

## Conditions de garantie

IMEON ENERGY SAS garantit les produits vendus contre tout défaut de fabrication ou de matière empêchant lesdits produits et/ou biens de fonctionner conformément aux spécifications de la commande et pour l'usage habituel auxquels ces produits sont destinés.

Les produits IMEON bénéficient d'une garantie « étendue » si les trois conditions suivantes sont réunies :

- 1) Le produit IMEON est connecté à internet avec une connexion qui était opérationnelle, au minimum, pendant 95% du temps d'exploitation du système.
- 2) Le produit IMEON doit être connecté à internet au moment où le support technique IMEON effectue le diagnostic du système.
- 3) Le numéro de série du produit IMEON doit être lié à un compte utilisateur pour le monitoring Web IMEON ENERGY (<https://monitoring.imeon-energy.com/login>).

Dans le cas où l'une de ces trois conditions n'est pas respectée, c'est la durée de garantie « standard » qui s'applique.

Ci-dessous les durées des garanties « étendues » et « standards » en fonction des produits.

Produits	Garantie « étendue »	Garantie « standard »
Gamme X-Home ESS	15 ans	5 ans
Gamme X-Trem ESS, IMEON 3.6, IMEON 9.12, batteries IMEON	10 ans	5 ans
Accessoires, coffrets de protection électriques.	2 ans	

La période de garantie démarre à compter de la première date atteinte parmi les deux suivantes :

- Date de la première mise en service du matériel,
- 6 mois après la date de facturation du matériel par IMEON ENERGY à l'acheteur initial.

Cette garantie ne s'applique pas aux pièces et éléments consommables, aux climatisations (considérées comme des accessoires) et aux défauts résultant d'un non-respect par l'Acheteur des conditions d'utilisation et de maintenance mentionnées dans les spécifications et les documentations des produits IMEON et, plus généralement, selon les règles standards d'utilisation desdits produits / biens. Toute programmation inadéquate peut dégrader le matériel de manière irréversible, engendrer des risques électriques et/ou d'incendies pouvant causer des dommages corporels. Avant d'effectuer des modifications, assurez-vous de respecter la réglementation en vigueur dans votre pays. Seuls les logiciels mis à disposition par IMEON ENERGY SAS doivent être utilisés pour le paramétrage de l'onduleur et/ou des batteries. Tout autre logiciel ou application n'est pas compatible et peut nuire au fonctionnement de l'onduleur et/ou des batteries.

Cette garantie ne s'applique pas davantage aux défauts provenant de ou liés à :

- (1) Une quelconque association desdits produits / biens avec un équipement non prévu par les spécifications techniques d'IMEON ENERGY SAS,
- (2) Une quelconque modification desdits produits / biens réalisée par l'acheteur ou un tiers n'ayant pas fait l'objet d'une autorisation préalable écrite d'IMEON ENERGY SAS,
- (3) Un quelconque accident,
- (4) L'usure normale,
- (5) L'installation, la maintenance, le transport ou l'entreposage inapproprié,
- (6) Une énergie inadéquate,
- (7) En cas d'utilisation inadéquate,
- (8) En cas d'influence d'un corps étranger ou en cas d'événements climatiques (foudre, surtension, dégât d'eau, etc...) et/ou catastrophe naturelle.

Les demandes de prise sous garantie ne sont pas traitées si le numéro de série ou le type du produit ou le scellé de garantie a été altéré, enlevé, falsifié, déplacé ou rendu illisible. À réception de la demande de prise en garantie, IMEON ENERGY SAS réalisera une expertise sur le matériel incriminé. Cette expertise déterminera l'acceptation ou le refus concernant la prise sous garantie du matériel en fonction des différentes exclusions définies. La garantie acceptée par IMEON ENERGY SAS est limitée au remplacement ou à la réparation par IMEON ENERGY SAS de tout ou partie desdits produits / biens défectueux et à la livraison desdits produits / biens réparés ou remplacés aux conditions de livraison initiales sous réserve que :

- (1) Lesdits produits / biens défectueux aient été signalés au support technique IMEON via l'ouverture d'un ticket au plus tard dans les sept (7) jours après l'apparition du défaut,
- (2) Lesdits produits / biens défectueux aient été effectivement reconnus défectueux par IMEON ENERGY SAS.

Dans le cas où le matériel retourné sous garantie ne présente aucun défaut, tous les frais liés à l'expertise sont à la charge de l'Acheteur. IMEON ENERGY SAS ne pourra pas être tenu responsable en cas de production d'électricité faible ou inférieure à une quelconque étude. Les exploitants professionnels n'ont pas droit à l'indemnisation du manque à gagner.

### **GARANTIE DE CAPACITÉ DES BATTERIES IMEON, X-Home ESS et X-Trem ESS**

IMEON ENERGY SAS garantit pendant 10 ans que la capacité des batteries restera supérieure à 60% de la capacité nominale initiale.

La période de garantie démarre à compter de de la première date atteinte parmi les deux suivantes :

- Date de la première mise en service du matériel,
- 6 mois après la date de facturation du matériel par IMEON ENERGY à l'acheteur initial.

Seul IMEON ENERGY est habilité à effectuer les tests permettant de déterminer la capacité réelle d'une batterie. Si le demandeur souhaite contester le résultat du test, il peut demander une analyse indépendante auprès d'un laboratoire de test certifié. Les coûts de ses tests resteront à la charge exclusive du demandeur.

Les conditions du test permettant de mesurer la capacité restante des batteries peuvent être communiquées sur simple demande par courriel à l'adresse [technical.support@imeon-energy.com](mailto:technical.support@imeon-energy.com).

## **INSTALLATION – SERVICE APRES VENTE**

L'Acheteur doit installer les produits conformément aux manuels d'installation d'IMEON ENERGY SAS transmis avec chaque commande et en suivant les instructions fournies à l'Acheteur par IMEON ENERGY SAS. Seuls ces documents sont adaptés aux produits livrés et liés à la commande acceptée par l'Acheteur. Aucun autre document ne pourra se substituer à ceux-ci.

Les installations effectuées par du personnel non autorisé / non certifié, installées en non-conformité avec les manuels d'installation officiels et les instructions d'IMEON ENERGY SAS, ou autrement mal installées, annulent immédiatement la garantie des produits fournis par IMEON ENERGY SAS.

Le support technique d'IMEON ENERGY répond uniquement aux demandes provenant de professionnels. Les utilisateurs doivent, en cas de défaillance de leur installation, adresser leur demande à l'installateur ayant réalisé la mise en œuvre de leur système ou à leur fournisseur de matériel.

## **GRATUITÉ DES PRESTATIONS DE GARANTIE :**

La gratuité se réfère aux frais de travail et de fourniture liés à la remise en état de fonctionnement dudit matériel dans les locaux d'IMEON ENERGY SAS.

Les frais de déplacement et de séjour du personnel d'IMEON ENERGY SAS au titre des expertises techniques, des réparations sur place, déménagement ou réinstallation, ou à celles effectuées par d'autres personnes sont à la charge du demandeur, à moins qu'un accord écrit n'en dispose autrement.

## PROCEDURE DE RETOUR DE MATERIEL CHEZ IMEON ENERGY SAS

Les frais d'acheminement de l'appareil sont à la charge d'IMEON ENERGY SAS seulement dans le cas où les deux conditions suivantes sont réunies :

- Le matériel est pris sous garantie par IMEON ENERGY (les surcoûts éventuels de transport seront à la charge du demandeur).
- Le matériel est mis à disposition par le demandeur en Europe, hors îles.

IMEON ENERGY refacturera les frais de transport et de logistique au demandeur en cas de non prise sous garantie du matériel. En dehors des zones géographiques indiquées ci-dessus, le retour à l'usine est à la charge du demandeur.

Nota : Nos transporteurs ne retirent pas le matériel chez les particuliers et/ou utilisateurs.

### **ATTENTION :**

**Il est de votre responsabilité que l'appareil soit emballé correctement, dans son emballage d'origine et sanglé sur une palette. Les dommages causés lors du transport ne sont en aucun cas pris en charge par IMEON ENERGY SAS.**

**Dans le cas où le matériel ne serait pas retourné dans son emballage d'origine (carton avec protections internes), les coûts d'emballage seront facturés. Un mauvais emballage peut entraîner la détérioration de l'appareil.**

**IMEON ENERGY se réserve le droit de facturer de frais de stockage au demandeur si celui-ci ne récupère pas son matériel dans un délai inférieur à quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'expertise.**

Adresse du SAV :

### **IMEON ENERGY SAS**

Service SAV

10 Rue Amiral Romain Desfossés

29200 Brest – France

**Vérifications avant toute demande de réparation :** Il est important de vérifier la présence réelle d'un défaut avant d'entamer cette procédure. Des facteurs externes peuvent être à l'origine du dysfonctionnement (sections de câbles, protections, réglages inadaptés, batteries, etc...). IMEON ENERGY SAS se réserve le droit de facturer les frais d'expertise et les coûts logistiques en cas de retour non justifié, et ce, même pendant la période de garantie. La tentative de réparation par un tiers, et notamment l'ouverture du boîtier, engendre la nullité de la garantie ou le refus de réparation.

**Frais hors garantie :** Les frais de transport, d'expertise et de réparation sont à la charge du demandeur. Si le matériel doit être remplacé ou nécessite des réparations dont le coût est inférieur à 150€ HT, les changements sont réalisés sans concertation et une facture est envoyée incluant également les coûts d'acheminement. Si le matériel doit être remplacé ou nécessite des réparations dont le coût est supérieur à 150€ HT, IMEON ENERGY SAS informera le demandeur et lui fournira une offre de prix. Une demande de prise en garantie entraîne votre acceptation des présentes conditions et notamment des frais tels qu'ils sont indiqués.

