

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.

§1. 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 »
IMEON 3.6, IMEON 9.12, Batteries IMEON Gamme X-Trem ESS, Gamme X-Home ESS	10 ans	5 ans
Accessoires, coffrets de protection électriques.	2 ans	

§2. 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.

§3. 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.

§4. Les onduleurs IMEON 3.6 et IMEON 9.12 fonctionnant dans des conditions donnant accès à la garantie « étendue » peuvent bénéficier, en option (payante), d'une extension de garantie de 10 ans portant la garantie totale à 20 ans (10 ans de garantie étendue + 10 ans d'extension de garantie). Les batteries IMEON, les X-Trem ESS et les X-Home ESS fonctionnant dans des conditions donnant accès à la garantie « étendue » peuvent bénéficier, en option (payante), d'une extension de garantie portant la garantie totale à 20 ans ou jusqu'à ce que la batterie ait effectué 8500 cycles (première valeur atteinte).

§5. Cette garantie ne s'applique pas 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.

§6. 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.

§7. 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.

§8. Pour toute information concernant la garantie des produits IMEON ENERGY et ne figurant pas dans ce document, les documents applicables aux prestations de support technique d'IMEON ENERGY SAS sont les suivants :

- 1) nos conditions générales de garantie,
- 2) les conditions particulières de notre contrat de vente,
- 3) nos Conditions Générales de Vente,
- 4) tout autre document applicable convenu entre les Parties.

En cas de contradiction, différence, ambiguïté, incohérence ou incompatibilité entre ces documents, ils seront applicables dans l'ordre mentionné ci-dessus.

Garantie de performance des batteries IMEON, X-Home ESS et X-Trem ESS :

§9. 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 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 demande envoyée via le formulaire de contact du site web du fabricant. En cas de remplacement d'une batterie suite à un SAV pendant la durée de vie du système, la capacité de la batterie neuve s'alignera sur la capacité du parc batterie existant.

Garantie de fonctionnement des batteries IMEON, X-Home ESS et X-Trem ESS :

§10. La garantie du produit est donnée pour une période de :

- a. 5 ans ou jusqu'à ce que la batterie ait effectué 3000 cycles (première valeur atteinte) dans le cadre des conditions de garantie " standard "
- b. 10 ans ou jusqu'à ce que la batterie ait effectué 6000 cycles (première valeur atteinte) dans le cadre des conditions de garantie " étendue "
- c. 20 ans ou jusqu'à ce que la batterie ait effectué 8500 cycles (première valeur atteinte) dans le cadre des conditions de garantie " étendue " avec l'extension de garantie optionnelle et payante.

La garantie de batteries est valide uniquement si elles sont utilisées dans une plage de température ambiante de +10°C à +40°C, couplées à des onduleurs IMEON et qu'elles sont utilisées conformément à toutes les exigences spécifiées dans les documentations fournies par IMEON ENERGY SAS.

§11. Le parc batterie ne peut pas être déconnecté plus de 30 jours sans l'accord écrit d'une personne autorisée par IMEON ENERGY.

INSTALLATION – SERVICE APRES VENTE

§12. 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.

§13. 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.

§14. 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 :

§15. 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 au sein de l'Union européenne, 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. Le transport de matériel depuis et vers des territoires affectés par des conflits armés, des catastrophes naturelles ou d'origine humaine ou, plus généralement, affectés par des conditions qui rendent le processus logistique difficile est toujours 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.

