



# Conditions générales de la garantie, du remplacement et de la réparation pour les Onduleurs DELTA PV

Version UE

Version : Février 2023

## 1. Conditions générales de la Garantie

### 1.1. Garant

Delta Electronics (Netherlands) B.V.  
(ci-après : « DELTA »)  
Zandsteen 15,  
2132 MZ Hoofddorp, Pays-Bas

#### Contact :

Service & Support Center, PVI EMEA  
Tscheulinstr. 21  
79331 TENINGEN, ALLEMAGNE,  
Téléphone : +49 7641 455 549  
[support@solar-inverter.com](mailto:support@solar-inverter.com)  
[www.solar-inverter.com](http://www.solar-inverter.com)

accorde au client final une Garantie de fabricant conformément aux conditions générales énoncées ci-dessous.

Le client final signifie ici :

1. le client qui a la pleine propriété des Produits,
2. Le détenteur qui détient les Produits légitimement pour le propriétaire.

Les produits ci-dessous désignent les onduleurs PV conçus et fabriqués par DELTA, vendus sous la marque de DELTA, les noms de produits étant : **DC1, H2.5x, H3x, H4x, H5x, M6A, M8A, M10A, M15A, M20A, M30A, M50A, M70A, M88H, M100A, M125HV, E5, DC1, P1E, P3E, Solivia, Solivia Gateway M1G2.**

### 1.2. Garantie standard

Pour les Produits défectueux, le client final a droit à la réparation ou au remplacement sans frais pendant la période de garantie du Produit mentionnée ci-après.

Les périodes de garantie du Produit sont les suivantes :

- Onduleurs solaires **H2.5, H3, H4A, H5A, M6A, M8A, M10A, M15A, M20A, M30A, M50A, M70A, M88H, M100A, M125HV, E5** (dans les présentes sous les « Onduleurs RPI »), et **Onduleurs SOLIVIA : 5 ans** à compter de la date de la facture envoyée au client final, avec la preuve de la facture (limite maximale de 66 mois à compter de la facture de DELTA envoyée au Distributeur/Client).
- **DC1, P1E, P3E et SOLIVIA Gateway M1G2 : 2 ans** à compter de la date de la facture envoyée au client final, avec la preuve de la facture (limite maximale de 30 mois à compter de la facture de DELTA envoyée au Distributeur/Client).

La période de garantie des Produits de remplacement est égale à la période de garantie restante du Produit défectueux ayant fait l'objet du remplacement. La consommation habituelle de pièces d'usure dans les produits, comprenant sans limitation, les fusibles de branche, les dispositifs anti-surtension, les ventilateurs et les prises, n'est pas couverte par la présente garantie.

### 1.3. Zone géographique couverte

La garantie n'est valable que pour les clients finaux qui ont une résidence ou un domicile en Suisse ou dans un État membre de l'UE, à l'exception de Chypre, Malte et des pays et territoires d'outre-mer et des régions ultrapériphériques au sens de l'article 349 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

### 1.4. Demandes de garantie

Delta Electronics (Netherlands) B.V.  
Zandsteen 15, 2132 MZ HOOFDDORP, PAYS-BAS,  
☎ : T +31(0)20 800 3900 : +31(0)20 8003999, ✉ : [info@deltaww.com](mailto:info@deltaww.com) 🌐 : [www.delta-emea.com](http://www.delta-emea.com)  
Numéro CdC 12040831, Numéro de TVA : NL 8085.73.986.B.01,  
Banque : Citibank International plc, Succursale des Pays-Bas, EURO numéro de compte : 26.60.61.095 IBAN : NL52 CITI 0266 0610  
95, USD numéro de compte : 10.63.77.812 IBAN : NL65 CITI 0106 3778 12

Lorsque les Produits ont des défauts ou des dysfonctionnements, DELTA, à sa discrétion, remplacera le produit par un produit usagé ou par un produit neuf, d'un type et d'un âge équivalents ; ou réparera le produit défectueux ou fournira les pièces de rechange pour la réparation. Les réparations seront effectuées à la discrétion de DELTA, soit au CENTRE DE RÉPARATIONS DE DELTA en Slovaquie, soit sur le site du PARTENAIRE DE DELTA, ou dans les locaux ou l'usine du client final. Les défauts purement esthétiques, sans effet sur la fonctionnalité ou l'opérabilité du produit, ne sont pas couverts par la présente garantie.

La présente garantie couvre le coût des pièces de rechange, la procédure de remplacement, la réparation et les coûts d'expédition des Produits de remplacement, le Produit réparé jusqu'au client final et les coûts d'expédition des Produits défectueux du site du client au CENTRE DE RÉPARATIONS DE DELTA.

Lorsque les Produits doivent faire l'objet d'une réparation sur le site ou dans l'usine du client final, ce dernier doit payer tous les frais de déplacement afférents pour le personnel de maintenance de DELTA.

La réparation et le remplacement constituent l'entière obligation de DELTA et le seul recours du client final en ce qui concerne le défaut du Produit, dans toute la mesure permise par le droit applicable. DELTA ne saurait en aucun cas être tenue responsable de dommages spéciaux, indirects, punitifs ou consécutifs, y compris sans s'y limiter, la perte de profits ou de revenu, la perte de données, la perte d'énergie, la perte d'utilisation, la perte d'occasions d'affaires ou autre avantage économique, ou la perte de clientèle, ou concernant les coûts liés à la fourniture de produits de substitution, découlant du, se rapportant ou liés au défaut du Produit, que cette responsabilité résulte de toute demande fondée sur un contrat, une garantie, un délit (y compris la négligence), la responsabilité du produit ou autre, que DELTA ait ou non été informée de la possibilité de la perte ou des dommages visés.

### 1.5. Conditions préalables

La demande de garantie adressée à DELTA n'est valable que lorsque l'étiquette imprimée du Produit concerné, portant la date de fabrication, est authentique ; le sceau de la garantie ne doit pas être endommagé, et la facture du client final doit être fournie à DELTA.

En plus des preuves mentionnées ci-dessus, pour les Produits qui sont dans la période de garantie prolongée, le certificat de garantie correspondant doit aussi être fourni à DELTA.

Le client final doit proactivement communiquer à DELTA la date de la facture et lui prouver que les Produits bénéficient de la période de garantie.

### 1.6. Traitement des demandes

La procédure pour présenter une demande est la suivante :

- L'utilisateur final remplit le formulaire disponible sur le site <https://solarsolutions.delta-emea.com/fr/Support-onduleurs-solaires-171.htm>, décrivant le défaut en détail et envoie le formulaire à l'Équipe d'assistance solaire (Solar Support Team) de DELTA, ainsi que la facture du client final.
- L'Équipe d'assistance solaire de DELTA examinera les informations et contactera le client final si elle a des questions.
- Sur la base des informations fournies par le client final, DELTA décidera de la marche à suivre (livrer un Produit de remplacement, Réparer le Produit, livrer des pièces de rechange, ou effectuer la réparation sur site).

**Remarque :** Seul un électricien ou un installateur qualifié peut installer les Produits et remplacer les Produits défectueux.

#### 1.6.1. Livraison du remplacement

Lorsque DELTA choisit de livrer un remplacement au client final, il convient de suivre la procédure suivante : Le client final recevra un courriel de DELTA. Le courriel transmettra un numéro de référence (numéro RMA) au client final. Après avoir reçu la notification du numéro RMA du client final, DELTA expédiera le Produit de remplacement et une facture reflétant le prix du Produit expédié au client final, ainsi qu'une instruction de retour pour le produit défectueux. Une fois que le client reçoit le Produit de remplacement, le client final doit retourner le produit défectueux au CENTRE DE RÉPARATIONS DE DELTA dans les dix (10) jours calendaires, en suivant la procédure mentionnée sur l'instruction de retour et en utilisant le même emballage de

Delta Electronics (Netherlands) B.V.

Zandsteen 15, 2132 MZ HOOFFDORP, PAYS-BAS,

☎ : T +31(0)20 800 3900 : +31(0)20 8003999, ✉ : [info@deltaww.com](mailto:info@deltaww.com) 🌐 : [www.delta-emea.com](http://www.delta-emea.com)

Numéro CdC 12040831, Numéro de TVA : NL 8085.73.986.B.01,

Banque : Citibank International plc, Succursale des Pays-Bas, EURO numéro de compte : 26.60.61.095 IBAN : NL52 CITI 0266 0610 95, USD numéro de compte : 10.63.77.812 IBAN : NL65 CITI 0106 3778 12

transport dans lequel le produit de remplacement a été livré. Dès la réception du Produit défectueux par le CENTRE DE RÉPARATIONS DE DELTA, la facture susmentionnée sera créditée.

À la livraison du remplacement, la période de garantie restante du Produit défectueux s'applique au Produit de remplacement.

Si le remplacement livré se révèle défectueux dans les douze (12) mois à compter de la date de livraison, le client peut réclamer de nouveau un remplacement ou une réparation.

DELTA remplacera les Produits du client par des Produits d'un type et d'un âge équivalents, le Produit de remplacement pourrait être un Produit usagé, un produit d'occasion ou indiquer des signes d'utilisation. Le client final ne peut pas exiger un remplacement par un nouveau Produit ou un Produit non usagé lorsque le Produit défectueux est utilisé.

#### **1.6.2. Réparation au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA**

Lorsque DELTA décide qu'un Produit défectueux doit être réparé au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA, la procédure suivante s'applique :

Le client final recevra un courriel de DELTA. Le courriel transmettra un numéro de référence (numéro RMA) et une instruction de retour. Le client doit emballer le Produit défectueux correctement et le renvoyer au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA en suivant la procédure mentionnée sur l'instruction de retour. Le client final recevra le Produit réparé une fois la réparation effectuée.

Si le Produit réparé présente de nouveau un défaut dans les 12 mois à compter de la livraison, le client peut réclamer une réparation supplémentaire.

Si le Produit n'est pas réparable, DELTA remplacera le Produit soit par un produit usagé, soit par un produit neuf d'un type et d'un âge équivalents à ceux du Produit défectueux du client.

#### **1.6.3. Réparation sur le site ou l'emplacement de l'usine du client final**

Si DELTA décide qu'un produit défectueux doit être réparé dans les locaux du client final, DELTA fixera une date de réparation. DELTA enverra alors un technicien de maintenance agréé dans les locaux du client final, le jour et à l'heure convenus.

#### **1.6.4. Indemnité pour autoréparation/auto-remplacement**

DELTA indemnifiera le client final, uniquement pour les Onduleurs RPI et les onduleurs SOLIVIA, à l'exclusion de la série SOLIVIA Gateway, DC1, P1E et P3E, lorsque les clients finaux louent des installateurs tiers pour procéder au retrait des Produits défectueux, au remplacement des Produits défectueux et à la réinstallation du Produit de remplacement. Le montant d'indemnité (l'« Indemnité ») sera calculé de la manière suivante :

i) Produit unique sous un seul numéro RMA

- Quatre-vingt (80) EUR pour le Produit qui pèse moins de cinquante kilos (< 50 kg)
- Cent vingt (120) EUR pour le Produit dont le poids est égal ou supérieur à cinquante kilos (≥ 50 kg) ;

ii) Produits multiples sur le même site, bien qu'ils soient signalés sous différents numéros RMA

- Le premier Produit :  
S'applique à l'élément i) mentionné ci-dessus.
- Produit supplémentaire :  
Pour chaque élément supplémentaire, vingt (20) EUR pour les Produits pesant moins de cinquante kilos (< 50 kg),  
quarante (40) EUR pour les Produits pesant cinquante kilos ou plus (≥ 50 kg).

DELTA paiera l'indemnité directement à l'installateur tiers qui recevra une note de crédit lorsqu'il utilisera le formulaire de remplacement en ligne, autre possibilité, l'installateur tiers doit émettre une facture pour le montant correct et l'envoyer à DELTA dans les six (6) mois à compter de l'attribution du numéro RMA. Cette Indemnité n'est due que lorsque le produit défectueux retourne à DELTA avec l'emballage de transport stipulé.

#### **1.7. Exceptions**

Le client final n'a droit à aucun recours lorsque les défauts du Produit résultent d'une quelconque des circonstances suivantes :

- Force majeure (notamment, dommage causé par l'orage, les éclairs, l'incendie, le tonnerre, une inondation et des événements semblables) ;
- Usage ou opération incorrects ;

Delta Electronics (Netherlands) B.V.

Zandsteen 15, 2132 MZ HOOFFDORP, PAYS-BAS,

☎ : T +31(0)20 800 3900 ; +31(0)20 8003999, ✉ : info@deltaww.com 🌐 : www.delta-emea.com

Numéro CdC 12040831, Numéro de TVA : NL 8085.73.986.B.01,

Banque : Citibank International plc, Succursale des Pays-Bas, EURO numéro de compte : 26.60.61.095 IBAN : NL52 CITI 0266 0610 95, USD numéro de compte : 10.63.77.812 IBAN : NL65 CITI 0106 3778 12

- Non-respect du manuel de fonctionnement, d'installation et/ou de maintenance ;
- Ventilation et refroidissement incorrects ;
- Fort encrassement par de la saleté ou de la poussière ;
- Dommage lors du transport ;
- Altération, démontage, modifications, changements ou réparation du Produit, ou toute tentative de réparation sans l'approbation écrite préalable de DELTA ;
- Installation et/ou mise en service incorrectes ;
- Non-respect des règlements de sécurité applicables (par exemple, normes VDE) ;
- Des causes d'actions surviennent du fait de Produits utilisés ou exploités d'une manière autre que l'objectif visé pour lequel les Produits étaient conçus ;
- Des causes d'actions surviennent du fait de Produits stockés ou immobilisés pendant plus de douze (12) mois suivant leur livraison.

#### **1.8. Frais liés à des demandes non valables (se référer à la dernière page de la Liste des prix de service)**

Si une demande se révèle non valable après qu'un Produit défectueux est envoyé à DELTA, ou s'il est découvert qu'elle n'est pas valable pendant la réparation effectuée par DELTA, celle-ci est en droit de facturer au client final un certain montant de frais de service conformément à la Liste des prix de service (la dernière page) de la présente garantie. La situation ci-après est considérée comme une demande non valable :

- la période de garantie a expiré ;
- le défaut signalé est dû à une quelconque des circonstances indiquées à l'article 1.7 ;
- inexistence du prétendu défaut.

#### **1.9. Frais de retrait de la réparation ou du remplacement**

Si le client final retire la demande de réparation ou de remplacement, ou met fin à la demande de réparation ou de remplacement lorsque DELTA a expédié le produit de remplacement, DELTA est en droit de facturer des frais de transport et d'inspection d'un montant de deux cent (200) EUR lorsque le remplacement ou le Produit prêt à être réparé est égal ou inférieur à 10kW ; ou d'un montant de trois cent cinquante (350) EUR lorsque le remplacement ou le Produit prêt à être réparé est supérieur à 10kW. Dans le cas où DELTA a livré le remplacement, le client final doit le renvoyer à DELTA dans les délais stipulés. Si le client final ne retourne pas le remplacement, DELTA est en droit de facturer la valeur du Produit de remplacement au client final.

#### **1.10. Prolongation**

Le client final peut acheter une plus longue période de garantie (la « Prolongation »). Le client final n'est autorisé à acheter une telle Prolongation que dans le délai de douze (12) mois à compter de la date de la facture, ou dans le délai de dix-huit (18) mois à compter de la date de la facture de DELTA émise au distributeur, le délai le plus long étant retenu. Le prix d'achat est sous réserve d'une liste de prix alternative. Le client final doit payer la Prolongation dans son intégralité à l'avance.

#### **1.11. Droit applicable et résolution des litiges**

La présente garantie n'affecte pas les droits du client final en vertu de la garantie statutaire.

La présente garantie est soumise aux lois des Pays-Bas. Tout litige résultant de la présente garantie doit être soumis à la compétence exclusive de la Chambre de commerce internationale du Tribunal de district d'Amsterdam (Tribunal commercial des Pays-Bas). Les procédures judiciaires se dérouleront en anglais.

Delta Electronics (Netherlands) B.V.

Zandsteen 15, 2132 MZ HOOFFDORP, PAYS-BAS,

☎ : T +31(0)20 800 3900 : +31(0)20 8003999, ✉ : info@deltaww.com 🌐 : www.delta-emea.com

Numéro CdC 12040831, Numéro de TVA : NL 8085.73.986.B.01,

Banque : Citibank International plc, Succursale des Pays-Bas, EURO numéro de compte : 26.60.61.095 IBAN : NL52 CITI 0266 0610 95, USD numéro de compte : 10.63.77.812 IBAN : NL65 CITI 0106 3778 12

## 2. Remplacement/réparation en dehors de la Garantie standard (consulter la dernière page *Liste des prix de service*)

### 2.1. Remplacement fondé sur des frais

DELTA fournira un Produit de remplacement neuf ou usagé, du type et d'un âge équivalents au Produit, lorsque la demande est en dehors de la période de garantie standard, sur la base de la Liste de prix de service à la dernière page.

Pour faire une demande concernant ce service de réparation, le client final doit utiliser le formulaire disponible via le lien <https://solarsolutions.delta-emea.com/fr/Support-onduleurs-solaires-171.htm>.

Dès réception d'une telle demande de la part du client final, DELTA vérifiera la demande pour s'assurer de la disponibilité d'un remplacement adéquat. Si un remplacement adéquat est disponible, DELTA confirmera la disponibilité au client final et enverra une facture reflétant le prix du remplacement applicable.

Après avoir reçu le paiement de la facture, DELTA expédiera le Produit de remplacement accompagné d'une facture reflétant le prix du Produit expédié au client final, ainsi qu'une instruction de retour du produit défectueux. Après avoir reçu le Produit de remplacement, le client final doit retourner le produit défectueux au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA dans les dix (10) jours calendaires, en suivant la procédure mentionnée sur l'instruction de retour et en utilisant le même emballage de transport dans lequel le produit de remplacement a été livré. Dès la réception du Produit défectueux par le CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA, la facture relative au Produit expédié sera créditée.

Les frais indiqués dans la colonne du « Remplacement en dehors de la garantie » incluent tous les coûts d'expédition pour le Produit de remplacement. Ces frais de service ne sont pas remboursables.

Le Produit de remplacement pourrait être un Produit utilisé, d'occasion ou donner des signes d'utilisation, DELTA ne donne aucune garantie sur des stocks suffisants de Produits de remplacement.

Si le remplacement livré se révèle défectueux dans les douze (12) mois à compter de la date de livraison, le client peut réclamer de nouveau un remplacement ou une réparation.

### 2.2. Réparation basée sur des frais

DELTA fournira des services de réparation basés sur la Liste des prix de service à la dernière page.

Pour faire une demande concernant ce service de réparation, le client final doit utiliser le formulaire disponible via le lien <https://solarsolutions.delta-emea.com/fr/Support-onduleurs-solaires-171.htm>.

Dès réception d'une telle demande du client final, DELTA vérifiera la demande pour s'assurer de la disponibilité du service de réparation.

À titre de confirmation, le client final recevra un courriel de DELTA, mentionnant un numéro RMA. Le client final doit emballer le Produit défectueux correctement et l'envoyer au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA, en mentionnant le numéro RMA prévu.

Dès que le Produit arrive au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA, celui-ci envoie une facture reflétant les frais de réparation applicables. Lorsque DELTA reçoit le paiement, DELTA commencera la réparation. Après l'achèvement de la réparation, le client final recevra le Produit réparé.

Les frais indiqués dans la colonne « Réparation, en dehors de la garantie » incluent les coûts d'expédition du CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA au client, mais excluent le coût d'expédition du Client au CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA.

Si au cours des douze (12) mois à compter de la date de livraison, le Produit réparé se révèle défectueux, le client peut de nouveau réclamer une réparation.

DELTA est en droit de rejeter une demande de réparation lorsque le CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA estime que le Produit défectueux est irréparable. Dans un tel cas, DELTA est en droit de facturer au client final des frais d'un montant de 149 € (hors TVA) au titre des coûts d'inspection et d'expédition.

#### Adresse :

#### **CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA :**

Delta Electronics (Slovakia), s.r.o.

European Repair Center

Priemyselna ulica 4600/1

SK-01841 Dubnica nad Vahom

Delta Electronics (Netherlands) B.V.

Zandsteen 15, 2132 MZ HOOFFDORP, PAYS-BAS,

☎ : T +31(0)20 800 3900 : +31(0)20 8003999, ✉ : info@deltaww.com 🌐 : www.delta-emea.com

Numéro CdC 12040831, Numéro de TVA : NL 8085.73.986.B.01,

Banque : Citibank International plc, Succursale des Pays-Bas, EURO numéro de compte : 26.60.61.095 IBAN : NL52 CITI 0266 0610 95, USD numéro de compte : 10.63.77.812 IBAN : NL65 CITI 0106 3778 12

## Liste de prix de service 2023 (EUR)

### RPI

			ÉCHANGE en dehors de la Garantie	RÉPARATION en dehors de la Garantie
H	2.5	x	320	280
H	3	x	350	300
H	4	A	400	350
H	5	A	400	350
E	5		550	500
M	6	A	500	450
M	8	A	600	550
M	10	A	650	600
M	15	A	700	650
M	20	A	800	700
M	30	A	900	800
M	50	A	1200	1100
M	70	A	1300	1150
M	88	H	1400	1200
M	100	A	1600	1400
M	125	HV	1900	1700

Frais de retrait de la réparation ou du remplacement en vertu de la section 1.9 : 200 €

Lorsque le défaut est irréparable selon l'estimation du CENTRE DE RÉPARATION DE DELTA en vertu de l'article 2.2 : 149 €

### SOLIVIA G4

			ÉCHANGE en dehors de la Ga- rantie	RÉPARA- TION en dehors de la Garan- tie
2.0	UE	TR	330	300
2.5	UE	TR	330	300
3.0	UE	TR	350	320
3.3	UE	TR	350	320
3.6	UE	TR	350	320
5.0	UE	TR	400	370
10	UE	TR	600	500
11	UE	TR	600	500
6	UE	TL	500	450
8	UE	TL	600	550
10	UE	TL	600	600
12	UE	TL	650	650
15	UE	TL	700	650
20	UE	TL	800	700
30	UE	TL	900	800

### SOLIVIA G3

			ÉCHANGE en dehors de la Ga- rantie	RÉPARA- TION en dehors de la Garan- tie
2.5	UE	TR	430	350
3.0	UE	TR	430	350
3.3	UE	TR	430	350
5.0	UE	TR	500	400
15	UE	TL	800	700
20	UE	TL	980	900

### SI G2

1900	450	400
2000	450	400
2200	450	400
2500	450	400
3300	450	400
5000	700	650

### CM/CS

11k UE Étagère	980	850
----------------	-----	-----

Delta Electronics (Netherlands) B.V.

Zandsteen 15, 2132 MZ HOOFFDORP, PAYS-BAS,

☎ : T +31(0)20 800 3900 : +31(0)20 8003999, ✉ : info@deltaww.com 🌐 : www.delta-emea.com

Numéro CdC 12040831, Numéro de TVA : NL 8085.73.986.B.01,

Banque : Citibank International plc, Succursale des Pays-Bas, EURO numéro de compte : 26.60.61.095 IBAN : NL52 CITI 0266 0610 95, USD numéro de compte : 10.63.77.812 IBAN : NL65 CITI 0106 3778 12