

## DECLARATION DE CONSENTEMENT – Fronius France DEROULEMENT DES PROCEDURES SAV (Service Après Vente)

Nom de la société :

Personne à contacter :

Adresse officielle de la société :

Adresse de facturation (si différente) :

Nom de la banque :

Code bancaire :

Numéro de compte :

Code SWIFT de la banque :

Numéro IBAN :

Téléphone :

E-mail :

Fax :

N° de SIRET :

N° TVA intracomm\* :

(\*nécessaire dès lors que le siège de la société se trouve dans l'UE)

Le signataire reconnaît par la présente que tous les onduleurs de remplacement, les étages de puissance ou les composants livrés par Fronius France S.A.R.L pour le traitement de cas SAV, sont utilisés uniquement pour le cas SAV pour lequel ils étaient destinés. Un cas SAV ne peut être créé que via une requête par téléphone avec Le Service Technique Fronius.

Si le siège de son entreprise est localisé dans un pays de l'UE, le soussigné devra fournir un numéro de TVA intracommunautaire. Dans le cas contraire, les interventions SAV à partir de pays dans lesquels aucune filiale Fronius ne traite d'interventions SAV sur site seront facturées avec la TVA nationale de la filiale Fronius qui aura traité l'intervention de service.

Par ailleurs, le soussigné certifie avoir reçu la Directive pour le traitement des demandes SAV, les Conditions de garantie Fronius ainsi que la Déclaration de prise en charge des coûts et déclare expressément accepter les clauses qu'elles contiennent. La facture sera faite en fonction de la dernière version de la déclaration de prise en charge des coûts, celle-ci peut être demandée à tout moment au Support Technique Fronius.

Les conditions générales de vente et de livraison prévalent en l'absence de dispositions spécifiques définies contractuellement. Ces dernières peuvent être consultées sur notre site internet [www.fronius.fr](http://www.fronius.fr), puis « Conditions Générales de Vente ».

Les différends liés au présent contrat seront exclusivement régis par le droit français et par les usages commerciaux en vigueur au lieu d'exécution. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne sera pas applicable.

Les conditions de garantie applicables sont accessibles sur le site internet [www.fronius.fr](http://www.fronius.fr).

Cachet de l'entreprise :

Signature de la personne habilitée à signer

Fonction du signataire au sein de l'entreprise

Annexes :

Directive pour le traitement des demandes SAV  
Déclaration de prise en charge des coûts

## DIRECTIVES POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES SAV

---

Les procédures relatives aux interventions SAV sont décrites ci-après. Les partenaires commerciaux sont tenus de respecter les procédures prescrites. Avant d'entamer la première procédure de demande SAV, le partenaire commercial doit remplir la déclaration de consentement jointe dans laquelle il exprime son accord pour les clauses de la présente directive.

### 1. NATURE DES PROCEDURES SAV

Fronius gère la plupart des demandes SAV via un pool d'appareils de remplacement. Toutefois, pour un petit nombre d'appareils et de composants types, un service de réparation est uniquement disponible.

### 2. DEMANDE D'ECHANGE

Toute réclamation SAV ou demande d'appareil de remplacement exige toujours un appel téléphonique au Service Technique Fronius (voir chap.12). Un appel téléphonique du lieu d'installation peut être exigé par le Service Technique Fronius pour dresser un diagnostic précis.

### 3. LIVRAISON DES APPAREILS DE REMPLACEMENT

La livraison des appareils de remplacement à l'adresse convenue, par téléphone, avec le Support Technique Fronius, ainsi que le transport retour des appareils défectueux chez FRONIUS sont, dans un premier temps, sans frais (si pays prévu dans les conditions de garantie Fronius). Lorsque les appareils défectueux seront arrivés chez FRONIUS, il sera déterminé s'il s'agit d'un cas pris sous garantie. Si tel est le cas, FRONIUS prendra en charge les frais de transport engagés, dans le cadre des conditions de la garantie Fronius. Dans le cas contraire, les frais de transport intervenus seront facturés ainsi que les frais de remise en état du matériel (voir chap.9).

### 4. RETOUR D'APPAREILS ET/OU D'ETAGES DE PUISSANCE DEFECTUEUX VERS FRONIUS

Les appareils et/ou étages de puissance défectueux échangés doivent être renvoyés sans attendre au Fronius Repair Center compétent afin que la cause du dysfonctionnement constaté puisse être trouvée et pour déterminer si l'intervention est prise ou non au titre de la garantie. FRONIUS prend en charge les frais de transport dans le cadre des conditions de garantie Fronius.

Dans les pays dans lesquels l'enlèvement des appareils et des étages de puissance est prévu (voir conditions garantie Fronius), celui-ci sera organisé par FRONIUS conformément à l'adresse convenue, par téléphone, avec le Support Technique Fronius. Les informations relatives à la réglementation nationale en vigueur sont fournies par le Support Technique Fronius ou le Fronius Repair Center compétent pour votre région (voir chap.12).

Si la date d'enlèvement des composants défectueux n'a pas été convenue avec le Support Technique Fronius, l'enlèvement sera effectué au plus tôt 10 jours après réception de l'appareil d'échange. Si l'enlèvement des composants n'est pas possible durant cette période, le partenaire commercial peut convenir par téléphone d'une date d'enlèvement avec le Support Technique Fronius ou le Repair Center Fronius compétent (voir chap.12).

Si un appareil et/ou un étage de puissance défectueux n'est pas arrivé chez FRONIUS dans les 21 jours suivant l'envoi de l'appareil et/ou de l'étage de puissance d'échange, et qu'aucune demande de prolongation de délai n'a été demandée, l'appareil ou l'étage de puissance d'échange expédié sera facturé selon la liste de prix en vigueur, ainsi que les frais de transport engagés.

## 5. ECHANGE D'APPAREILS ET/OU D'ETAGES DE PUISSANCE DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

Si un échange d'appareil est effectué dans le cadre d'une intervention SAV, et que cet échange est reconnu par FRONIUS comme étant un cas de garantie, le Partenaire commercial recevra une indemnité de service. Le mode d'utilisation des indemnités de service figure dans la Déclaration de prise en charge des coûts. Certaines indemnités sont exclusivement réservées aux installateurs Fronius Service Partner. Les conditions pour devenir Fronius Service Partner vous seront données par le Service Technique Fronius concerné (voir chap.12).

## 6. GARANTIE SUR LES APPAREILS ET/OU LES ETAGES DE PUISSANCE

Après remplacement d'un appareil ou d'un étage de puissance, la durée de garantie restante est reportée par Fronius sur l'appareil échangé. Aucun nouveau certificat de garantie n'est établi. Par ailleurs, la réglementation nationale relative à la garantie s'applique en conséquence.

## 7. PAIEMENT DES INDEMNITES DE SERVICE

Après l'arrivée d'un appareil défectueux au Fronius Repair Center compétent, s'il y a reconnaissance d'un cas de garantie, contractuelle ou légale, une indemnité de service peut être versée au Partenaire commercial. Dans ce cas, le Partenaire commercial doit envoyer une facture du montant de l'indemnité de service à la société Fronius compétente après réception du rapport de défectuosité.

Les informations relatives aux indemnités de service dues pour chaque cas particulier sont délivrées par le Fronius Repair Center concerné. Certaines indemnités sont exclusivement réservées aux installateurs Fronius Service Partner. Les conditions pour devenir Fronius Service Partner vous seront données par le Service Technique Fronius concerné (voir chap.12).

À l'arrivée de la facture chez Fronius, l'indemnité de service à échéance sera payée au Partenaire commercial par virement sur le compte bancaire figurant sur la Déclaration de consentement pour les procédures SAV, conjointement avec les éventuelles créances en cours. Le Partenaire commercial recevra une confirmation écrite correspondante.

## 8. AUTRES FRAIS RELATIFS A UNE INTERVENTION SAV

Aucun autre frais intervenant dans le cadre d'une intervention SAV (ex : main d'œuvre, déplacement, ...) ne sera pris en charge par FRONIUS. En particulier, les pertes de gains subies par l'exploitant en raison de l'arrêt de l'installation photovoltaïque, sont expressément exclues de tout remboursement.

## 9. DEMANDES SAV APRES LA DUREE DE GARANTIE LEGALE OU CONTRACTUELLE OU EN CAS D'ABSENCE DE DROIT A LA GARANTIE

Pour la réparation d'appareils Fronius, Après la période de garantie légale ou contractuelle, FRONIUS facture des forfaits de réparation, ainsi que des frais de transport fixes. Les informations relatives aux forfaits de réparation et aux frais de transport figurent dans la Déclaration de prise en charge des coûts.

En l'absence de droit à garantie légale ou contractuelle pour un appareil ou un composant défectueux, et si celui-ci fait l'objet d'un échange par un appareil ou un composant de remplacement, FRONIUS facturera le forfait de réparation correspondant, ainsi que les frais de transport engagés. Les informations relatives aux forfaits de réparation et aux frais de transport figurent dans la Déclaration de prise en charge des coûts.

En l'absence de droit à garantie légale ou contractuelle, comme p. ex. en cas de négligence, de dégradations volontaires, vandalisme, de force majeure, ou de dommages dus à des influences extérieures (p. ex. dégâts des eaux), les coûts de réparation réels ainsi que les frais de réparation engagés seront facturés.

## 10. FACTURATION D'APPAREILS ET/OU D'ETAGES DE PUISSANCE SANS DEFECTUOSITE

Si un appareil ou un étage de puissance est échangé et que le matériel dit « défectueux » ne fait apparaître aucune défectuosité après inspection par le Fronius Repair Center compétent, un forfait de vérification sera facturé, ainsi que des frais de transport fixes. Dans ce cas aucune indemnité de service ne sera payée au Partenaire commercial. Les informations relatives aux forfaits de vérification et aux frais de transport figurent dans la Déclaration de prise en charge des coûts.

## 11. AUTRES INFORMATIONS RELATIVES AUX PROCEDURES D'ECHANGE FRONIUS

Les appareils et/ou étages de puissance fournis en échange sont généralement des appareils et/ou des étages de puissance reconditionnés (réparés) et dont la remise à niveau technique a été effectuée. Il est ainsi possible que les boîtiers fassent apparaître des traces d'une installation antérieure. L'exploitant de l'installation doit en être informé.

Les appareils et étages de puissance défectueux souillés par des odeurs, par la saleté ou d'autres manières sont exclus de la procédure d'échange. Pour de tels cas, Fronius propose un service de réparation. Si des appareils ainsi affectés sont envoyés au Fronius Repair Center sans accord préalable de Fronius et que des coûts supplémentaires sont engagés pour leurs remises en état, ceux-ci seront facturés.

Il faut savoir par ailleurs que sur certains types d'appareils ou d'étages de puissance, le Setup (réglage) de l'appareil échangé devra être adapté au pays où il sera utilisé. Dans de tels cas, les informations nécessaires pour le réglage figurent dans le Feuilleton annexe joint à l'appareil ou à l'étage de puissance échangé.

## 12. CONTACTS

Service Technique Fronius France	e-mail: <a href="mailto:pv-support-france@fronius.com">pv-support-france@fronius.com</a>	Tél: +33(0)1 39 33 12 33
Administration SAV Fronius France	e-mail: <a href="mailto:pv-service-france@fronius.com">pv-service-france@fronius.com</a>	