Politique de garantie limitée pour les micro-onduleurs OneHo et produits connexes

Les présentes dispositions s'appliquent aux services de garantie des micro-onduleurs et autres produits fournis par OneHope Energy Technology Co., Ltd. (ci-après dénommé « OneHo »). Elles ont pour objet de préciser les termes et conditions relatifs à la garantie de ces produits. Toutes les parties participant aux présentes doivent strictement respecter les procédures et exigences prévues par ces dispositions. OneHo se réserve le droit de décider, à sa seule discrétion, d'accepter ou non toute demande de garantie qui ne serait pas soumise conformément aux présentes. Les présentes dispositions entrent en vigueur à compter du 1er novembre 2025.

Section 1 Durée de la Garantie

Produits couverts	Durée de la garantie
EQ-400-P EQ-450-P EQ-500-P	25 ans à compter de la date d'activation ou après 180 jours complets à partir de la date d'expédition (selon la première éventualité)
EQ-800-W EQ-1000-W	15 ans à compter de la date d'activation ou après 180 jours complets à partir de la date d'expédition (selon la première éventualité)
EQ-MU-W EQ-MU-WG EQ2-MU-WG	5 ans à compter de la date d'activation ou après 180 jours complets à partir de la date d'expédition (selon la première éventualité)
EQ-Combiner-7.2	À compter de 180 jours après expédition, pour une période de 10 ans

Section 2 Contenu de la Garantie

1、Pendant la période de garantie, si le produit ne peut pas fonctionner normalement en raison d'un

défaut de matériau ou de fabrication, et après vérification et confirmation par OneHo, OneHo aura le droit de choisir, à sa seule discrétion, l'une des mesures suivantes, la décision finale appartenant à OneHo.

1) Effectuer une réparation à distance ou remplacer le produit défectueux ; en cas de remplacement, OneHo fournira un produit de remplacement de spécifications et de modèle équivalents, ou présentant des fonctionnalités non inférieures à celles du produit défectueux.

2) Fournir un remboursement au titulaire de la garantie selon la valeur réelle du produit au moment où le défaut est découvert ; (après déduction d'une dépréciation raisonnable fondée sur l'utilisation, le montant exact étant basé sur ce que l'utilisateur affecté a indiqué au moment où il a notifié le défaut à OneHo).

2、Si OneHo répare ou remplace le produit défectueux, la période de garantie applicable au produit réparé ou remplacé ne sera pas réinitialisée ; elle se poursuivra uniquement jusqu'à l'expiration de la période de garantie initiale.

3、Après réception d'une demande de garantie, OneHo déterminera si cette demande relève ou non de la présente garantie limitée. Si OneHo conclut que la demande ne relève pas des présentes dispositions, OneHo en informera le client et indiquera les raisons du refus. Si OneHo conclut que la demande relève des présentes dispositions, OneHo fournira au client une réparation ou un remplacement du produit.

Section 3　Service de remplacement du produit

1、Pendant la période de garantie, si OneHo décide de remplacer le produit, le client devra fournir, dans le cadre du processus RMA, les informations et documents suivants relatifs au produit :

Les données du produit comprennent :

①le numéro de série du produit ;

②le modèle du produit ;

③une description détaillée du phénomène de défaillance ;

④l'adresse de livraison pour l'envoi du produit de remplacement.

2、Le produit de remplacement sera expédié depuis l'entrepôt local de OneHo vers l'entrepôt du distributeur ou de l'installateur. OneHo prendra en charge les frais de transport standard engagés pour cette expédition (à l'exclusion notamment des services accélérés, du retrait ou de la livraison à domicile, de l'emballage spécial et de l'assurance). Tous les autres frais, y compris mais sans s'y limiter les frais de main-d'œuvre des techniciens pour les interventions sur site, la désinstallation ou la réinstallation du produit, les frais de déplacement ainsi que les frais de repas et d'hébergement, de

même que les coûts liés aux activités de réparation ou de remplacement effectuées par les employés ou sous-traitants du client, seront à la charge du client, sauf accord préalable contraire conclu avec OneHo. Après démontage, le produit défectueux devra être traité par le client conformément aux réglementations locales en matière de recyclage, et le client en assumera les coûts ainsi que toute responsabilité juridique afférente.

Section 4 Exclusions de garantie

Les présentes dispositions de garantie ne s'appliquent pas dans les situations suivantes, et OneHo n'assume aucune responsabilité à l'égard de ces situations :

1) les cas de force majeure (y compris, sans s'y limiter, les dégâts causés par les tempêtes, la foudre, les incendies, les inondations ; ainsi que les facteurs sociaux tels que la guerre, les troubles, l'intervention gouvernementale, les grèves, les embargos ou les conditions du marché), ou les situations d'immersion dans l'eau, de corrosion, d'infestation, ou encore les défauts ou dommages résultant d'une tension d'entrée dépassant les paramètres spécifiés du produit (qu'elle provienne du réseau, d'un générateur ou d'un impact de foudre) ;
2) une installation, une mise en service ou des opérations de démarrage effectuées de manière non conforme aux instructions détaillées figurant dans le guide d'installation rapide et le manuel d'utilisation de chaque produit ;
3) les défauts ou dommages survenant lorsque la température de l'environnement d'installation dépasse la plage normale de fonctionnement du dispositif ;
4) toute modification non autorisée des identifiants d'origine (y compris marques, numéros de série, etc.) ou de la documentation associée au produit ;
5) toute réparation non autorisée, tout démontage ou toute réinstallation effectués sans l'accord préalable de OneHo;
6) les défauts ou dommages survenant lorsque le produit a été déplacé de son emplacement d'installation initial;
7) les défauts d'aspect ou les défaillances de composants non essentiels n'affectant ni la production d'énergie du produit ni ses fonctions de sécurité de base (y compris, sans s'y limiter, les pannes de voyants LED ou de légères rayures superficielles), qui ne sont pas couverts par la présente garantie ;
8) les dommages causés aux micro-onduleurs ou autres produits en raison de défaillances d'autres composants du système solaire ;
9) les produits achetés auprès de distributeurs, revendeurs ou détaillants non autorisés ;

10) les défauts ou dommages survenant lorsque le produit couvert par la garantie n'a pas été enregistré sur l'application OneHo Cloud ou n'a pas maintenu une connexion continue pendant la période de garantie ;

En aucune circonstance, OneHo ne saurait être tenu responsable de tout dommage spécial, responsabilité solidaire, perte indirecte, dommages punitifs, dommages accessoires ou dommages consécutifs, y compris, sans s'y limiter, la perte de réputation commerciale, la perte de profits ou de revenus, ou la perte d'opportunités commerciales. Dans la limite permise par la loi applicable, la responsabilité totale de OneHo ne pourra excéder le montant total payé par le client pour le produit concerné et non remboursé.

Section 5 Responsabilités des distributeurs

1、En cas de défaillance ou de problème d'un équipement, le distributeur est tenu de contacter directement le centre de service technique de OneHo afin d'éviter le retour de produits non défectueux. Le centre de service technique de OneHo résoudra le problème ou analysera les informations relatives à la défaillance avec le distributeur par téléphone ou support en ligne.

2、Le distributeur doit collaborer avec des installateurs qualifiés pour procéder à l'installation, à la mise en service et à la maintenance des appareils. Tous les travaux concernés doivent strictement respecter les normes fournies par le centre de service technique de OneHo. Sans l'autorisation préalable de OneHo, le distributeur ne peut ni remplacer ni régler les équipements pour le client.

3、Après réception des produits, le distributeur doit les inspecter immédiatement. En cas de problème ou d'informations nécessitant une attention particulière, il doit en informer OneHo par écrit dans les plus brefs délais. Si, à compter de la date de réception des produits par le client, aucune notification écrite n'est envoyée au fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, les produits sont réputés conformes et en parfait état à la livraison, répondant pleinement aux exigences du client.

Section 6 Transfert de la garantie

1、La présente garantie s'applique uniquement à l'acheteur initial des produits OneHo et peut être transférée uniquement si le produit reste installé à son emplacement d'origine (le transfert doit être préalablement approuvé par écrit par OneHo et effectué par un installateur qualifié autorisé ; à défaut, OneHo se réserve le droit de refuser la poursuite de la garantie)

2、En cas de revente de produits d'occasion OneHo via des canaux non autorisés, la garantie devient nulle et non avenue. Pour transférer la propriété de la garantie, il est nécessaire de soumettre

une demande écrite au centre de service technique de OneHo.

Section 7 Clause de divisibilité

Si une disposition du présent accord est jugée illégale ou inapplicable, la validité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront pas affectées.

OneHope Energy Technology Co., Ltd.

www.oneho-pe.com

2F, Building A11, Yunhui Valley, Software New City, No. 156 Tiangu 8th Road, Gaoxin District, Xi'an, Shaanxi, P.R. China