

Conditions générales de garantie des produits HYXiPOWER

(Pour le marché mondial)

Les produits HYXiPOWER sont fabriqués par Zhejiang Hyxi Technology Co., Ltd. La société (ci-après dénommée « HYXiPOWER ») offre la garantie suivante à l'acheteur (le client) des produits HYXiPOWER (les produits). (Ici, le client est considéré comme le propriétaire des produits installés lors de la première vente).

1 Produits concernés et période de garantie

Les conditions de garantie et de service couvertes par le présent document s'appliquent aux produits suivants. La période de garantie commence à la première des trois dates suivantes : (1) La date d'achat ;

(2) La date à laquelle le produit a été enregistré pour la première fois ; (3) 6 mois après la date d'expédition. La date d'expédition des produits est déterminée par les numéros de série des produits expédiés ou les enregistrements internes de HYXiPOWER. Si la dernière date de validité de la garantie est un jour férié légal dans le pays de l'entité signataire de HYXiPOWER, le premier jour ouvrable suivant ce jour férié sera considéré comme le dernier jour. La période de garantie expirera conformément au tableau suivant illustrant la période de garantie. La période de garantie mentionnée ci-dessous s'applique uniquement à l'appareil, à l'exclusion de tout accessoire, pièce détachée et service de main-d'œuvre.

Remarque : pour les nouveaux produits qui ne figurent pas dans la liste ci-dessous, veuillez vous reporter aux derniers documents publiés par HYXiPOWER.

HYXiPOWER garantit, selon les conditions générales énoncées ci-dessous, que :

N°	Catégorie	Modèle	Période de garantie
1	Station d'alimentation portable	HYX-EA700, HYX-EA1000, HYX-EA2000, HYX-EA2500	5 ans
2	Onduleur hybride	HYX-H3K-HS1, HYX-H3K6-HS1, HYX-H5K-HS1, HYX-H6K-HS1	5 ans
3		HYX-H3K-HS, HYX-H3K6-HS, HYX-H4K-HS, HYX-H4K6-HS, HYX-H5K-HS, HYX-H6K-HS, HYX-H8K-HS	15 ans*
4		HYX-H5K-HT, HYX-H6K-HT, HYX-H8K-HT, HYX-H10K-HT, HYX-H12K-HT, HYX-H15K-HT, HYX-H20K-HT, HYX-H25K-HT	15 ans*
5		HYX-H50K-ET, HYX-H75K-ET, HYX-H80K-ET, HYX-H99K9-ET, HYX-H100K-ET, HYX-H110K-ET, HYX-H125K-ET	10 ans
6	Onduleur string	HYX-S3K-S, HYX-S3K6-S, HYX-S4K-S, HYX-S4K6-S, HYX-S5K-S, HYX-S6K-S, HYX-S7K-S, HYX-S8K-S, HYX-S9K-S, HYX-S10K-S, HYX-S12K-S	15 ans*
7		HYX-S8K-T, HYX-S10K-T, HYX-S12K-T, HYX-S15K-T, HYX-S17K-T, HYX-S20K-T, HYX-S25K-T, HYX-S30K-T, HYX-S33K-T, HYX-S36K-T, HYX-S40K-T, HYX-S50K-T, HYX-S100K-T, HYX-S110K-T, HYX-S120K-T	15 ans*

8		HYX-S250K-HT, HYX-S305K-HT, HYX-S320K-HT, HYX-S333K-HT, HYX-S350K-HT	5 ans
9		HYX-S50K-T2, HYX-S75K-T2, HYX-S80K-T2, HYX-S99K9-T2, HYX-S100K-T2, HYX-S110K-T2, HYX-S125K-T2	10 ans
10		HYX-M300-S, HYX-400-S, HYX-M500-S, HYX-M600-S, HYX-M700-S, HYX-M800-S, HYX-M900-S, HYX-M1000-S, HYX-M1600-S, HYX-M1800-S, HYX-M2000-S	25 ans*
11	Micro-onduleur	HYX-M300-SW, HYX-400-SW, HYX-M500-SW, HYX-M600-SW, HYX-M700-SW, HYX-M800-SW, HYX-M900-SW, HYX-M1000-SW, HYX-M1600-SW, HYX-M1800-SW, HYX-M2000-SW	25 ans*
12	Batterie haute tension	Système : E50/100/150/200-H Système : E50/100/150/200/250/300/400/500-H2	10 ans ou 6000 cycles à 70 % EOL
		BDU : HYX-EBDU-H, HYX-EBDUP-H2, HYX-EBDU-H2	
		Bloc-batterie 5 kWh : HYX-E50B-H, HYX-E50B-H2	5 ans ou 6000 cycles à 70 % EOL
		HYX-E100-H3, HYX-E50-H3	
13	Tout-en-un	HYX-H6K-HTA, HYX-H9K-HTA, HYX-H12K-HTA, HYX-H15K-HTA	10 ans
14	DMU	HYX-DMU-W, HYX-DMU-4G	5 ans
15	DCS	HYX-DCS-WL, HYX-DCS-4G	2 ans
16	Compteur intelligent	DDSU666, DTSU666	2 ans
17	C&I ESS	HYX-EF215P2, HYX-EF215P2-S, HYX-EF215P2-M, HYX-EF215P2-MS	Système : 5 ans (batterie : 5 ans ou 6000 cycles à 70 % EOL)
18		HYX-BOA215	

*Pour les achats effectués avant le 31 décembre 2025, les onduleurs bénéficient d'une garantie de 15 ans et les micro-onduleurs d'une garantie de 25 ans. Pour les produits achetés après le 31 décembre 2025, la période de garantie standard reviendra à 10 ans pour les onduleurs et à 12 ans pour les micro-onduleurs.

Remarques :

- A. La date d'expiration de la garantie de la batterie est définie comme la première condition remplie lorsque le bloc-batterie atteint la période de garantie, que le cycle de décharge est terminé ou que la capacité restante EOL répond aux exigences de la spécification. L'unité de distribution d'énergie de la batterie (BDU) ne concerne que la période de garantie et n'a rien à voir avec les performances de la batterie. Le bloc-batterie et l'unité de distribution d'énergie de la batterie doivent être fournis avec une garantie indépendante.
- B. Conditions du test de capacité : à une température ambiante de 25 °C ± 3 °C, après une charge à 100 % SOC, laisser reposer pendant 10 minutes, puis décharger la cellule de batterie testée à un courant défini de 0,2 C jusqu'à la tension de fin de décharge, et enregistrer la quantité d'électricité libérée au cours du processus.
- C. Afin de mettre à jour à distance le dernier micrologiciel pour garantir la durée de vie de la batterie, il est fortement recommandé de connecter la batterie à la plateforme HYXiPOWER Smart Energy.
- D. Après l'achat de la batterie, l'installation doit être effectuée dans les 3 mois. Si la batterie tombe en panne, cela doit être signalé dans les 14 jours. Les dommages causés aux cellules de la batterie par une négligence empêchant sa recharge pendant une longue période ne sont pas couverts par la garantie.

E. Le fonctionnement et la durée de vie de la batterie dépendent de la température de fonctionnement. Veuillez installer la batterie à une température égale ou supérieure à la température ambiante. La température de fonctionnement recommandée pour la batterie est comprise entre -10 et 50 °C.

F. Les performances de la batterie sont illustrées dans le scénario d'application ci-dessous :

Scénario d'application	Rétention d'énergie	Limitation de fonctionnement
Autoconsommation quotidienne et secours	70 % de conservation pendant toute la période de garantie	6000 cycles
Toute application non mentionnée ci-dessus, ou toute combinaison d'applications incluant une application non mentionnée ci-dessus	Rétention de 70 % pendant toute la période de garantie	Voir : Tableau des débits d'énergie de décharge cumulés

Tableau du débit d'énergie de décharge cumulée :

Modèle du produit	Énergie totale (kWh)	Énergie cumulée déchargée Énergie
HYX-E50-H, HYX-E50-H2	5,3 kWh	18,3 MWh
HYX-E100-H, HYX-E100-H2	10,6 kWh	36,6 MWh
HYX-E150-H, HYX-E150-H2	15,9 kWh	54,9 MWh
HYX-E200-H, HYX-E200-H2	21,2 kWh	73,2 MWh
HYX-E250-H2	26,5 kWh	91,5 MWh
HYX-E300-H2	31,8 kWh	109,8 MWh
HYX-E400-H2	42,4 kWh	146,4 MWh
HYX-E500-H2	53 kWh	183 MWh
HYX-E50-H3	5,12 kWh	17 MWh
HYX-E100-H3	10,4 kWh	34 MWh

2 Services de garantie

HYXiPOWER fournit une assistance à distance et des services matériels pour les produits.

Catégorie de service	Élément de service	Description du service
Assistance à distance	Assistance téléphonique	8 heures *5 jours ouvrables dans la région locale.
	E-mail	Réponse dans les 24 heures (hors week-ends et jours fériés)
	Assistance technique sur le site Web	24 heures *7 jours calendaires Partage d'informations techniques et téléchargement de correctifs.
Service matériel	Réparation	Réalisées dans les 7 jours suivant l'approbation du RMA par HYXiPOWER. Pour plus de détails, consultez les clauses relatives au service matériel ci-dessous.
	Remplacement	Expédition dans les 2 jours ouvrables après approbation du RMA par HYXiPOWER. (si disponible) Pour plus de détails, consultez les clauses relatives au service matériel ci-dessous.

2.1 Assistance à distance

L'assistance à distance signifie que HYXiPOWER fournit des solutions pour les questions techniques ou les problèmes liés aux produits HYXiPOWER par téléphone, e-mail ou via le site Web ci-dessous.

Site Web : www.hyxipower.com

Pays ou région	Assistance téléphonique	E-mail d'assistance
États-Unis	États-Unis : +1 (850) 800-9273	US.support@hyxipower.com
Canada	CA : +1 (850) 800-9273	CA.support@hyxipower.com
Pays-Bas	NL : +31 (79) 369-0034	NL.support@hyxipower.com
Italie	IT : +39 (02) 4070-8366	IT.support@hyxipower.com
Pologne	PL : +48 (22) 153-0087	PL.support@hyxipower.com
Allemagne	DE : +49 (211) 9076-0044	DE.support@hyxipower.com
France	FR : +33 (1) 8948-0353	FR.support@hyxipower.com
Brésil	BR : +55 (11) 3230-2255	BR.support@hyxipower.com
Espagne	ES : +34 (91) 946-4819	ES.support@hyxipower.com
Australie	AU : +61 (29) 099-5862	AU.support@hyxipower.com
Afrique du Sud	\	ZA.support@hyxipower.com
Royaume-Uni	\	UK.support@hyxipower.com
Mexique	\	MX.support@hyxipower.com

2.2 Service matériel

À la seule discrétion de HYXiPOWER, les produits défectueux seront réparés ou remplacés en cas de dysfonctionnement ou de dommage sur les produits HYXiPOWER.

(A) Réparation

HYXiPOWER peut, à sa seule discrétion, proposer des services de réparation par le biais d'un diagnostic et d'une mise en service à distance ou d'une visite à domicile sur rendez-vous. Ces services de réparation peuvent être effectués par HYXiPOWER ou par un tiers désigné par HYXiPOWER, à la seule discrétion de HYXiPOWER, et le client doit coopérer à la réalisation des services de réparation.

(B) Remplacement

Si HYXiPOWER choisit de remplacer les Produits défectueux, les Produits de remplacement seront du même type et de la même forme physique que les Produits d'origine, et/ou électriquement compatibles avec ceux-ci. Si HYXiPOWER remplace une batterie, la batterie de remplacement aura une puissance électrique au moins égale à la puissance garantie des Produits à l'origine de la violation des Garanties au moment du remplacement, sur la base des Taux de dégradation garantis énoncés à la Clause 1. Si les Produits sont remplacés pendant la Période de garantie, la Période de garantie restante sera reportée après le remplacement des Produits. Le remplacement des Produits défectueux n'entraîne pas le renouvellement et/ou la prolongation de la Période de garantie de ces Produits défectueux.

Nonobstant ce qui précède, si HYXiPOWER ne fournit plus de Produits répondant aux critères susmentionnés, les Produits supplémentaires ou de remplacement seront des Produits similaires ou d'autres types alors fournis par HYXiPOWER à sa seule discrétion, étant entendu que les Produits de remplacement peuvent être de taille, de forme, de couleur et/ou d'autres capacités différentes. Les Produits défectueux doivent être éliminés de manière appropriée par le Client ou être collectés par HYXiPOWER pour être éliminés de manière appropriée. Les produits de remplacement seront livrés à la même destination que les produits d'origine. Une fois le remplacement applicable effectué, la propriété des produits défectueux sera transférée à HYXiPOWER. La réalisation par HYXiPOWER de toute réparation, remplacement ou fourniture n'entraînera pas la suspension, le renouvellement ou la prolongation de la durée de la garantie limitée d'origine

ou à une modification des conditions de la garantie limitée initiale.

En dehors de la garantie, les réparations des produits défectueux seront à la charge du client, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, les coûts de main-d'œuvre, les coûts des composants, les coûts des tests et tous les coûts associés à l'expédition/au transport. Les produits ne seront réparés qu'après (1) que le client ait reçu une estimation du coût des réparations des produits défectueux ; (2) que le client ait donné son accord écrit pour commencer les réparations des produits défectueux. Si le client ne répond pas dans les 15 jours suivant la date à laquelle il a été informé du coût estimé des réparations des produits défectueux, les produits défectueux seront renvoyés au client en port dû.

3 Réclamations pour dysfonctionnement ou dommage

3.1 Si le client constate un dysfonctionnement ou un dommage sur les produits HYXiPOWER, il doit en informer par écrit HYXiPOWER ou un tiers désigné par HYXiPOWER dans les 14 jours suivant la découverte du dysfonctionnement ou du dommage, en fournissant les informations et les documents suivants :

(A) Le modèle et le numéro de série des produits présentant un dysfonctionnement ou un dommage (« produits défectueux ») ;

(B) Les documents indiquant les détails de la configuration du système si les produits défectueux sont installés ;

(C) Le formulaire de réclamation pour produits défectueux (« Réclamation ») ;

(D) La description précise et détaillée de la réclamation, ainsi que les preuves à l'appui de celle-ci, y compris, mais sans s'y limiter, l'adresse physique, les coordonnées, les photographies et les vidéos demandées par HYXiPOWER ;

(E) Tout document ou preuve supplémentaire demandé par HYXiPOWER.

3.2 HYXiPOWER se réserve le droit de rejeter la réclamation sans encourir aucune responsabilité si le client ne fournit pas les informations ou les documents énumérés à la clause 3.1 dans le délai de 14 jours susmentionné.

4 Exemptions

En cas de dysfonctionnement ou de dommage sur les produits HYXiPOWER pour l'une des raisons suivantes, HYXiPOWER se réserve le droit de refuser la réparation ou de facturer les frais de matériel et de main-d'œuvre engagés pour la réparation, selon le cas :

4.1 L'étiquette du numéro de série du produit d'origine a été modifiée, remplacée, déchirée ou perdue ;

4.2 Le modèle et/ou le numéro de série des produits ne correspondent pas aux produits ;

4.3 La période de garantie a expiré conformément à la présente politique de garantie ou au contrat conclu avec le client ;

4.4 Le dysfonctionnement ou le dommage est dû au fait que l'utilisateur n'a pas utilisé, entretenu ou pris soin de ce produit conformément au manuel d'utilisation ;

4.5 Le dysfonctionnement ou le dommage est causé par une réparation effectuée par un organisme non agréé par HYXiPOWER ;

4.6 Le dysfonctionnement ou le dommage est causé par un accident, un cas de force majeure ou une cause humaine ;

4.7 Les produits utilisés à des fins de démonstration (c'est-à-dire les échantillons) ne sont pas couverts par cette politique de garantie ;

- 4.8 Les dommages directement causés par des problèmes non liés à HYXiPOWER dans les locaux du client ;
- 4.9 Le dysfonctionnement ou les dommages sont causés par le non-respect des normes de sécurité et d'installation applicables et par une utilisation inappropriée du produit ;
- 4.10 Installation ou utilisation non conforme à la documentation stricte, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de ne pas avoir assuré une ventilation adéquate du produit comme décrit.

5 Portée géographique

Les conditions générales de la présente garantie limitée s'appliquent uniquement aux produits achetés à l'origine auprès des distributeurs agréés HYXiPOWER et installés dans le pays/la région de destination, sauf accord particulier signé entre HYXiPOWER et l'acheteur direct. Pour tout appareil vendu dans un pays/une région mais installé dans un autre pays/une autre région, la garantie sera invalidée si HYXiPOWER n'a pas donné son accord écrit avant l'installation.

6 Processus de service HYXiPOWER

Afin de fournir un excellent support à distance et un service matériel aux clients, veuillez consulter le processus de service HYXiPOWER décrit ci-dessous.

