobilisation du produit, ne sont PAS couverts par la garantie limitée de GOODWE.

EXCEPTIONS DE GARANTIE

La garantie limitée s'applique exclusivement aux défauts de fabrication et de matériaux qui nuisent à la fonctionnalité du produit pendant la période de garantie. Veuillez noter que NE sont PAS couverts par la garantie limitée de GOODWE les défauts du produit causés par d'autres facteurs non liés à un manque de qualité du produit dû à un défaut de fabrication ou de matériel, par exemple

1. Usure normale.
2. Défauts dus à l'installation, l'exploitation ou l'entretien effectués contrairement aux instructions de GOODWE, par exemple une isolation insuffisante causée par un câble CC endommagé (voir les instructions d'installation, d'exploitation et d'entretien de GOODWE pour une manipulation correcte).
3. Défauts causés par le démontage, les modifications, les modifications du produit, les changements de conception, les réparations ou les remplacements de pièces. Sont exclus de cette garantie les défauts survenus à la suite de la réparation d'un défaut effectuée ou requise par GOODWE sur la base de cette garantie limitée.
4. Défauts ou dégâts dus à des facteurs imprévisibles, des facteurs humains ou des cas de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter aux tempêtes, inondations, surtensions, organismes nuisibles, manipulations incorrectes, abus, négligence, incendies, dégâts des eaux, foudre ou toutes autres catastrophes naturelles.

5. Pour les produits équipés du module Parafoudre, si l'intensité de la foudre dépasse la plage de protection du module Parafoudre, ce dernier ne sera pas en mesure de protéger l'onduleur et la garantie GOODWE ne couvrira PAS les dégâts causés au produit par cette foudre.
6. La garantie limitée ne s'applique pas aux composants auxiliaires (c'est-à-dire les câbles, les disjoncteurs, les fusibles, les fils et les connecteurs).
7. Actes de vandalisme, gravures, étiquetage, marquage ou souillure irréversible ou vol.
8. Usage non conforme aux réglementations en matière de sécurité (VDE, CEI, etc.).
9. Rouille apparue sur le boîtier de l'appareil en raison d'un environnement agressif. Défauts ou dégâts dus à une exposition à un environnement côtier/à l'eau de mer ou à d'autres atmosphères ou environnements agressifs sans confirmation/approbation écrite de GOODWE avant l'installation.
10. Défauts causés par des accidents et des facteurs extérieurs.
11. Utilisation du produit de stockage GOODWE avec des batteries au plomb-acide ou au lithium ne figurant pas dans notre liste de batteries compatibles. Veuillez consulter le lien ci-dessous pour une liste détaillée des batteries compatibles.
https://en.goodwe.com/Ftp/EN/Downloads/User%20Manual/GW_Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf
12. Sauf accord spécial conclu entre GOODWE et le fabricant des batteries, pour toutes les batteries ne figurant PAS dans notre « APPROVED BATTERY OPTIONS STATEMENT » (DÉCLARATION RELATIVE AUX OPTIONS DE BATTERIES AUTORISÉES) mais qui ont été testées compatibles avec l'onduleur GOODWE, il incombe à l'installateur/l'intégrateur de systèmes de vérifier la sécurité de la batterie ainsi que la performance et la fiabilité du système. GOODWE garantit que l'onduleur est exempt de défauts de fabrication et de matériaux et est apte à fonctionner au moment de la livraison et pendant la période de garantie dans des conditions de fonctionnement normales, avec un entretien approprié et un remplacement en temps voulu des pièces d'usure. Toutefois, la responsabilité de GoodWe ne saurait en aucun cas être engagée en cas de dysfonctionnement du système ou de pertes ou de dommages subis de quelque nature que ce soit.
13. Veuillez également noter que tout défaut signalé à GOODWE après la période de garantie limitée ou, si une extension de garantie a été achetée, après l'expiration de la période d'extension de garantie, ou un défaut qui n'est pas signalé à GOODWE durant la période de garantie dans un délai d'un mois à compter de sa première apparition, n'est pas couvert par la garantie limitée de GOODWE.
14. Dans le but de corriger les vulnérabilités du firmware et d'éliminer les risques potentiels, GOODWE va fournir un service de mises à niveau à distance du firmware pour améliorer les performances de nos produits. GOODWE recommande fortement au client de connecter les produits GOODWE à notre portail SEMS (Smart Energy Management System) ou de nous donner accès au chemin de mise à niveau à distance du système de surveillance tiers. Veuillez noter que, dans le cas où GOODWE ne serait pas en mesure d'effectuer la mise à niveau à distance en raison du défaut du client de fournir à GOODWE la connexion ou l'accès susmentionné, le client sera seul responsable des conséquences négatives concernant ces vulnérabilités et risques et la garantie limitée standard GOODWE pourrait ne pas s'appliquer.
15. Veuillez noter que si des produits GOODWE sont utilisés à des fins de limitation de puissance, le manuel des produits de limitation de puissance doit être lu au préalable afin d'avoir l'assurance que le principe de fonctionnement de la limitation de puissance a été entièrement compris. Il doit être compris qu'au cours de l'utilisation réelle, une quantité infime d'énergie peut encore être envoyée au réseau électrique, ce qui ne peut pas être complètement évité par la solution technique actuelle des produits de limitation d'énergie de GOODWE. Toute installation photovoltaïque dans laquelle des produits GOODWE ont été utilisés doit être signalée à l'autorité locale compétente. Dans le cas contraire, GOODWE ne saurait être tenu responsable de tout risque et sanction découlant ou en lien avec l'utilisation dissimulée ou non autorisée des produits GOODWE. Si la centrale photovoltaïque a signalé l'utilisation de produits GOODWE, la responsabilité de GOODWE n'excédera pas le montant total indiqué sur le bon de commande des produits concernés.

CAS HORS GARANTIE

Les défauts signalés après l'expiration de la période de garantie ou signalés pendant la période de garantie, mais qui relèvent des exceptions énumérées ci-dessus ou qui ne constituent pas des défauts de fabrication ou des vices de matériel qui nuisent à la fonctionnalité du produit, sont désignés par GOODWE comme des cas hors garantie. Il en va de même si le défaut a été signalé à GOODWE plus d'un mois après la date à laquelle le défaut est apparu pour la première fois. Pour tous les cas hors garantie, GOODWE peut facturer au client des frais de service sur site, des pièces, des coûts de main-d'œuvre et des frais logistiques, qui peuvent inclure les éléments suivants :

1. Frais de service sur site : déplacement et temps passé par le technicien à fournir le service sur le site, coûts de main-d'œuvre pour le technicien qui aura réparé, entretenu, installé (matériel ou logiciel) et corrigé le produit défectueux.
2. Frais de pièces/matériel : remplacement des pièces/du matériel (y compris, le cas échéant, tous frais d'expédition/de gestion).
3. Frais de logistique : livraison et toutes dépenses associées, si les produits défectueux sont envoyés par l'utilisateur à GOODWE et/ou si GOODWE envoie les produits réparés à l'utilisateur.

OPTIONS D'EXTENSION DE GARANTIE

En supplément de la garantie limitée de 5 ans fournie par défaut avec les onduleurs, GOODWE propose des options d'extension de garantie pour tous les onduleurs achetés par l'intermédiaire de canaux de distribution autorisés.

Une extension de garantie limitée peut être achetée pour n'importe quel onduleur (certaines peuvent ne PAS être disponibles pour les modèles hybrides) auprès des distributeurs GOODWE autorisés ou sur notre site Web (https://warranty.semsportal.com/), sous les conditions suivantes :

1. Pour les onduleurs hybrides ou les onduleurs réseau de 25 kW et plus : dans les 12 mois suivant la fabrication du produit (ou dans les 6 mois suivant son installation).
2. Pour les onduleurs réseau de moins de 25 kW : dans les 30 mois suivant la fabrication du produit (ou dans les 6 mois suivant son installation).

En outre, la garantie limitée de tous les onduleurs répondant simultanément à l'ensemble des conditions ci-dessous est automatiquement prolongée en une garantie de 10 ans :

1. Onduleurs des gammes XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, MS et MS G3.
    a) La puissance nominale de l'onduleur ne doit pas être supérieure à 20 kW.
    b) L'onduleur doit être connecté au GOODWE SEMS Portal, et les données de production d'électricité doivent avoir été chargées dans le serveur GOODWE.
    c) L'onduleur bénéficie par défaut d'une garantie limitée de 5 ans.
    d) L'onduleur a été installé par un professionnel agréé GOODWE PLUS+ dans un pays membre de l'UE, au Royaume-Uni, en Suisse ou en Norvège.
2. Produits onduleurs des gammes EM, ES, SBP, ES G2, ET PLUS+, ET PLUS+ (16A), ET 5-10KW, ET 15-30KW, ET 40-50K, ET G2 et EH ; accessoires de la série STS.
    a) L'onduleur doit fonctionner avec une batterie GOODWE Lynx Home U, Lynx Home F, Lynx Home F PLUS+, Lynx D ou Lynx C.
    b) Lynx Home U, Batterie Lynx Home F, Lynx Home F PLUS+, Lynx D ou Lynx C, devrait fonctionner pour la première fois entre le 15 mai 2023 et le 31 décembre 2025.
    c) L'onduleur doit être connecté au GOODWE SEMS+ APP, et les données de production d'électricité doivent avoir été chargées dans le serveur GOODWE.
    d) L'onduleur a été installé par un professionnel agréé GOODWE PLUS+ dans un pays membre de l'UE, au Royaume-Uni, en Suisse ou en Norvège.
    e) Onduleur produit après le 1er janvier 2021.
    f) Enregistrement des numéros de série de l'onduleur et des batteries complété à l'aide du lien suivant : https://10year-warranty.semsportal.com/#/
    g) Les 5 ans de garanties promotionnelles supplémentaires entreront en vigueur après expiration de la garantie standard de l'onduleur de 5 ans. Cela n'est pas cumulable avec des garanties prolongées achetées séparément.

Sauf accord spécial/unique entre GOODWE et le client, la garantie prolongée couvre uniquement le coût du matériel nécessaire pour remettre l'appareil en état de fonctionnement en raison d'un défaut de fabrication ou de matériau. Elle exclut tout frais de transport entrant/sortant et les coûts de main-d'œuvre du remplacement/service sur site. Tous les autres frais, incluant sans s'y limiter la compensation des dégâts directs ou indirects découlant de l'appareil défectueux ou d'autres installations du système PV ou la perte d'électricité occasionnée par l'arrêt forcé du produit NE SONT PAS couverts par les options d'extension de garantie GOODWE. En outre, les conditions de garantie énoncées dans le présent document s'appliquent aux extensions de garantie.

CHAMP D'APPLICATION GÉOGRAPHIQUE

Les conditions de la garantie limitée de GOODWE s'appliquent uniquement aux appareils achetés à l'origine dans un réseau de distribution GOODWE agréé, et installés dans le lieu de destination défini à l'intérieur des pays de l'Union européenne, du Royaume-Uni, de la Norvège et de la Suisse, sauf si des conditions générales de garantie ont été stipulées spécialement entre GOODWE et l'acheteur direct. Pour les unités qui ont été vendues pour un pays/une région mais qui sont installées dans un autre pays/une autre région, la garantie ne s'appliquera que si GOODWE a donné sa confirmation/son approbation par écrit avant l'installation.

LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ DE GOODWE

Elle constitue le recours exclusif de l'utilisateur final contre GOODWE et la responsabilité exclusive de GOODWE pour ce qui concerne les défauts du produit. La présente garantie limitée remplace toutes les autres garanties et responsabilités de GOODWE, qu'elles soient orales, écrites, réglementaires (non obligatoires), contractuelles, délictuelles ou de toute autre nature, y compris, mais sans s'y limiter, si la loi le permet, toutes conditions, garanties ou autres termes tacites concernant la qualité satisfaisante ou l'adéquation à un usage particulier. Toutefois, la présente garantie limitée n'exclura et ne limitera pas vos droits légaux en vertu de la législation nationale applicable. Dans la limite de ce qui est autorisé par la loi/les lois applicable(s), GOODWE décline toute responsabilité en cas de perte, d'altération ou de dommages causés aux données, de manque à gagner, de perte d'usage des produits ou de perte de fonctionnalité, de perte commerciale, de perte de contrats, de perte de revenus ou de perte d'économies prévisibles, d'accroissement des coûts ou dépenses ou de pertes ou dommages indirects, consécutifs, particuliers ou punitifs. Dans la limite de ce qui est autorisé par la loi applicable, la responsabilité de GOODWE sera

limitée à la valeur d'achat du produit. Les limitations ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de GOODWE, ou en cas de décès ou de blessures subies par le personnel suite à une négligence avérée de la part de GOODWE.

La garantie du fabricant est une promesse de garantie de base faite par GOODWE. Dans certains pays/régions, le distributeur local de GOODWE ou l'installateur qui a acquis le produit via le circuit de distribution autorisé de GOODWE peut fournir aux utilisateurs finaux une promesse de garantie séparée supplémentaire (qui doit être au moins équivalente à la garantie du fabricant). Veuillez vérifier si une telle garantie existe et dans quelle mesure vous pouvez la réclamer au distributeur local ou à l'installateur. Veuillez noter que cette déclaration de garantie limitée de GOODWE n'est peut-être pas la version la plus récente. La présente garantie limitée s'applique aux produits installés à partir du 10 juillet 2025, sauf si une garantie limitée plus récente a été émise et s'applique à la date d'installation du produit. Consultez toujours https://emea.goodwe.com/warranty pour connaître la garantie limitée qui s'applique à votre produit