Garantie limitée de GOODWE pour le système d'onduleur (pour le marché SSA)

VUE D'ENSEMBLE

GoodWe Technologies Co.,Ltd, (ci-après dénommée GOODWE) garantit que, sous réserve des exclusions et limitations énoncées ci-dessous, l'onduleur et les accessoires fournis par GOODWE seront en bon état de fonctionnement pendant la période de validité de la garantie

1. 5 ans* de garantie limitée pour les onduleurs réseau des gammes : NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DNS G4, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G3, LVDT, MS, MS G3, MS G4, SMT, SMT-US, LVSMT, MT, LVMT, HT, UT, GT, A-MS et MS-US ; onduleurs hybrides des gammes : ES, ES G2, A-ES, ES-Uniq, A-BP, A-TX, ESA, EM, ET, ET Plus+, ET G2, ET LV, EH, EH Plus+, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC, BTC et PCS 125K.
2. Garantie limitée de 2 ans pour les onduleurs hors réseau, y compris la série EO.
3. Garantie limitée de 25 ans pour le Récepteur RSD 2.0 et de 10 ans pour l'Émetteur-PLC RSD 2.0.
4. Garantie limitée de 5 ans pour les accessoires, y compris ABD, MPD, ATD, STS.
5. Garantie limitée de 2 ans pour les produits accessoires, y compris l'antenne, le module Wi-Fi, le module LAN, le kit Wi-Fi/LAN, le module 4G, Homekit, SEC, SCB, SCU, 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.
2. 6 mois après la date de production.

ÉVÉNEMENT DE PROMOTION DE LA GARANTIE

GOODWE déclare par la présente que le système de batteries GOODWE et l'onduleur hybride GoodWe sont désormais garantis 10 ans en Afrique.

1. GARANTIE DE LA BATTERIE :

a) Le BMS de batterie est garanti cinq ans ;
b) Les cellules des batteries ont une garantie de dix ans ou 6 000 cycles ;
c) Si, après cinq ans, la cellule de batterie s'avère défectueuse, elle sera remplacée gratuitement, à l'exclusion des frais de main-d'œuvre.

2. GARANTIE DE L'ONDULEUR :

a) Garantie standard de cinq ans pour toutes les pièces, y compris les frais de main-d'œuvre ;
b) Garantie supplémentaire de cinq ans sur tous les principaux composants, à l'exclusion des frais de main-d'œuvre et des composants ou pièces LCD installés sur l'appareil.

La garantie relative aux produits n'est applicable que si et seulement si le produit :

1. ES G2 est acheté et utilisé avec LYNX A/LYNX U ; ES Uniq avec LYNX A/ LYNX U ; ET 50K & STS avec LYNX C/BAT51.2/56.3KWH ; ET avec LYNX F comme combinaison [1]du 1er avril 2023 au 31 décembre 2025.
2. Doit être enregistré et connecté sur le portail GoodWe Smart Energy Management System (SEMS) ;
3. Le produit doit être acheté et installé dans l'une des juridictions suivantes :

a) Afrique de l'Est : Kenya, Ouganda, Tanzanie, Congo, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Maurice et Madagascar.
b) Afrique de l'Ouest : Ghana, Côte d'Ivoire, Nigeria et Mali
c) Afrique du Sud : Afrique du Sud, Botswana, Namibie, Eswatini, Zimbabwe, Zambie, Mozambique et Lesotho.

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

Si le demandeur souhaite faire valoir ses droits à la garantie, il doit contacter le distributeur local auprès duquel il a acheté le produit ou l'installateur qui a installé l'onduleur pour lui. Si le demandeur 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 de nombreux 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 soutiendra et auditera 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 demandeur, à savoir le nom de la personne, de la société, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail et l'adresse d'expédition.

[1] Elle est sujette à la date de facture de l'installateur.

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. Veuillez effectuer la réclamation dans un délai d'un mois à compter de la date de la panne, sinon Goodwe considérera que vous avez renoncé au droit de faire une réclamation au titre de la garantie.
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 détail de réclamations antérieures (le cas échéant).

GOODWE conviendra éventuellement d'une date pour une inspection sur site en vue de trouver l'origine du défaut/de l'erreur. Le demandeur 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 qu'un défaut du produit couvert par la garantie est découvert, GOODWE peut, à sa seule discrétion, choisir de :

1. Corriger le problème en modifiant les configurations ou en mettant à jour les logiciels.
2. Réparer le produit en le remplaçant avec des pièces de rechange.
3. Échanger 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 (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.
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 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 demandeur supportera les coûts supplémentaires ou les coûts générés par l'utilisation de toute autre méthode de transport. Dans certains cas, le demandeur 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 dans les 4 semaines après réception de l'unité de remplacement par le demandeur, ou s'il n'y a aucun dommage constaté après vérification du produit retourné, GOODWE facturera au demandeur 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 demandeur à faire éliminer le problème par l'installateur, GOODWE pourra, à sa seule discrétion, décider d'accorder une remise au demandeur 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 demandeur 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 demandeur 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 peuvent être à l'origine de défauts de l'appareil, mais ne sont PAS couvertes par la garantie limitée de GOODWE :

1. Usure normale (y compris, mais sans s'y limiter, l'usure des batteries).
2. Défectuosités survenues après l'expiration de la période de garantie limitée du produit (à l'exclusion d'accords additionnels d'extension de garantie).
3. Défauts ou dommages dus à des installations ou opérations défectueuses, à une maintenance effectuée par un installateur non autorisé en dépit des instructions de GOODWE, par exemple une isolation insuffisante causée par un câble CC cassé, un câble CC qui n'est pas connecté à l'aide du connecteur et des bornes PV fournis.
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, négligence, incendies, dégâts des eaux, foudre ou toutes autres catastrophes naturelles.
6. Pour les produits équipés du module Parafoudre, lorsque 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 à l'onduleur ou à l'accessoire par cette foudre.
7. 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).
8. Actes de vandalisme, gravures, étiquetage, marquage ou souillure irréversible ou vol.
9. Usage non conforme aux réglementations en matière de sécurité (VDE, CEI, etc.).
10. Défauts ou dommages pour des raisons non liées à un manque de qualité du produit.
11. 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.
12. Accidents et influences externes.
13. 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
14. 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.
15. Le produit défectueux n'est pas signalé à GOODWE dans un délai d'un mois après l'apparition du défaut.
16. Si un produit GOODWE est utilisé pour empêcher la production de courant inverse, l'utilisateur doit d'abord consulter le manuel des produits de ce type pour bien comprendre le principe de fonctionnement du système d'empêchement de courant inverse. 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 d'empêchement de courant inverse GOODWE. Toute centrale 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.

17. 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 Smart Energy Management System (SEMS) 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 ou négatives concernant ces vulnérabilités et risques et la garantie limitée standard GOODWE pourrait ne pas s'appliquer.

CAS HORS GARANTIE

Les défauts qui surviennent après l'expiration de la période de garantie ou qui surviennent pendant la période de garantie mais qui sont énumérés dans les exceptions de garantie ci-dessus, sont désignés par GOODWE comme des cas hors garantie. Pour tous les cas hors garantie, GOODWE peut facturer au client des frais de service sur site, des frais de pièces, des frais de main-d'œuvre et des frais de logistique, y compris tout ou partie de ces frais :

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 le produit onduleur, GOODWE propose des options d'extension de garantie pour tous les onduleurs achetés par l'intermédiaire de canaux de distribution autorisés. Pour obtenir la liste des prix d'extension de garantie, veuillez contacter GOODWE via https://en.goodwe.com/contact-us.asp.

1. GOODWE propose des options d'extension de garantie de '5+*5', '5+*10', '5+*15' et '5+*20' (certaines d'entre elles peuvent ne pas être disponibles pour les modèles hybrides), qui peuvent être achetées auprès des distributeurs GOODWE agréés (pour les clients australiens, veuillez visiter notre canal d'achat en ligne https://au-warranty.semsportal.com/) pour n'importe quel onduleur dans les conditions suivantes :
   a) 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).
   b) 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).
2. En ce qui concerne l'extension de garantie de '5+*5', '5+*10', '5+*15' et '5+*20' ans, elle comprend une garantie limitée de 5 ans fournie par défaut avec l'onduleur et une extension de garantie de 5 à 20 ans qui couvre les frais de matériel (y compris les pièces de rechange ou l'unité permettant de résoudre le problème, à la seule discrétion de GOODWE), à l'exclusion de tout autre frais.

CHAMP D'APPLICATION GÉOGRAPHIQUE

Les conditions générales de la garantie limitée de GOODWE s'appliquent au marché SSA. Elle s'applique aux appareils achetés à l'origine auprès de canaux agréés par GOODWE et installés dans la destination définie au sein du marché international susmentionné, à moins qu'il n'existe des conditions de garantie spécialement stipulées 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

Cette garantie limitée s'applique au produit vendu et installé après le 1er avril 2023. 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 limitée est une promesse de garantie de base faite par GOODWE aux utilisateurs finaux. Dans certains pays/régions, les utilisateurs finaux peuvent bénéficier d'une promesse de garantie supplémentaire (qui devrait être au moins équivalente à la garantie du fabricant) fournie par le distributeur local de GOODWE ; en cas de réclamation à cet égard, veuillez vous adresser au distributeur local. Veuillez noter que cette déclaration de garantie limitée GOODWE peut NE PAS être la dernière version, veuillez consulter la dernière version de la garantie limitée GOODWE en visitant notre site Web à l'adresse https://en.goodwe.com/warranty.asp