



# **Assurance contre la perte de production pour onduleurs solaires Mastervolt**

APP V 1.1 (Assurance perte de production)

Table des matières

- 0 Domaine d'application du contrat APP
- 1 Conditions à respecter pour la validité de ce contrat
- 2 Liste des limitations
- 3 Définitions des défauts donnant droit à indemnisation
- 4 Procédure à suivre en cas de défaut
- 5 Conditions de remboursement de perte de production.

## **0 Domaine d'application du contrat**

Assurance contre la perte de production (APP : Assurance Perte de Production)

Ce contrat couvre la perte de profit dans la production d'énergie par jour et également un forfait de M/O d'interventions pour les clients qui ont acheté les onduleurs solaires Mastervolt des gammes XS et XL. Le contrat APP ne couvre pas les composants et éléments d'installation non fournis par Mastervolt tels que :

- Composants de tension moyenne
- Transformateurs
- Générateur PV
- Boîtier
- Boîtier string
- Câblage
- Eléments de communication et de monitoring
- Et tout autre élément fourni par d'autres sociétés

Le contrat APP n'ouvre pas droit à des indemnisations (autre que celles mentionnées dans ce contrat) pour des dégâts directs et indirects provoqués par le produit défectueux, pour le démontage et remontage, la main d'œuvre de personnes non autorisées. L'APP couvre totalement les réparations et pertes de production, et donne droit à des indemnisations seulement si l'onduleur ne produit pas d'énergie CA, alors que les modules produisent de l'énergie de manière normale et le côté CA est également connecté correctement, avec des valeurs correctes. L'APP est incluse avec l'extension de garantie 10 ans ou 20 ans souscrite pour les modèles cités ci-dessus, et ne peut démarrer que 30 jours après la mise en route (certificat de raccordement EDF à l'appui).



## **1 Conditions à respecter pour la validité de ce contrat**

1. Le client doit avoir acheté le(s) onduleur(s) directement chez Mastervolt ou à l'un de ses distributeurs ou installateurs ayant un compte ouvert chez Mastervolt France.
2. Pas de facture non réglée ou de paiement en attente pour les produits achetés chez Mastervolt ou frais de mise en service.
3. Mise en route faite par un installateur agréé Mastervolt.
4. Manuel d'utilisation, d'installation et de communication, normes et fréquences de maintenance respectées.
5. Aucune modification apportée ou de tentatives de réparation par du personnel non autorisé.
6. Pas de mauvaise utilisation ou d'utilisation non adaptée.
7. Ventilation de l'appareil suffisante (voir notice d'installation).
8. Respect des normes de sécurité en vigueur.
9. Achat d'une extension de garantie 10 ou 20 ans.

## **2 Liste des limitations**

Les réclamations d'indemnisations ne sont pas valides si l'une des circonstances ci-dessous est présente (dans ce cas, les frais d'intervention, de réparation, de main d'œuvre, de déplacement seront facturés au client)

1. Force majeure (foudre, orage, vent violent, incendie, inondations, vandalisme, guerre, vol...).
2. Codes d'erreur qui n'ont aucun rapport avec la production d'énergie.
3. Période d'arrêt pour la maintenance régulière ou les réparations.
4. Aucune indemnisation pour l'arrêt de l'appareil pour des interventions et services de tiers sur les appareils ou accessoires de l'installation (boîtier, câblage, peinture, nettoyage...).
5. Dégâts causés par la corrosion, la salinité, l'humidité, les conditions environnementales défavorables.
6. Problèmes causés par un mauvais fonctionnement du réseau, particulièrement des tensions ou des fréquences trop élevées ou trop basses.
7. L'onduleur a été arrêté volontairement ou involontairement par un tiers.
8. L'onduleur a été arrêté par des circonstances étrangères à Mastervolt.

## **3 Définitions des défauts donnant droit à indemnisation**

Un défaut est :

Le cas où l'onduleur n'a pas produit d'énergie CA pour une période continue de plus de 30 minutes, alors que la puissance CC des modules PV est disponible et que la tension et



l'intensité CC sont dans les fourchettes requises par les spécifications, et que la tension du réseau CA est disponible et la tension et la fréquence respectent les normes locales.

#### **4 Procédure à suivre en cas de défaut**

- I. En cas de défaut d'un onduleur, le client devra envoyer immédiatement une demande de prise en charge au service SAV de Mastervolt France par fax au 04 93 903 903, ou par mail à tsfr@mastervolt.com.
  - A. Un formulaire avec tous les renseignements nécessaires :
    - Numéro de série
    - Adresse de livraison
    - Date d'achat
    - Date de mise en route
    - Personne à contacter et numéro de téléphone
    - Copie de certificat d'extension de garantie 10 ou 20 ans.
- II. A la réception de cette demande une autorisation de retour de marchandise (RMA) sera envoyée au client.
- III. L'onduleur doit nous être retourné à Mastervolt France (Mandelieu) avec le RMA en port payé.

#### **5 Conditions de remboursement de perte de production.**

- I. Dès l'envoi de l'autorisation de retour de marchandise (RMA) au client, Mastervolt doit mettre à la disposition du client un onduleur de remplacement en moins de 3 jours (72h) ouvrables.
- II. Si à la 73<sup>ème</sup> heure un onduleur de remplacement n'est pas arrivé à l'adresse de livraison demandée par le client, Mastervolt rembourse les kWh de perte de production sur une base moyenne de 3kWh/kWc/jour installé au tarif du contrat EDF signé par le client, et jusqu'à la livraison de l'onduleur de remplacement (bon de livraison du transporteur faisant foi.)
- III. Chaque tranche de 24 heures entamée sera due.
- IV. 1 heure de main d'œuvre sera prise en charge pour le remplacement de l'appareil par le réparateur (plafonnée à €50.00 HT).
- V. Le montant total de la perte sera réglé directement à l'installateur ayant fait la demande de RMA, après la réception de l'onduleur défectueux dans nos locaux et après l'acceptation de la garantie selon nos conditions générales de vente.
- VI. Si la perte de production et la panne de l'onduleur ne rentrent pas dans le cadre de la garantie, les frais de réparation seront facturés au client selon notre tarif en vigueur.