



CONDITIONS DE GARANTIE DES ONDULEURS CYBERPOWER ET DE SES ACCESSOIRES EN FRANCE METROPOLITAINE

La présente garantie s'applique pour les produits définis dans le présent document et uniquement pour la durée de garantie définie dans le tableau suivant ou sous réserve des conditions suivantes :

	REFERENCES	PERIODE DE GARANTIE
Onduleurs de la série CPSPV...ETLA	CPSPV 3000/3600/6000/8000/10000/12000/15000 ETLA	5 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Onduleurs de la série CPSPV...ETLA-WB	CPSPV22000/30000/33000/36000/40000 ETLA-WB	5 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Onduleurs de la série CPSPV...ETL-WB	CPSPV50000/55000/66000 ETL-WB	5 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Onduleur All in One CPSECH	CPS4000ECH24 et CPS6000 ECH48-P	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Onduleur Hybride de la série CPSHB...ETL48	CPSHB6000ETL48	5 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Onduleur Hybride de la série CPSHB...ETL48-FR	CPSHB6000ETL48-FR	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Boitier de supervision	CPSDL02/CPSDLW02	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Compteur de la gamme CPSPM.....	CPSPM021300 CPSPM021500	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Routeur	CPSRT4G00 BLK	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Batterie lithium Ion	RS-R5110A	5 ans à dater de la date de facture de NITRAM 10 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Boitiers AC	AC-16-SCH AC-32-SCH	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM
Boitiers DC	DC20-10000-MC4-1S DC20-1000-MC4-2S	2 ans à dater de la date de facture de NITRAM

1) Bénéficiaires de la garantie

Les parties contractantes sont NITRAM (CyberPower) et le propriétaire de l'appareil qui a acheté le matériel à un installateur agréé NITRAM pour l'utilisation prévue.

La garantie peut être transférée à tout successeur de l'installation et restera valable pour la période restante.

Dans le cas où le produit installé serait réinstallé en dehors de la France Métropolitaine, la garantie ne serait pas couverte.

2) Cas de recours à la garantie

La garantie s'applique lorsqu'un produit présente un défaut et que ce dernier est imputable à NITRAM (CyberPower) et cela durant la période de garantie.

3) Conditions de garantie

3-1 Le début de la garantie prend effet dès la réception de la facture d'installation par l'utilisateur de l'onduleur.

3-2 En cas de panne, NITRAM s'engage à remplacer le produit défectueux par un produit neuf ou équivalent.

3-2.1 Une fois le matériel concerné reçu, le matériel défectueux sera enlevé par notre transporteur dans un délai de 15 jours suivant la réception du nouveau produit. Si ce produit n'est pas remis au transporteur, NITRAM facturera le produit au Prix Public. De plus, vous serez en charge de rapatrier le produit chez NITRAM et cela à vos frais. Une fois le matériel réceptionné, NITRAM vous fera un avoir du produit facturé.

3-2.2 Dans le cas où NITRAM ne pourrait pas renvoyer un produit de remplacement, NITRAM s'engagerait à récupérer le produit défectueux et à le réparer. Il vous sera demandé avant le passage de notre transporteur que le produit soit mis dans son emballage d'origine et positionné sur palette ou au mieux dans un emballage adapté comprenant des protections, mais dans tous les cas, positionné sur palette.

3-3 Dans les deux cas précisés ci-dessus (3-2.1 et 3-2.1), les frais de port aller et retour seront à la charge de NITRAM.

3-3.1 Le matériel devra nous être renvoyé dans son emballage d'origine ou au mieux dans un emballage adapté comprenant des protections, mais toujours positionné sur palette.



Dans le cas contraire, les frais de remise en état occasionnés par un emballage défectueux ou non adapté seraient à la charge du demandeur ou du client.

3-4 A réception des produits, si NITRAM constate que les produits ont été utilisés dans des conditions décrites dans le paragraphe 4 (exclusions de garantie), NITRAM ne prendra pas sous garantie le matériel reçu. Il vous sera proposé un devis de réparation gratuit.

3-5 NITRAM participera aux frais de main d'œuvre liés au démontage et au remontage de la pièce ou de l'onduleur de remplacement. D'autre part, il faudra que cette opération soit réalisée par un installateur certifié par NITRAM.

Pays concerné	Participation de NITRAM pour onduleur < 30kw	Participation de NITRAM pour onduleur de 33kw à 125kw
France METROPOLITAINE	110€ ttc pour le démontage et le remontage sur site	160€ ttc pour le démontage et le remontage sur site

Pays concerné	Participation de NITRAM pour Boitiers supervision/compteur/routeur/boitier AC et DC
France METROPOLITAINE	20€ TTC pour le montage et démontage sur site

3-6 Aucun dédommagement ne sera versé à l'utilisateur en cas de perte de production ou dans le cas d'une installation en auto-consommation.

4) Exclusions de la garantie

La présente garantie ne couvre pas les défauts, dommages et/ou pertes causés par :

- Un défaut qui serait imputable à d'autres composants de l'installation photovoltaïque
- Une installation incorrecte ou non conforme au Manuel Utilisateur
- Un non-respect des normes et réglementations en vigueur.
- Un transport, une manipulation ou une livraison inappropriés liés au distributeur, à l'installateur ou à l'utilisateur final.
- En cas de force majeure tels qu'une tempête, la foudre, un incendie, une surtension, une inondation....
- En cas d'actions malveillantes liés à des tiers tel que le vandalisme.
- En cas de défaut de maintenance, de mauvaise utilisation ou de négligence.
- Une utilisation en dehors des seuils de température admissibles par nos produits et décrit dans le manuel utilisateur.
- La présente garantie ne couvre pas les fusibles, les parafoudres, les filtres, les borniers ou tout ce qui est cosmétique liés à l'onduleur tels que l'afficheur LCD, la carcasse de l'onduleur ou autres....

5) Procédure de RMA

- Contacter le Service Technique NITRAM par tél. au 02 37 98 61 50
- Un formulaire RMA vous sera envoyé par e-mail où il vous sera demandé de renseigner les points suivants :
 - Référence du produit défectueux
 - N° de série
 - Adresse sur site sur lequel est installé l'onduleur (adresse d'enlèvement)
 - Nom de l'interlocuteur
 - Date d'achat du produit
 - Facture d'achat (car sans votre facture d'achat la procédure ne pourra pas démarrer)
 - Défaut constaté



6) Extension de garantie pour les onduleurs

Une extension de garantie pour les onduleurs pourra être souscrite auprès de votre installateur ou directement auprès de NITRAM après accord écrit de votre installateur.

Cette extension de garantie propose plusieurs options :

- Extension 5 ans ce qui porte la garantie totale à 10 ans

Définition :

Pendant ces cinq années supplémentaires, réparation gratuite ou échange standard de l'appareil défectueux dès son retour en nos ateliers (France 28).

Port aller et retour à la charge du client.

Seules les parties électriques, électroniques et les batteries endommagées seront couvertes par cette extension de garantie, mais en aucun cas les parties mécaniques telles que ventilateurs, coffret, face avant et arrière résultant d'un choc mécanique.

Souscription et règlement :

L'extension de garantie doit être souscrite et le montant acquitté au moment de l'achat de l'appareil ou au plus tard dans un délai d'un mois après l'achat.



Conditions de garantie des batteries Lithium RS-R5110A

1/ Garantie du produit

La société Nitram/Cyberpower garantit que ses produits sont conformes aux spécifications techniques et aux contrats de coopération signés avec ses clients.

Couverture de la garantie

Champ d'application : Batterie Lithium RS-R51100A

S'applique aux batteries de stockage résidentiel de l'énergie.

Garantie de performances de 5 ans sur les batteries : Nitram/Cyberpower propose une garantie complète de 5 ans sur le produit et une garantie complète en cas de défaut de conception, d'essai, de fabrication, de performances ou de développement du produit.

Nitram/Cyberpower garantit que tous les produits livrés dans le cadre de cet accord sont exempts de tout défaut matériel ou de traitement. Les produits doivent être conformes à l'utilisation prévue et aux lois applicables convenues dans le contrat. Ils ne doivent pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Les conditions suivantes édictées dans le manuel d'utilisation du produit doivent être respectées.

Conditions d'utilisation

Courant de charge et de décharge : lisez le manuel d'utilisation. Notre société recommande un courant de charge et une décharge d'env. 0,5C. Après sa recharge, la batterie devra opérer automatiquement une charge de maintien (Floating) pendant 30mns afin de permettre de meilleures performances de la batterie.

Tension de charge et de décharge : il n'est pas permis de dépasser la tension limite maximale précisée dans le manuel d'utilisation.

Profondeur de charge et de décharge : dans le cadre d'une utilisation normale (profondeur de décharge < 90 %), il est nécessaire d'effectuer une égalisation au moins une fois tous les six mois (charge pour une protection des batteries, de même qu'une décharge, pour les mêmes raisons). Cette opération est également appelée étalonnage de l'état de charge des batteries (SOC).
Température de charge et de décharge : la température de charge de la batterie doit être conforme à la plage de température indiquée dans le manuel d'utilisation. Le non-respect de cette opération peut nuire gravement à la durée de vie de la batterie et entraîner une mise au rebut prématurée. Notre société ne fournit alors plus aucune garantie quant à la durée du cycle.

Séquence de charge : Une recharge à courant constant suivi d'une recharge à tension constante et la recharge inversée sont interdits. Si les pôles positif et négatif de la batterie sont inversés, la recharge est dangereuse.

Nombre de cycles : le nombre de cycles ne doit pas dépasser 6 000 opérations et la capacité restante doit être garantie à plus de 70 %. La capacité au-delà du nombre de cycles n'est pas garantie et les autres pièces sont garanties sur la base de leur nombre d'années.

La batterie et l'onduleur doivent maintenir une communication normale permanente.



Stockage et Transport

Pour un stockage prolongé, la batterie devra être entreposée dans un environnement intérieur sec, propre, sombre et bien ventilé. La plage de température de stockage adéquate devra être comprise entre 15 et 35 °C.

La batterie devra être stockée et transportée à un niveau de charge proche de 50 %.

Un cycle de recharge et de décharge devra être réalisé tous les six mois, conformément au manuel d'utilisation du produit. Avec le temps, on assistera à une perte de capacité irréversible. Notre société n'assure plus de garantie sur la durée de vie de la batterie. Si la batterie ne peut pas être démarrée, un chargeur externe professionnel sera nécessaire (notre société n'est pas en mesure de le fournir). Dans le cas d'une durée de stockage trop longue (9 mois), la batterie risque d'être mise au rebut prématurément.

Veillez prêter attention à la recharge et à la décharge de la batterie pendant le transport : elle ne doit ni tomber, ni être empilée sur plusieurs couches, ni placée à l'envers, ni tournée vers le haut.

Environnement de fonctionnement

Altitude : inférieure ou égale à 3 500 m, dans une zone exempte de poussières conductrices et de gaz corrosifs.

Exigences en matière de brouillard salin : La batterie devra être installée dans une zone située à 2 km de la côte. Si elle est installée dans une zone côtière, il sera nécessaire d'acheter des batteries tropicalisées (commande spéciale).

Exigences en matière d'installation : installer les batteries à l'abri de toute exposition directe aux rayons du soleil. L'installation devra être strictement conforme à l'indice de protection IP du produit.

Conditions de garantie

Si la batterie et l'onduleur communiquent normalement et sont utilisés de manière strictement conforme au manuel d'utilisation et aux spécifications, le nombre de cycle dans les 5 ans ne pourra dépasser 6 000 opérations. Au-delà, la capacité des cellules ne sera plus garantie.

Dans le cadre d'une utilisation normale, si la durée de vie de nos batteries est jugée inférieure à 5 ans, négociez avec notre société pour y remédier. Il s'agit d'un cas de réapprovisionnement par notre société et le client doit assumer lui-même les autres coûts. Notre société prendra en charge une partie des frais de transport sur site et autres coûts du client (pas plus de 50 %).

La période de garantie débute à la date d'expédition. Si le produit est conforme à la garantie ci-dessus au cours de la période de garantie, Nitram/Cyberpower s'engage à remplacer ou à fournir des pièces de rechange pour la maintenance (Nitram/Cyberpower couvre uniquement les frais d'expédition des pièces à la première destination des marchandises. Si le produit n'est pas conforme à la garantie ci-dessus du fait d'une mauvaise utilisation, de catastrophes naturelles, de modifications non autorisées et d'autres raisons, le client devra prendre en charge les coûts qui s'imposent, non seulement le fret, mais également le coût des pièces de rechange de maintenance ou les coûts de remplacement).

Si notre société est amenée à recycler la batterie, le client devra l'envoyer à l'endroit désigné par notre société. La distance maximale est de 100 km. Tout fret au-delà de cette limite sera pris en charge par notre société. Si ce n'est pas nécessaire, le client devra s'occuper lui-même de la batterie.



Déclaration de responsabilité limitée

En aucun cas, la responsabilité assumée par Nitram/Cyberpower, pour quelque raison que ce soit, ne pourra dépasser le prix d'achat payé à Nitram/Cyberpower par le client pour les produits donnant lieu à la responsabilité en question. Nitram/Cyberpower ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects ou accessoires, y compris, mais sans s'y limiter, à la perte de bénéfices, et n'acceptera aucun dommage punitif.

Cette garantie ne s'appliquera que pour les clients ayant acheté des produits directement auprès de Nitram/Cyberpower. Sans l'accord écrit de Nitram/Cyberpower, les clients ne devront pas avoir transféré la garantie à leurs utilisateurs finaux.

Si le produit n'est pas conforme à la garantie, des négociations avec la société Nitram/Cyberpower devront avoir lieu concernant le traitement après-vente. En cas de réclamation du client, le modèle du produit, le numéro de série du produit (SN), le numéro de commande et le motif de la non-conformité devront être indiqués par écrit. Des photos ou fichiers vidéo pertinents devront aussi être fournis.

Si les produits non conformes à la garantie ne peuvent pas être renvoyés pour maintenance, Nitram/Cyberpower recevra une compensation sous forme de remise sur le produit au prorata des jours restants de la période de garantie.

Si le produit n'est plus commercialisé, Nitram/Cyberpower négociera avec le client le remplacement par un autre modèle de produit répondant aux besoins du client. Le client pourra également demander le remboursement au prix d'achat au prorata des jours restants de la période de garantie.

Si le problème de qualité du produit n'est pas causé par notre société, le client pourra négocier avec notre société pour y remédier. Notre société aura le droit de décliner toute responsabilité.

Exclusions et limitations de garantie

Les dommages causés au produit par l'une des activités suivantes ne seront pas couverts par la présente garantie:

Transport, stockage, installation, câblage incorrect, ou mauvaise utilisation par le client ;

Facteurs humains, parmi lesquels une mauvaise utilisation par les clients ou la modification, l'altération, le démontage, la réparation ou le remplacement par quelqu'un d'autre qu'un personnel certifié par Nitram/Cyberpower ;

Utilisation dans des conditions environnementales incorrectes, par exemple températures excessives ou insuffisantes, exposition à des environnements corrosifs, etc...

Les effets externes, y compris les contraintes physiques ou électriques inhabituelles ou les cas de force majeure (surtension due à une panne d'électricité, courant de démarrage, foudre, inondation, incendie, rupture accidentelle, etc.) ;

Les dommages accidentels ou indirects causés par d'autres composants du système électrique, y compris, mais sans s'y limiter, les onduleurs, les régulateurs de charge, les disjoncteurs, les fusibles, etc... ;

Tout produit dont le numéro de série a été modifié, détérioré ou éliminé ;

Exploitation, intentionnelle ou non, au-delà de la plage de charge recommandée ou admise par Nitram/Cyberpower ou spécifiée dans le manuel d'utilisation du produit.



Avertissements et Précautions

Avant d'utiliser la batterie, lisez attentivement le manuel d'utilisation et l'avertissement apposé sur la surface du boîtier de la batterie. Toute utilisation incorrecte de la batterie peut provoquer une surchauffe. La société Nitram/Cyberpower décline toute responsabilité en cas d'accident causé par le non-respect du manuel d'utilisation de la batterie. Pour garantir une utilisation et une élimination sûres de la batterie, veuillez lire attentivement les instructions d'utilisation avant utilisation :

Conservez la batterie à l'abri des sources de chaleur, des points de haute tension et évitez toute exposition directe aux rayons du soleil.

N'immergez pas la batterie dans l'eau.

N'inversez pas les bornes plus et moins de la batterie.

N'utilisez pas de métal pour court-circuiter les électrodes plus et moins de la batterie.

Ne laissez pas la batterie subir des vibrations physiques et des chocs excessifs. Vous ne devez ni la heurter, ni la faire tomber, ni marcher dessus.

Vous ne devez ni démonter ni assembler la batterie sans l'autorisation et les conseils du fabricant.

Vous ne devez pas mélanger les batteries de différents fabricants, types et modèles.

N'utilisez pas ou ne stockez pas la batterie dans un environnement soumis à de hautes températures. Sinon, cela risque de provoquer un échauffement, un incendie ou de réduire la durée de fonctionnement de la batterie.

Veuillez utiliser un chargeur pour batteries au lithium correspondant ou recommandé par les professionnels.

Si la batterie présente des conditions anormales comme une odeur particulière, une décoloration, un bruit, une fuite ou une déformation importante, cessez de l'utiliser.

En cas de contact de l'électrolyte avec la peau ou les yeux, rincez à l'eau et consultez immédiatement un médecin.

Conservez la batterie hors de portée des enfants et ne les laissez pas la toucher.

Les batteries usagées ne doivent être jetées ni dans l'eau, ni dans le feu.

Ce pack batterie n'est pas conçu pour être utilisé dans un câblage en série.

Une courte période de surcharge ou de décharge excessive n'a pas d'incidence sur l'utilisation de la batterie. En revanche, une durée de décharge ou de surcharge excessive nuit au fonctionnement de la batterie, ou la batterie ne pourra pas être utilisée de façon permanente, ce qui constitue un risque grave pour la sécurité.

Veuillez utiliser le mode de charge de maintien recommandé dans le manuel d'utilisation du produit.

Lorsque la batterie n'est pas utilisée pendant une période prolongée, ses propres caractéristiques de décharge automatique entraînent également une décharge excessive. Pour éviter une décharge excessive, la batterie doit conserver une certaine puissance et maintenir sa tension à 50 % de son état de charge.



Autres réactions chimiques

Comme les batteries s'appuient sur le principe de réactions chimiques, leurs performances se détériorent avec le temps. Les performances de la batterie se détériorent si elle n'est pas utilisée pendant une période prolongée. Si les conditions de fonctionnement comme la charge, la décharge et la température ambiante dépassent la plage de fonctionnement spécifiée, la durée de vie de la batterie peut être réduite ou l'appareil peut être endommagé en raison d'une fuite. Si la batterie est complètement chargée et que le temps de décharge normal est très différent de la valeur de référence ($\geq 0,5$ h), il est recommandé de remplacer la batterie même si la méthode de charge est correcte.

Autres instructions de garantie

La garantie de 5 ans sur les performances de la batterie ne couvre pas les éléments suivants : boîtier, BMS, LED, LCD, fusible, contacteur, disjoncteur, bornes de câblage et câble. Ils relèvent d'une autre garantie. Dans le système de réseau et le scénario d'exploitation correspondants, la garantie est la suivante (2,5~3,65 V, EOL :70 %, ≤ 2 cycles/jour) :

Boîtier : dans le cadre d'une utilisation normale par les clients, le problème de qualité du boîtier est considéré comme étant lié à la qualité de nos produits. Nitram/Cyberpower s'engage à fournir des pièces de rechange gratuites pour la maintenance dans les 5 ans. Si le boîtier est endommagé par d'autres facteurs, le client devra payer les pièces de rechange.

BMS, LED, LCD : dans le cadre d'une utilisation normale par les clients, si un problème se produit et est considéré comme étant lié à la qualité de nos produits, notre société donnera la priorité au traitement à distance. Si le problème ne peut être résolu à distance, Nitram/Cyberpower s'engagera à fournir des pièces de rechange gratuitement pendant 3 ans. Si le problème apparaît au-delà de ces 3 ans, le client devra payer les pièces de rechange.

Pièces auxiliaires : problèmes de qualité des fusibles, du contacteur, du disjoncteur, des vis, des câbles et des bornes. Si Nitram/Cyberpower estime qu'elle n'est pas responsable des problèmes de qualité du produit, le client devra payer les pièces de rechange.

Description du service de garantie

Prenez contact avec le service Après-vente de Nitram/Cyberpower.

Indiquez-leur le modèle du produit, son numéro de série et le numéro de commande

Détaillez-leur le motif de la non-conformité et fournissez-leur des photos et des fichiers vidéos pertinents.

Assistez le personnel après-vente de Nitram/Cyberpower dans la résolution des problèmes. Si le problème ne peut pas être résolu, Nitram/Cyberpower organisera la réparation ou le remplacement du produit. Le coût de la réparation ou du remplacement restera conforme aux conditions de garantie du produit.

Après réparation ou remplacement, la période de garantie du produit restera conforme à la durée initiale du contrat.

Coordonnées du service après-vente Nitram/Cyberpower: Téléphone : +33 (0)2 37 98 61 50.

E-mail : sav@nitram-ups.com

Adresse : NITRAM SAS – Z.I. St Séverin – Cloyes s/Loir – 28220 Cloyes les 3 Rivières - France