

## CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE DE DURABILITÉ (Version 4.2 applicable au 1er mars 2023)

Société : DUALSUN  
Siège social : 2 rue Marc Donadille 13013 Marseille  
Contact : +33 4 13 41 53 70 - [contact@dualsun.com](mailto:contact@dualsun.com)  
R.C.S. Marseille 523 618 320

Les présentes conditions de garantie (ci-après désignées « **Conditions de garantie** ») sont applicables aux panneaux solaires DUALSUN, et à certains accessoires et composants, vendus aux clients professionnels (ci-après « **Revendeurs** ») par la société DUALSUN (ci-après « **DUALSUN** ») en vue d'être installés chez les clients finaux utilisateurs (ci-après « **Clients Utilisateurs** ») par l'intermédiaire d'un installateur professionnel qualifié (ci-après « **Installateur** »).

Les présentes Conditions de garantie n'excluent pas l'application des législations d'ordre public relatives aux droits du consommateur applicables dans chaque pays visé à l'article 1.1 ci-dessous. En particulier, pour la France, le Contrat de garantie s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil ainsi que de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

Les panneaux DUALSUN sont conçus et fabriqués selon des standards très exigeants garantissant une qualité et une performance de haut niveau. Les panneaux DUALSUN sont des produits technologiques de haute qualité, qui doivent impérativement être installés par l'intermédiaire d'un professionnel qualifié.

Les droits des Clients Utilisateurs des panneaux DUALSUN qui découlent des contrats conclus avec un Revendeur et/ou un Installateur ou qui découlent d'une législation locale ne sont pas restreints par les présentes Conditions de garantie.

Dans le cas où des difficultés se présenteraient dans l'installation ou l'utilisation des panneaux DUALSUN, il est recommandé de se reporter en premier lieu, à la Notice d'installation, d'utilisation et de maintenance des panneaux DUALSUN (ci-après « **Notice d'installation** ») accessible sur l'espace « ressources » du site web de DualSun : <https://my.dualsun.com/fr/espace-ressources/>

Les garanties offertes par DUALSUN débutent à la date d'installation, figurant sur la facture et/ou le procès-verbal de mise en service fourni par l'Installateur.

Les panneaux DUALSUN doivent faire l'objet d'une maintenance effective dans les conditions prévues dans la Notice d'Installation. Les panneaux DUALSUN disposent d'une garantie produit (ci-après « **Garantie Produit** ») et d'une garantie de performance (ci-après « **Garantie de performance** »).

## 1. LA GARANTIE PRODUIT

### 1.1. ÉTENDUE TERRITORIALE DE LA GARANTIE PRODUIT

La Garantie Produit s'applique pour les panneaux DUALSUN dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, y compris dans les Départements et Régions d'Outre-Mer français, en Suisse, Australie, Nouvelle-Zélande, Etats- Unis, Chine, Hong-Kong, Maroc, Tunisie, Singapour, Canada, Israël, Argentine, Norvège, UK.

### 1.2. CONTENU DE LA GARANTIE PRODUIT

Pendant la durée de garantie, DUALSUN garantit que :

- Les panneaux DUALSUN sont exempts de tout défaut de nature mécanique qui affecterait la stabilité du module solaire, sous réserve d'un montage et d'une mise en service conforme et d'un usage normal, tels que décrits dans la Notice d'installation accompagnant les panneaux DUALSUN ;
- Le verre des panneaux DUALSUN ne présentera aucune opacification ;
- Les câbles, fiches d'alimentation et la sonde de température demeureront sûrs et en état de marche dans la mesure où ils ont été installés par un Installateur et qu'ils ne sont pas placés en permanence en contact avec de l'eau (flaque). Sont toutefois exclus de la présente garantie les dommages aux câbles résultant du frottement sur une surface d'appui rugueuse en raison d'une fixation insuffisante ou d'un passage de câbles insuffisamment protégé au-dessus d'arêtes vives ou de bords tranchants. Sont également exclus l'ensemble des dommages résultant de l'action d'animaux (par ex. morsures de rongeurs, oiseaux, insectes) ;
- Le cadre en aluminium ne se détachera pas sous l'action du gel en cas de montage en bonne et due forme ;
- Les panneaux DUALSUN demeureront étanches et résisteront à la pression de service prescrite par DUALSUN.

### 1.3. DURÉE DE LA GARANTIE PRODUIT

1.3.1. La durée de la Garantie Produit dépend de la catégorie des produits concernés, telle qu'indiquée dans la liste du point 1.3.2. ci-après.

1.3.2. Les niveaux de garantie ainsi proposés par DUALSUN sont :

Product	Durée de Garantie Produit
Panneaux hybrides DualSun SPRING et leurs liaisons et kits entrée-sortie	Sous réserve de l'activation des garanties DUALSUN effectuée depuis le site <a href="http://my.dualsun.com">my.dualsun.com</a> par le Client Utilisateur ou l'Installateur, les produits de cette catégorie bénéficient d'une garantie de <b>dix (10) ans</b> , à compter de la date d'installation.
Panneaux photovoltaïques DualSun FLASH Half-Cut Black et FLASH Half-Cut White	Sous réserve de l'activation des garanties DUALSUN effectuée depuis le site <a href="http://my.dualsun.com">my.dualsun.com</a> par le Client Utilisateur ou l'Installateur, les produits de cette catégorie bénéficient d'une garantie de <b>vingt-cinq (25) ans</b> , à compter de la date d'installation.  A défaut d'activation des garanties, la garantie est de <b>vingt (20) ans</b> , à compter de la date d'installation.

Panneaux photovoltaïques DualSun FLASH Shingle	<p>Sous réserve de l'activation des garanties DUALSUN effectuée depuis le site <a href="http://my.dualsun.com">my.dualsun.com</a> par le Client Utilisateur ou l'Installateur, les produits de cette catégorie bénéficient d'une garantie de <b>trente (30) ans</b>, à compter de la date d'installation.</p> <p>A défaut d'activation des garanties, la garantie est de <b>vingt-cinq (25) ans</b>, à compter de la date d'installation.</p>
Panneaux photovoltaïques DualSun FLASH Half-Cut Glass-Glass et FLASH Half-Cut Glass-Glass TOPCON	<p>Sous réserve de l'activation des garanties DUALSUN effectuée depuis le site <a href="http://my.dualsun.com">my.dualsun.com</a> par le Client Utilisateur ou l'Installateur, les produits de cette catégorie bénéficient d'une garantie de <b>trente (30) ans</b>, à compter de la date d'installation.</p> <p>A défaut d'activation des garanties, la garantie est de <b>vingt-cinq (25) ans</b>, à compter de la date d'installation.</p>
Tous accessoires hors liaisons SPRING	<p>Les produits de cette catégorie bénéficient de la garantie légale de conformité de <b>deux (2) ans</b> à compter de leur installation chez le Client Utilisateur.</p> <p>La garantie couvre le remplacement ou la réparation de la pièce reconnue défectueuse sur le panneau DUALSUN, à l'exclusion des frais de main d'œuvre et de déplacement.</p>

Toutes les références DualSun sont détaillées sur notre catalogue, accessible [dans l'espace documentaire DualSun](#).

#### 1.4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE PRODUIT

Des exclusions de garantie communes à la Garantie Produit et à la Garantie Performance sont indiquées à l'article 4.2 du présent document.

## 2. LA GARANTIE PERFORMANCE

### 2.1. OBJET DE LA GARANTIE PERFORMANCE

La Garantie Performance vise à garantir un niveau de performance photovoltaïque des panneaux solaires au Client Utilisateur.

La Garantie Performance concerne tous les Panneaux DualSun. La Garantie Performance n'a pas vocation à s'appliquer aux Accessoires.

### 2.2. NIVEAU DE PERFORMANCE

La performance photovoltaïque garantie par DualSun est définie par :

- une durée de garantie, décrite dans le tableau ci-dessous,
- un niveau de garantie, spécifié dans le bloc "garanties" des fiches techniques produit disponibles sur [l'espace documentation](#) du site [dualsun.com](http://dualsun.com).

Catégorie	Durée de Garantie Rendement Photovoltaïque
-----------	--

Panneaux hybrides DualSun SPRING	<b>Trente (30) ans</b> , à compter de la date d'installation.
Panneaux DualSun FLASH Half-Cut Black et FLASH Half-Cut White	<b>Vingt-cinq (25) ans</b> , à compter de la date d'installation.
Panneaux DualSun FLASH Shingle	<b>Trente (30) ans</b> , à compter de la date d'installation.
Panneaux DualSun FLASH Half-Cut Glass-Glass et FLASH Half-Cut Glass-Glass TOPCon	<b>Trente (30) ans</b> , à compter de la date d'installation.

### **3. REMBOURSEMENT DE LA MAIN D'OEUVRE POUR LE SERVICE DE GARANTIE**

Dans le cadre de la Garantie Produit, DUALSUN offre aux Installateurs, un forfait « déplacement / main d'œuvre » pour chaque intervention sur site visant à réparer ou remplacer un panneau DUALSUN défectueux (installations d'une puissance inférieure à 500 kWc exclusivement).

Ce forfait s'élève à :

- 500 € HT pour les interventions relatives à des panneaux DUALSUN « SPRING », en plus des consommables (eau glycolée, joints, ...) nécessaires à la remise en service de l'installation, sur présentation de la facture,
- 200€ HT pour les interventions relatives à des panneaux DUALSUN « FLASH », ainsi que de 25€ par panneau défectueux.

La prise en charge par DUALSUN de ce forfait est conditionnée à :

- Une intervention pour un panneau DUALSUN couvert par la Garantie Produit,
- L'activation des garanties depuis le site [mydualsun.com](http://mydualsun.com),
- L'envoi d'une demande de remboursement par l'Installateur à DUALSUN effectuée dans les six (6) mois suivant le déplacement sur site, incluant les factures en cas de demande de remboursement de consommables,
- L'installation doit avoir une puissance inférieure à 500 kWc.

### **4. DISPOSITIONS COMMUNES A LA GARANTIE PRODUIT ET A LA GARANTIE PERFORMANCE**

#### **4.1. VALIDITÉ ET MISE EN ŒUVRE**

La mise en œuvre de la Garantie Produit ou de la Garantie Performance est soumise à conditions. En tout état de cause, elle ne peut être amenée à s'appliquer qu'aux seuls produits DUALSUN achetés neufs.

Le Client Utilisateur doit activer sa garantie, au plus tard dans un délai de six (6) mois à compter de la date de l'installation.

Le Client Utilisateur doit adresser sa demande de garantie prioritairement à son Revendeur et/ou Installateur, au plus tard dans un délai de six (6) semaines à compter de la découverte du défaut. Le Revendeur et/ou Installateur prendra alors attache avec le service après-vente de DUALSUN.

DUALSUN garantit ses produits sur présentation de la facture originale et/ou du bordereau de

livraison mentionnant la date d'installation, le nom du Client Utilisateur et le nom de l'Installateur et/ou du Revendeur, ainsi que le procès-verbal de mise en service des panneaux DUALSUN validé.

La garantie des panneaux DUALSUN ne s'applique que dans le cas où leur installation a été effectuée dans les conditions exposées dans la Notice d'installation de DUALSUN, et conformément à un usage normal et raisonnable. Si le panneau DUALSUN couvert par la Garantie Produit ou par la Garantie Performance, n'est plus fabriqué par DUALSUN, DUALSUN s'engage à fournir au Client Utilisateur un panneau DUALSUN ou un panneau équivalent, aux fonctionnalités équivalentes.

DUALSUN se réserve le droit de (i) procéder à une expertise du panneau DUALSUN, objet de la garantie, (ii) faire procéder par un tiers mandaté à une expertise contradictoire (iii) de mandater pour expertise un organisme de contrôle indépendant homologué pour les certifications de modules conformément à la norme IEC 61215.

DUALSUN pourra intervenir à titre d'assistance technique auprès de l'Installateur. Ce dernier reste néanmoins seul responsable de l'installation des panneaux DUALSUN qui doit être en ordre de marche et conforme aux recommandations techniques précisées dans la Notice d'utilisation de DUALSUN.

En tout état de cause, il est expressément admis que le remplacement sous garantie des panneaux DUALSUN ne pourra être autorisé qu'après accord exprès de DUALSUN.

#### **4.2. EXCLUSIONS DE GARANTIE**

La Garantie Produit et la Garantie Performance ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Si les conditions d'installation, d'utilisation et de maintenance sont non-conformes aux préconisations citées dans la Notice d'utilisation dans sa version disponible en date de l'installation, et aux normes en vigueur ;
- Si le procès-verbal de mise en service n'a pas été rempli par l'Installateur, remis au Client Utilisateur, et validé par DUALSUN dans un délai de huit (8) semaines suite à l'installation ;
- Si un problème apparaît suite à une mauvaise installation, non-respect des consignes d'installation, des normes électriques et des consignes d'entretien ;
- En cas d'accidents extérieurs, de surtension, d'inondation, de foudre, d'incendie, de tempêtes, de grêle, de bris accidentel ou de tout autre événement hors contrôle de DUALSUN ;
- En cas de dommages ayant pour origine une cause externe aux panneaux DUALSUN : casse, choc...
- En cas de modifications mineures ou d'aspects n'affectant pas le bon fonctionnement et la garantie de performance (rayures, éraflures, blanchiment et simple décoloration des cellules...)
- Si le type ou le numéro de série des produits a été modifié, enlevé ou rendu illisible, le cas échéant, pour quelque raison et par quelque moyen que ce soit ;
- Si les produits ont été achetés d'occasion.

#### **5. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

DUALSUN dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la société CHUBB, couvrant divers dommages matériels et corporels intervenant pendant la période d'assurance ainsi que pendant une période de garantie subséquente de dix (10) ans.

Sur demande du Client Utilisateur, DUALSUN peut lui apporter des précisions quant aux modalités

de couverture et de mise en œuvre de la garantie susvisée.

## **6. RESPONSABILITÉ**

DUALSUN ne peut être tenue pour responsable au-delà des garanties citées précédemment. En conséquence, DUALSUN ne saurait être tenue pour responsable des dommages indirects, matériels et immatériels quelle qu'en soit la cause tels que perte d'usage, perte de profits, perte de production, perte de chiffres d'affaires.

## **7. TRANSFERT DE LA GARANTIE PRODUIT ET DE LA GARANTIE PERFORMANCE**

Les présentes Conditions de garantie sont transférées au nouveau propriétaire en cas de vente de l'immeuble sur lequel est installé le panneau.

Le Client Utilisateur s'engage à transmettre à DUALSUN, dans les meilleurs délais et par écrit, les coordonnées du nouveau propriétaire de l'immeuble concerné, et à transmettre au nouveau propriétaire les présentes Conditions de garantie.

---

## Annexe à l'article D. 211-2 du code de la consommation

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »