

## Garantie limitée de GOODWE

### APERÇU

La société GoodWe Technologies Co.,Ltd, (ci-après désignée par GOODWE) garantit, sous réserve des exclusions et limitations ci-après, que le produit fourni par GOODWE se trouve en bon état de marche pendant :

1. la période de garantie du fabricant\* de 5 ans portant sur les onduleurs des séries NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSM, MT, LVMT, ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP,
2. la période de garantie du fabricant de 2 ans portant sur les accessoires comprenant antenne, kit WIFI, EzConverter, EzMeter, EzLogger, EzLogger Pro, Homekit, CT, séries SEC et SCB,

à compter de la plus antérieure des deux dates suivantes :

1. 1<sup>ère</sup> installation du produit ;
2. 6 mois après la date de production.

### 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, veuillez vous adresser au distributeur local auprès duquel vous avez acheté le produit ou à l'installateur qui vous 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 votre demande de service en générant un ticket de service, et faire une réclamation auprès de GOODWE sur le portail <https://support.goodwe.com/portal/home>

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 notre réseau de services afin de s'assurer que nous fournissons un service de qualité à nos 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. Toutes les informations concernant le(s) produit(s) défectueux, à savoir le(s) modèle(s) concerné(s), le(s) numéro(s) de série, la date d'installation et la date à laquelle est survenue la défaillance.
3. Les informations concernant l'installation, à savoir la marque, le modèle et le numéro des 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 disponible) 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 est reçue pendant la période de garantie et que le produit s'avère présenter un défaut couvert par la garantie, GOODWE choisira, à sa seule discrétion, de :

1. résoudre le problème en modifiant les configurations ou en mettant à jour le logiciel ;
2. réparer le produit en remplaçant les pièces détachées ;
3. remplacer le 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 (voir ci-dessous formulaire de saisie GoodWe des rapports RMA) aux fins de confirmation de la demande RMA avant le remplacement de l'onduleur.
4. 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 pour résoudre le 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 utilisés 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 voie de transport. 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 présumé défectueux n'est pas retourné sans dommage pendant le transport dans les 4 semaines après réception de l'unité de remplacement par le requérant, GOODWE facturera au requérant l'unité de remplacement en plus des frais de livraison et de service afférents.

**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

Les circonstances suivantes pouvant entraîner une défectuosité du produit ne sont **PAS** couvertes par la garantie limitée de GOODWE.

1. Usure normale (y compris, sans s'y limiter, l'usure des batteries).
2. Défectuosités survenues après l'expiration de la période de garantie du produit (à l'exclusion d'accords additionnels d'extension de la garantie).
3. Défauts ou dommages dus à une installation ou un fonctionnement incorrect, maintenance effectuée à l'encontre des instructions de GOODWE par un installateur non autorisé.
4. Démontage, réparation ou modification effectués par une personne/société tierce non autorisée par GOODWE. Modification apportée au produit, changement du design ou remplacement de pièces non autorisés par GOODWE.
5. Défauts ou dommages dus à des facteurs imprévisibles, des facteurs humains ou des cas de force majeure, y compris, mais pas exclusivement limités aux tempêtes, inondations, surtensions, organismes nuisibles, manipulations incorrectes, abus, incendies, dégâts des eaux, coups de foudre ou toutes autres catastrophes naturelles.
6. Pour les produits équipés du module SPD (dispositif de protection contre les surtensions), si l'intensité de la foudre dépasse la plage de protection du module SPD, ce dernier ne sera pas en mesure de protéger l'onduleur ; la garantie limitée de GOODWE ne couvre **PAS** les dommages occasionnés sur l'onduleur ou les accessoires par des coups de foudre de cette importance.
7. Actes de vandalisme, gravures, étiquetage, marquage irréversible, souillure ou vol.
8. Usage non conforme aux réglementations en matière de sécurité (VDE, CEI, etc.).
9. Défauts ou dommages pour des raisons non liées à un manque de qualité du produit.
10. Rouille apparue sur le boîtier de l'appareil en raison d'un environnement agressif. Défauts ou dommages 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.
11. Accidents et influences externes.
12. 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 la liste des batteries compatibles sous le lien suivant :

<https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>

13. 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 garantira la performance de l'onduleur dans des conditions de fonctionnement normales dans les limites de la garantie standard et fournira, le cas échéant, un support technique limité. 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.

#### **CAS HORS GARANTIE**

Les défauts survenus après l'expiration de la période de garantie, ou les défauts survenus pendant la période de garantie mais faisant partie des exceptions de garantie visées plus haut, sont considérées par GOODWE comme des cas hors garantie. Pour tous les cas hors garantie, GOODWE pourra facturer au client des frais de service sur site, de pièces, de main-d'œuvre et de logistique correspondant à l'une ou à la totalité des positions suivantes :

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.

#### **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 du marché international (à l'exception de la Chine continentale, de Hong Kong, Macao et Taiwan), 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**

La présente garantie limitée s'applique aux produits vendus et installés après juillet 2020. 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, aquilennes 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'exclut 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 donnée par GOODWE aux utilisateurs finaux. Dans certains pays/certaines régions, une promesse de garantie additionnelle peut être accordée aux utilisateurs finaux (devant correspondre au moins à la garantie du fabricant) et fournie par le distributeur local de GOODWE. Veuillez vérifier s'il existe une telle promesse de garantie et dans quelle mesure il est possible de la faire valoir auprès du distributeur local. Veuillez noter qu'il est possible que la présente déclaration de garantie limitée de GOODWE ne soit PAS la version la plus récente. Veuillez consulter la version la plus récente de la garantie limitée de GOODWE sur notre site web international : <https://en.goodwe.com/warranty.asp>