
CONDITIONS DE GARANTIE
(Version 4.1 applicable au 1er mai 2022)

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** »).

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, et en particulier pour la France de la garantie légale des vices cachés définis aux articles 1641 et 1648 du Code civil ainsi que de la garantie légale de conformité applicable 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 (ci-après « **Installateur** »).

Les droits des clients utilisateurs des panneaux DUALSUN (ci-après « **Clients Utilisateurs** ») 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'achat des panneaux, correspondant à la date de la facture de pose de l'Installateur et qui fera office de justificatif.

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 ;
- des 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 (A, D ou F) des produits concernés, telle qu'indiquée dans le [catalogue produit de DUALSUN disponible ici](#).

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

Catégorie	Produit
D	SPRING 375, 400 Black Shingle Isolé SPRING 375, 400 Black Shingle Non-isolé
Fb	FLASH 375, 400 Black Shingle FLASH 375, 500 Half-Cut Black
Fg	FLASH 405 Half-Cut White
A	Tous accessoires hors liaisons SPRING

- Garantie des panneaux « SPRING » et de ses accessoires (Catégorie D)

Sous réserve de l'activation des garanties DUALSUN, les panneaux DUALSUN « SPRING » et ses accessoires de la catégorie D bénéficient d'une garantie de **dix (10) ans**.

La garantie s'applique à compter de l'activation des garanties effectuée depuis le site my.dualsun.com.

- Garantie des panneaux « FLASH » (catégorie Fb, Fg)

Sous réserve de l'activation des garanties DUALSUN, les panneaux DUALSUN « FLASH » bénéficient d'une garantie de **vingt-cinq (25) ans**.

La garantie s'applique à compter l'activation des garanties effectuée depuis le site my.dualsun.com

A défaut d'activation des garanties, la garantie des panneaux DUALSUN « FLASH » est de **vingt (20) ans**, à compter de la date d'installation.

- Garantie des accessoires de la catégorie A

Les accessoires aux panneaux DUALSUN (Catégorie A) bénéficient d'une garantie légale de deux (2) ans à compter de leur installation chez le Client Utilisateur. 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.

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 des panneaux solaires au Client Utilisateur.

La Garantie Performance concerne les produits de catégorie D et de catégorie F, conformément au catalogue produit de DUALSUN. La Garantie Performance n'a pas vocation à s'appliquer aux produits de catégorie A.

2.2. NIVEAU DE PERFORMANCE

Les niveaux de performance sont garantis par DUALSUN pour une durée de vingt-cinq ans dans les conditions spécifiées dans le bloc "garanties" sur les fiches techniques produit, disponibles sur [l'espace documentation](#) du site dualsun.com

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

Dans la 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 »,
- 125 € HT pour les interventions relatives à des panneaux DUALSUN « FLASH ».

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,
- L'envoi d'une demande de remboursement par l'Installateur à DUALSUN effectuée dans les six (6) mois suivant le déplacement sur site.

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 d'achat et/ou du bordereau de livraison mentionnant la date d'acquisition, le nom du Client Utilisateur et/ou de l'Installateur, et le nom 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 directs et 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.

**EXTRAITS DES ARTICLES DU CODE DE LA CONSOMMATION FRANÇAIS
ET DU CODE CIVIL FRANÇAIS**

Article L. 217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L. 217-5 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.
