

CHARTRE SERVICE APRÈS-VENTE ET INSTALLATIONS

Version 2022/1

GÉNÉRAL

OBJECTIFS

Cette chartre décrit notre mode de fonctionnement en cas de réparation, d'entretien, de mise en service et d'installation de nos produits ou systèmes.

Cette chartre s'applique à l'ensemble des produits et systèmes de production d'énergie autonome.

CHAMPS D'APPLICATION

YSEBAERT fournit un Service après-vente pour tous les appareils vendus par YSEBAERT SA. Sous certaines conditions, les appareils non fournis par YSEBAERT SA peuvent également bénéficier d'un Service après-vente.

SERVICES

Notre Service après-vente fournit les services suivants:

- Remplacement des pièces défectueuses ou fourniture d'un nouvel appareil durant la période de garantie et suivant les conditions de garantie du fabricant
- Travaux de réparation après la période de garantie
- Travaux de révision
- Mise en service (commissioning)
- Installation et configuration de systèmes

MOYENS

Nous sommes en mesure d'offrir à nos clients un Service après-vente efficace grâce à:

- Des techniciens de service spécialisés qui ont des années d'expérience dans ce domaine
- Une réserve d'appareils, de pièces détachées et de pièces de rechange
- Une organisation structurée
- Des contacts fréquents avec des fabricants renommés (y compris pour la formation et l'entraînement)



CHARTRE SERVICE APRÈS-VENTE ET INSTALLATIONS

Version 2022/1

CLAUSES DE GARANTIE

VICTRON ENERGY

Tous les appareils Victron Energy produits à partir de 2014 (numéros de série commençant par HQ14) sont désormais assortis d'une garantie de 5 ans à compter à partir de la date d'achat chez Ysebaert. La date de départ de la garantie sera justifiée par la facture d'achat. Les batteries et appareils antérieurs restent garantis 2 ans.

En matière de frais de transport et de traitement, les conditions suivantes s'appliquent:

- Appareils achetés chez Ysebaert SA
 - Les frais de transport pour l'expédition vers Ysebaert sont à la charge du client.
 - Les frais de transport pour la réexpédition au client (dans le Benelux) sont à la charge d'Ysebaert.
 - Aucun frais de traitement ne sera facturé.
- Appareils achetés ailleurs
 - Les frais de transport depuis et vers le client seront toujours à charge du client.
 - Les frais de traitement seront facturés (tarifs disponibles sur demande)

Si vous êtes amené à nous remettre un appareil sous garantie, veuillez à:

- démonter l'appareil et à enlever tous les câbles qui n'avaient pas été montés à l'origine
- joindre à l'appareil le document "Demande de réparation / garantie" dûment rempli
- l'envoyer franc de port à notre adresse ou de le remettre à notre magasin (si possible dans l'emballage d'origine)

Si le client préfère ne pas démonter l'appareil lui-même, il peut faire appel à notre technicien de service. Les frais de déplacement et les heures de travail seront facturés selon la tarification en vigueur (disponible sur demande). Le client doit confirmer préalablement et par écrit qu'il accepte le tarif proposé.

La garantie ne s'applique qu'aux appareils qui ont été installés et utilisés conforme au manuel d'installation et d'utilisation. La garantie ne s'applique pas aux cas suivants (liste non limitative):

- Dégât causé par l'humidité
- Encrassement important
- Installation fautive ou défaillante (erreur de branchement, par exemple)
- Utilisation fautive

En cas de désaccord, c'est le fabricant qui aura le dernier mot.

Le fabricant décidera si l'appareil sera réparé ou remplacé par un nouvel appareil.

CHARTRE SERVICE APRÈS-VENTE ET INSTALLATIONS

Version 2022/1

C'est possible de demander une extension de garantie de 5 ans sur des appareils Victron Energy achetés chez nous. Cette garantie ne s'applique pas aux batteries, aux panneaux photovoltaïques, ni au matériel d'installation. Vous avez 4 ans à compter de l'achat pour demander cette garantie complémentaire. Elle vous coûtera 10 % du prix d'achat actuel + des frais administratifs de 25 € (HTVA). [Ce formulaire](#) vous permet de demander une extension de garantie.



CHARTRE SERVICE APRÈS-VENTE ET INSTALLATIONS

Version 2022/1

RÉPARATIONS

GÉNÉRAL

Les appareils dont la période de garantie est expirée et/ou qui ne sont plus couverts par les conditions de garantie du fabricant, peuvent malgré tout être réparés, à condition que ce soit financièrement justifié.

Si vous êtes amené à nous remettre un appareil pour réparation, veuillez à:

- démonter l'appareil et à enlever tous les câbles qui n'avaient pas été montés à l'origine
- joindre à l'appareil le document "Demande de réparation / garantie" dûment rempli
- l'envoyer franc de port à notre adresse ou de le remettre à notre magasin (si possible dans l'emballage d'origine)

Si le client préfère ne pas démonter l'appareil lui-même, il peut faire appel à notre technicien de service. Les frais de déplacement et les heures de travail seront facturés conformément à nos tarifs (disponible sur demande). Le client doit confirmer préalablement et par écrit qu'il accepte le tarif proposé.

FRAIS DE DEVIS

Si le coût de la réparation dépasse €275, un devis vous sera proposé. Si le coût est inférieur à €275, la réparation se fera automatiquement.

Si le devis n'est pas confirmé par une demande de réparation, des frais de devis seront facturés; veuillez pour cela consulter nos tarifs (disponible sur demande).

TARIFS

Il est évident qu'il n'existe pas de tarifs fixes pour les réparations. Dans beaucoup de cas, l'appareil sera retourné au fabricant qui déterminera si une réparation est financièrement justifiée. Si ce n'est pas le cas, le fabricant proposera un nouvel appareil.

Des réparations sur site sont également possibles. Les frais de déplacement et les heures de travail seront facturés conformément à nos tarifs. Au préalable, le client devra confirmer par écrit qu'il approuve les tarifs proposés. Les pièces de rechanges nécessaires à la réparation représentent un coût supplémentaire et seront facturés en plus.

CHARTRE SERVICE APRÈS-VENTE ET INSTALLATIONS

Version 2022/1

INSTALLATION, CONFIGURATION ET MISE EN SERVICE

GÉNÉRAL

Nous préférons faire effectuer l'installation par un installateur ou par l'utilisateur final. YSEBAERT n'effectuera l'installation qu'à titre exceptionnel, par exemple quand il s'agit de:

- tests d'installation
- installations avec des configurations complexes
- l'intégration de packs de batteries au lithium
- cas où aucun installateur adéquat ne peut être proposé

Dans le cas d'installations importantes effectuées par des tiers, nous conseillons de confier la configuration et la mise en service à nos techniciens de service.

Dans le cas des générateurs, seule une mise en service effectuée par nos techniciens de service donne droit à la garantie du fabricant.

TARIFS

Toute installation, configuration et mise en service est toujours précédée par une estimation du coût. Un prix fixe peut-être déterminé si le client le souhaite, sinon les heures de travail et les frais de déplacement seront facturés aux tarifs en vigueur (tarifs disponibles sur demande).

A la demande du client, certaines mises au point spécifiques peuvent être programmées avant la livraison de l'appareil. Dans ce cas, nous facturons un coût par appareil qui est fixe (tarifs disponibles sur demande).