

Conditions de garantie

IMEON ENERGY 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 auquel ces produits sont destinés.

§1. Les produits IMEON bénéficient d'une garantie « étendue » sous réserve du respect cumulatif des conditions suivantes :

1. Le produit IMEON doit être connecté à Internet au moyen d'une connexion opérationnelle permettant sa communication avec les serveurs et outils de supervision d'IMEON ENERGY. La connexion Internet doit avoir été opérationnelle pendant au moins 95 % de la durée totale d'exploitation du système précédant la demande de prise en charge au titre de la garantie.
Le calcul du taux de disponibilité de la connexion est effectué sur l'ensemble de la période d'exploitation du produit depuis sa mise en service et jusqu'à la date de la demande de prise en charge. Toute période pendant laquelle le produit n'est pas connecté à Internet ou ne communique pas avec les serveurs d'IMEON ENERGY est considérée comme une période d'indisponibilité.
Par exception, les périodes d'indisponibilité directement imputables à un défaut de la carte de communication ou du dispositif de communication intégré au produit IMEON peuvent être exclues du calcul du taux de disponibilité, sous réserve que le demandeur ait informé IMEON ENERGY de ce défaut dans un délai raisonnable à compter de sa constatation et ait collaboré avec le support technique afin de permettre son diagnostic et, le cas échéant, sa résolution.
En tout état de cause, le demandeur ne pourra se prévaloir d'un défaut de communication ou d'un dysfonctionnement de la carte de communication pour exclure du calcul les périodes d'indisponibilité dont il n'aurait pas informé IMEON ENERGY dans un délai de 3 mois à compter de sa constatation ou de la détection de l'absence de communication.
2. Le produit IMEON doit être connecté à Internet au moment où le support technique d'IMEON ENERGY effectue le diagnostic du système, sauf en cas de problème affectant la carte ou le dispositif de communication lui-même.
3. Le numéro de série du produit IMEON doit être associé à un compte utilisateur actif sur la plateforme de monitoring Web d'IMEON ENERGY (<https://monitoring.imeon-energy.com/login>).

Le respect de l'ensemble de ces conditions est cumulatif et constitue une condition essentielle du bénéfice de la garantie « étendue ». Si l'une quelconque de ces conditions n'est pas respectée, seule la durée de garantie « standard » s'applique.

Une reconnexion récente du produit à Internet ne permet pas, à elle seule, de rétablir ou de réactiver le bénéfice de la garantie « étendue ». Le respect du taux minimal de disponibilité est apprécié sur l'ensemble de la période d'exploitation du système précédant la demande de prise en charge.

Produits		Garantie « étendue »	Garantie « standard »
Onduleurs Hybrides	Gamme NEO IMEON 3.6 IMEON 9.12	10 ans	5 ans
Batteries	Batteries NEO Batteries IMEON		
Energy Storage System	Gamme X-Trem ESS Gamme X-Home ESS MEGA-100 MEGA-UNIT		
Accessoires	coffrets de protection électriques	2 ans	
	Accessoires système		

- §1.** 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.
- §2.** 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 doivent être utilisés pour le paramétrage de l'équipement, que ce soit l'onduleur et/ou les batteries. Tout autre logiciel ou application n'est pas compatible et peut nuire au fonctionnement de l'onduleur et/ou des batteries.
- §3.** Les onduleurs (IMEON 3.6, IMEON 9.12, la gamme NEO) 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, NEOBAT, la gamme ESS (XTREM / MEGA) 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).
- §4.** 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,
 - 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 ,
 - 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.
- §5.** 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 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 est limitée au remplacement ou à la réparation par IMEON ENERGY 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) Les produits / biens défectueux doivent être signalés dans un délai maximal de sept (7) jours à compter de la constatation du défaut ou de la date à laquelle le demandeur aurait raisonnablement dû en avoir connaissance.
 - 2) Lesdits produits / biens défectueux aient été effectivement reconnus défectueux par IMEON ENERGY.
- §6.** 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 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.

§7. 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 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:

§8. La garantie de performance prévue au présent article s'applique sous réserve du respect par le demandeur des conditions d'utilisation, d'exploitation et de maintenance prévues par les présentes conditions générales de garantie. IMEON ENERGY 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 dans le cadre d'une prise en charge au titre de la garantie, la batterie de remplacement peut présenter une capacité nominale ou une capacité disponible différente de celle d'une batterie neuve de même référence, afin de maintenir la cohérence technique et fonctionnelle avec le parc batterie existant.

La capacité de référence applicable au parc batterie après remplacement est déterminée par IMEON ENERGY en fonction de l'état, de la capacité et des caractéristiques du parc batterie existant.

La garantie de performance ne couvre pas les conséquences d'une utilisation non conforme, même si la demande intervient pendant la période théorique de garantie

Garantie de fonctionnement des batteries:

§9. 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.

Le nombre de cycles est calculé selon la méthode définie dans la documentation technique applicable au modèle de batterie concerné. Les données enregistrées par le système de gestion de la batterie et/ou les systèmes de supervision d'IMEON ENERGY font foi, sauf preuve contraire apportée par le demandeur.

La garantie des 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.

Les garanties prévues au présent article sont accordées sous réserve du respect des conditions d'utilisation, d'exploitation, de maintenance et de conservation prévues par les présentes conditions générales de garantie, notamment celles relatives au maintien du parc batterie dans des conditions permettant d'éviter toute décharge profonde.

La garantie de fonctionnement ne couvre pas les conséquences d'une utilisation non conforme, même si la demande intervient pendant la période théorique de garantie

§10. Les Conditions spécifiques applicables aux batteries Le parc batterie doit être maintenu dans des conditions normales d'exploitation, de surveillance et de maintenance permettant d'éviter toute décharge profonde, toute surcharge, toute température excessive ou toute autre condition susceptible d'endommager les cellules ou de réduire de manière irréversible la capacité, les performances ou la durée de vie de la batterie.

Le parc batterie ne peut rester déconnecté, arrêté, en défaut, privé de communication ou dans toute autre situation empêchant sa recharge normale pendant une durée continue supérieure à trente (30) jours sans l'accord écrit préalable d'une personne autorisée par IMEON ENERGY.

En cas de déconnexion, d'arrêt, de mise en défaut, d'absence de communication ou de toute autre anomalie empêchant ou compromettant la recharge normale du parc batterie, le demandeur doit prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires afin de rétablir le fonctionnement normal du système.

Le demandeur doit informer IMEON ENERGY ou son installateur de toute situation susceptible d'entraîner une absence prolongée de recharge ou une décharge profonde du parc batterie dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la constatation ou de la détection de cette situation.

Le demandeur ne peut laisser volontairement ou par négligence le parc batterie dans un état déconnecté, arrêté, en défaut ou insuffisamment chargé susceptible d'entraîner une dégradation de la batterie.

Toute dégradation, perte de capacité, perte de performance ou défaillance résultant, directement ou indirectement, du maintien du parc batterie dans un état déconnecté, arrêté, en défaut, privé de communication ou insuffisamment chargé pendant une durée supérieure à trente (30) jours, sans accord écrit préalable d'IMEON ENERGY, est exclue du bénéfice de la garantie.

IMEON ENERGY ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'une décharge profonde, d'une absence prolongée de recharge ou d'un stockage dans des conditions inadaptées lorsque cette situation est imputable au demandeur, à l'exploitant, à l'installateur ou à tout tiers responsable de l'exploitation, de la surveillance ou de la maintenance du système.

§11. Dimensionnement, recharge et conditions d'exploitation du système de stockage

Le bénéfice de la garantie applicable aux batteries est subordonné à un dimensionnement cohérent du système de stockage au regard des caractéristiques de l'installation, de la production d'énergie disponible, du profil de consommation du site, des besoins énergétiques du demandeur et des conditions réelles d'exploitation du système.

Le demandeur, l'installateur et, le cas échéant, le concepteur de l'installation sont responsables de la cohérence du dimensionnement du parc batterie avec les caractéristiques et les besoins réels du site. Le parc batterie doit notamment être dimensionné de manière à permettre une utilisation régulière et appropriée de sa capacité dans les conditions normales d'exploitation prévues pour l'installation.

Un dimensionnement inadapté du parc batterie, notamment un surdimensionnement par rapport à la production photovoltaïque disponible ou aux besoins de consommation du site, susceptible d'empêcher

une recharge suffisante et régulière du parc batterie, peut entraîner l'exclusion de la garantie pour toute dégradation, perte de capacité, perte de performance ou défaillance résultant de cette situation.

Le parc batterie doit être exploité dans des conditions permettant une recharge suffisante et régulière ainsi que le fonctionnement normal des fonctions de gestion et d'équilibrage prévues par le système de gestion de la batterie.

Lorsque les conditions de production photovoltaïque, de consommation du site ou d'exploitation du système ne permettent pas une recharge suffisante du parc batterie pendant une période prolongée, le demandeur, l'installateur ou l'exploitant doit prendre les mesures nécessaires afin d'éviter le maintien prolongé du parc batterie à un niveau de charge susceptible d'entraîner une dégradation des cellules ou une perte irréversible de capacité ou de performance.

Les réglages de l'installation, notamment les paramètres de profondeur de décharge (« DOD »), de niveau minimal de charge (« SOC minimum »), de réserve d'énergie et, plus généralement, tout paramètre susceptible d'influencer le niveau de charge du parc batterie, doivent être adaptés aux caractéristiques de l'installation, aux besoins du site et aux conditions saisonnières de production et de consommation.

Lorsque les conditions d'exploitation ne permettent pas d'assurer une recharge suffisante du parc batterie, le demandeur, l'installateur ou l'exploitant doit adapter les conditions d'exploitation ou les réglages du système afin d'éviter une décharge prolongée ou le maintien durable du parc batterie à un niveau de charge insuffisant.

Toute dégradation, perte de capacité, perte de performance ou défaillance résultant directement ou indirectement d'un dimensionnement inadéquat, d'une production photovoltaïque insuffisante, d'une consommation excessive ou inadéquate, de réglages inappropriés, d'un niveau de charge durablement insuffisant ou de l'absence de mesures correctives nécessaires pour assurer une recharge suffisante du parc batterie est exclue du bénéfice de la garantie.

IMEON ENERGY ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une production photovoltaïque insuffisante, d'une consommation excessive ou inadéquate, de l'orientation ou de l'inclinaison des générateurs photovoltaïques, de conditions météorologiques ou saisonnières, d'un mauvais dimensionnement du système ou de tout autre facteur extérieur empêchant la recharge régulière et suffisante du parc batterie.

INSTALLATION – SERVICE APRES VENTE

§12. L'Acheteur doit installer les produits conformément aux manuels d'installation d'IMEON ENERGY transmis avec chaque commande et en suivant les instructions fournies à l'Acheteur par IMEON ENERGY. 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 ou non certifié, réalisées en non-conformité avec les manuels d'installation officiels et les instructions d'IMEON ENERGY, ou autrement mal installées, peuvent entraîner la perte du bénéfice de la garantie pour tout défaut, dommage ou dysfonctionnement résultant directement ou indirectement de cette installation non conforme.

IMEON ENERGY se réserve le droit de refuser la prise en charge au titre de la garantie lorsque l'installation, le raccordement, le paramétrage ou la mise en service du matériel ne respecte pas les exigences applicables et que cette non-conformité est susceptible d'avoir contribué au défaut constaté.

§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.

NON-RÉCUPÉRATION DU MATÉRIEL

§15. Lorsque le matériel est disponible pour être récupéré par le demandeur, IMEON ENERGY l'en informe par tout moyen permettant d'en conserver la preuve.

Le demandeur dispose alors d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de cette notification pour récupérer son matériel et organiser, à ses frais, son expédition ou son enlèvement.

À l'issue de ce délai, les frais de stockage prévus dans les présentes conditions générales de garantie deviennent applicables. En cas d'absence de réponse du demandeur ou de non-récupération du matériel pendant une durée prolongée, IMEON ENERGY pourra adresser au demandeur une mise en demeure de récupérer le matériel dans un délai supplémentaire de trente (30) jours. À défaut de récupération du matériel dans ce délai, IMEON ENERGY se réserve le droit de prendre toute mesure autorisée par la réglementation applicable afin de mettre fin à la situation de stockage, y compris, le cas échéant, la restitution, le transfert, la destruction ou la cession du matériel, les frais correspondants restant intégralement à la charge du demandeur. La mise en œuvre de ces mesures ne prive pas IMEON ENERGY de son droit de réclamer le paiement des frais de stockage, de manutention, de transport et de toute autre somme due par le demandeur.

FRAIS D'EXPERTISE ET DE DIAGNOSTIC

§16. Lorsque l'expertise ou le diagnostic réalisé par IMEON ENERGY conclut que le défaut ou le dysfonctionnement du matériel n'est pas couvert par la garantie, les frais d'expertise, de diagnostic et, le cas échéant, de remise en état ou de réparation sont à la charge du demandeur.

Lorsque le demandeur refuse le devis de réparation établi par IMEON ENERGY ou ne donne pas suite à ce devis dans le délai prévu, les frais d'expertise et de diagnostic engagés par IMEON ENERGY restent intégralement dus par le demandeur, même si aucune réparation n'est finalement réalisée.

Le demandeur accepte que ces frais lui soient facturés indépendamment de la décision de faire réparer ou non le matériel.

Les frais de transport, d'emballage, de manutention, de stockage et de logistique restent également à la charge du demandeur conformément aux présentes conditions générales de garantie.

GRATUITÉ DES PRESTATIONS DE GARANTIE :

§17. 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 . Les frais de déplacement et de séjour du personnel d'IMEON ENERGY 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

L'expédition de l'équipement vers IMEON ENERGY, ainsi que son retour au demandeur à l'issue de l'expertise, de la réparation ou du remplacement, et l'ensemble des frais de transport, d'acheminement, de retour, d'emballage, de manutention et de logistique liés à la prise en charge du matériel, sont intégralement à la charge du demandeur, quelle que soit la zone géographique de localisation du produit, la nature de la demande ou l'issue de l'expertise et de la prise en charge au titre de la garantie.

IMEON ENERGY ne prend en charge aucun frais de transport ou de logistique et ne pourra procéder à aucun remboursement, avoir ou compensation à ce titre, y compris lorsque le matériel est reconnu comme couvert par la garantie.

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 également intégralement à la charge du demandeur.

Emballage, reconditionnement et réexpédition

Il est de la responsabilité du demandeur de veiller à ce que le matériel soit correctement emballé et protégé lors de son expédition vers IMEON ENERGY. Le matériel doit être expédié dans un emballage adapté à sa nature, à ses dimensions et à son poids, permettant d'assurer sa protection pendant le transport.

Les dommages résultant d'un emballage insuffisant, inadapté ou non conforme aux exigences de transport ne sont pas pris en charge par IMEON ENERGY.

Lorsque l'emballage reçu est endommagé, insuffisant, inadapté ou ne permet pas la réexpédition du matériel dans des conditions normales de sécurité, IMEON ENERGY se réserve le droit de procéder au reconditionnement ou au réemballage du matériel.

Les frais liés à la fourniture d'un nouvel emballage, au reconditionnement, à la protection, à la manutention et à la préparation du matériel pour sa réexpédition sont intégralement à la charge du demandeur, y compris lorsque le matériel est pris en charge au titre de la garantie.

Le demandeur reconnaît que l'emballage utilisé pour l'expédition du matériel vers IMEON ENERGY peut ne pas être réutilisable pour sa réexpédition. Dans ce cas, les frais nécessaires à la fourniture d'un nouvel emballage et au reconditionnement du matériel peuvent être facturés au demandeur.

Frais de stockage

IMEON ENERGY se réserve le droit de facturer au demandeur des frais de stockage dans les cas suivants :

- lorsque le demandeur n'a pas donné suite à un devis de réparation dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'émission du devis ;
- lorsque le demandeur n'a pas récupéré son matériel dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de sa mise à disposition après expertise, réparation ou remplacement.

À l'issue de ce délai de quatre-vingt-dix (90) jours, IMEON ENERGY se réserve le droit de facturer des frais de stockage à hauteur de 25 € HT par m² et par mois, avec un minimum de facturation de 50 € HT par mois et par matériel.

La surface retenue pour le calcul des frais de stockage correspond à la surface au sol occupée par le matériel, augmentée, le cas échéant, de l'espace nécessaire à sa manutention et à son stockage dans des conditions adaptées. Tout mois commencé est dû.

Adresse du SAV :

IMEON ENERGY
Service SAV
6 rue de Kerbernard
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 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.

Une demande d'expertise ou de prise en garantie entraîne votre acceptation des présentes conditions et notamment des frais tels qu'ils sont indiqués.

Sauf disposition légale impérative contraire, la garantie accordée par IMEON ENERGY est strictement limitée aux obligations expressément prévues dans les présentes conditions générales de garantie.

IMEON ENERGY ne pourra être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, notamment des pertes de production, pertes d'exploitation, pertes de revenus, pertes d'économies, pertes de données, pertes de contrats, pertes d'utilisation ou manque à gagner résultant d'un défaut, d'une indisponibilité ou d'un dysfonctionnement du matériel.

La présente exclusion ne fait pas obstacle aux droits dont le demandeur ne pourrait légalement se départir.

Prise sous garantie

