



## 1. Aperçu

- 1.1. Cette garantie Myenergi (la « Garantie ») couvre les produits Myenergi suivants (tels qu'ils peuvent être modifiés de temps à autre)
  - 1.1.1 Zappi, Poteau Zappi, Eddi, Harvi, Hub et Libbi (les « Produits ») qui ont été achetés à partir du 24 novembre 2023 et
  - 1.1.2 **qui sont fournis par Myenergi Ltd** (une société constituée et enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro d'enregistrement de la société 10261262)
- 1.2. et toutes les références à « Myenergi » ou « nous » dans le présent document désignent Myenergi Ltd.
- 1.3. Pour tous les Produits, vous devrez créer un compte et enregistrer votre Produit dans Mon Compte (via l'application Myenergi ou sur notre site - <https://www.myenergi.com/my-account/>).

## 2. Que couvre cette garantie ?

- 2.1. Cette garantie couvre les produits destinés à un usage domestique ou non commercial uniquement (à l'exception de Zappi et poteau Zappi, pour lesquels cette garantie couvre également Zappi et Poteau Zappi utilisés dans la recharge privée hors rue dans des environnements commerciaux tels que les parkings privés, les propriétés résidentielles à logements multiples ou la recharge sur le lieu de travail).
- 2.2. La garantie ne couvre pas les produits qui ont été installés pour être utilisés pour la recharge publique de masse, y compris, mais sans s'y limiter, les parkings de supermarchés ou de stations-service et le stationnement dans la rue.

## 3. Autres exigences.

- 3.1. Pour obtenir des services de garantie:
  - 3.1.1 la preuve d'achat originale sera exigée et le numéro de série (ou d'autres marques d'identification) apposé sur le produit doit être complet et en bon état.
  - 3.1.2 le Produit doit être correctement installé et mis en service par une personne compétente conformément au Manuel d'installation du Produit (disponible dans le Centre de téléchargement Myenergi au <https://www.myenergi.com/nl/installers-centre/download-centre/>), aux codes locaux, aux réglementations pertinentes, à toutes les exigences légales régionales applicables et aux normes de l'industrie.
  - 3.1.3 le Produit doit être utilisé et entretenu conformément aux instructions du constructeur telles qu'elles figurent dans le Manuel d'utilisation du Produit (disponible dans le Centre de téléchargement Myenergi).
  - 3.1.4 contactez-nous comme indiqué dans la présente garantie. Si vous demandez à votre propre installateur d'effectuer une réparation, cette garantie sera annulée.

# Garantie du produit Myenergi



## 4. Période de garantie.

4.1. La période de garantie (la « Période de garantie ») commencera à compter de la date d'achat du Produit et s'étend jusqu'à :

Produit	Période de garantie
Zappi	<ul style="list-style-type: none"><li>• 36 mois</li></ul>
Eddi	
Harvi	
Centre	
Libbi	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 ans pour la batterie avec des cycles illimités tant que vous utilisez le contrôleur Myenergi qui est utilisé pour gérer l'ensemble du système. Dans le cas où vous choisissez de vous connecter à un système tiers ou d'utiliser manuellement la batterie en dehors du contrôleur Myenergi, la période de garantie expirera lorsqu'un maximum de 3 MWh/par kWh de capacité utilisable aura été atteint ; et</li><li>• 5 ans pour l'onduleur et le contrôleur hybrides.</li></ul>
Piédestal Zappi	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 mois</li></ul>

## 5. Le défaut couvert.

Si, pendant la période de garantie, le produit s'avère défectueux ou présente un défaut de matériaux ou de fabrication, Myenergi réparera ou remplacera, à sa seule discrétion et sans frais de matériaux et de main-d'œuvre, le produit défectueux. Nous ne rembourserons pas les frais de réparation et de remplacement à des tiers, sauf si nous avons autorisé ces travaux à l'avance et par écrit. Les produits de remplacement peuvent être remis à neuf ou contenir des matériaux remis à neuf. Le produit de remplacement, qu'il soit remis à neuf ou non, y compris les pièces ou matériaux réparés ou remplacés, n'est couvert que pour la durée restante de la période de garantie. Toutes les pièces remplacées deviendront la propriété de Myenergi. Après l'expiration de la période de garantie, nous pouvons facturer le remplacement ou la réparation des produits.

## 6. Ce qui n'est pas couvert par cette garantie ?

- 6.1. Pour bénéficier de la protection en vertu de cette garantie, le produit doit répondre aux critères énoncés dans la section intitulée « Que couvre cette garantie ? ».
- 6.2. Cependant, à des fins d'illustration, nous fournissons ci-dessous une liste non exhaustive des circonstances couvertes par cette garantie :

Si, à notre seule discrétion, le défaut ou le défaut du Produit est directement ou indirectement causé par :

- une installation incorrecte effectuée par vous ou votre installateur. Si un défaut est considéré comme étant dû à une installation incorrecte, vous devrez contacter votre installateur ;
- Installation négligente et/ou installation effectuée non conformément à : le manuel d'installation du produit ; et les codes locaux et les réglementations pertinentes, ainsi que toutes les exigences légales applicables et les normes de l'industrie ;
- l'utilisation inappropriée, la mauvaise utilisation, la négligence ou l'utilisation négligente du Produit (dans le cas de Libbi, y compris l'utilisation en dehors des plages de fonctionnement normales conformément au Manuel d'installation et d'utilisation du Produit Libbi), ou s'il a été utilisé ou entretenu d'une manière non conforme au manuel d'installation et d'utilisation du Produit, a été modifié de quelque manière que ce soit, ou dont le numéro de série ou d'autres marques d'identification ont été enlevés ou dégradés ;



- d) ne pas utiliser le produit conformément au manuel d'utilisation du produit (dans le cas de Libbi, y compris, mais sans s'y limiter, ne pas respecter les dégagements requis à des fins de ventilation ou modifier/altérer les paramètres des onduleurs de quelque manière que ce soit) ;
- e) l'utilisation du Produit à d'autres fins que l'usage auquel il est destiné ;
- f) connecter le Produit à une alimentation électrique mal évaluée ;
- g) les pièces ou les défauts de votre installation existante, y compris, mais sans s'y limiter, les unités de consommation, les disjoncteurs ou les câbles ou un système solaire photovoltaïque existant ;
- h) les dommages accidentels ou malveillants, le vol ou le vandalisme ;
- i) l'utilisation de pièces et d'accessoires qui ne sont pas des pièces d'origine approuvées par Myenergi avec ou dans le Produit ;
- j) ne pas effectuer l'entretien recommandé ou en raison de l'usure normale ou lorsque les dommages sont causés par un revêtement de surface, ou lorsque les dommages sont causés par une chaleur excessive ou des solvants ;
- k) tout transport des Produits par votre installateur tiers désigné ;
- l) des circonstances indépendantes de notre volonté, des sources externes (y compris, mais sans s'y limiter, les inondations, les tempêtes, les tremblements de terre et les incendies), les pannes électriques, les surtensions ou toute autre influence environnementale, les corps étrangers, la contamination (fumée, sel, produits chimiques ou autres impuretés) ; ou
- m) les réparations ou modifications effectuées par des parties autres que Myenergi ou notre Sous-traitant agréé.

## 7. Responsabilité

- 7.1. Rien dans cette garantie n'affectera vos droits légaux et si vous êtes un consommateur, cette garantie offre des avantages qui s'ajoutent à vos droits statutaires.
- 7.2. Sauf s'il serait illégal pour Myenergi d'exclure ou de limiter sa responsabilité, Myenergi décline toute responsabilité envers vous en cas de perte de profit, de perte d'activité, d'interruption d'activité ou de perte d'opportunité commerciale, de revenus, de contrats, de données, de clientèle ou de toute perte indirecte, spéciale ou consécutive. La responsabilité maximale de Myenergi en vertu de cette garantie est limitée au prix d'achat du produit couvert par cette garantie et est strictement limitée aux pertes qui étaient raisonnablement prévisibles. Nous ne serons pas responsables de tout retard dans l'exécution, de la non-exécution ou de la livraison, ou de l'exécution ou de la livraison défectueuse de tout produit si ce retard ou cette défaillance est causé par des circonstances indépendantes de notre volonté.

## 8. Comment puis-je faire une réclamation au titre de cette garantie ?

- 8.1. Si votre Produit présente un défaut pendant la Période de garantie, vous devez d'abord le signaler à l'équipe d'assistance Myenergi, soit en appelant le +31 (0)85 400 55 22, soit en envoyant un e-mail à [benelux.support@myenergi.com](mailto:benelux.support@myenergi.com), en fournissant une preuve d'achat de votre Produit. A partir du moment où vous nous en avez informés, Myenergi sera seul responsable du traitement d'une réclamation.
- 8.2. Si nous ne sommes pas en mesure de remédier à la panne à distance, nous désignerons, à notre seule discrétion, un Ingénieur de service Myenergi ou un Sous-traitant agréé Myenergi pour réparer votre Produit existant, ou le remplacer par un autre Produit Myenergi ayant des fonctionnalités identiques ou équivalentes.
- 8.3. La partie désignée recevra vos coordonnées afin de convenir d'un moment approprié pour venir chez vous et réparer le défaut et, en faisant une réclamation au titre de cette garantie, vous acceptez que vos coordonnées soient partagées de cette manière. Pour en savoir plus sur la façon dont nous utilisons vos coordonnées, veuillez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse <https://www.myenergi.com/terms-and-conditions/privacy-policy/>.

## 9. Ma garantie est-elle transférable ?

- 9.1. Cette garantie est transférable à un nouveau propriétaire de votre propriété si vous vendez votre propriété et choisissez de laisser votre produit derrière vous. Veuillez contacter notre service clientèle pour organiser cela, en utilisant les coordonnées ci-dessus.
- 9.2. Si vous déménagez dans une nouvelle propriété et que vous emportez votre produit avec vous, vous devrez nous informer de votre déménagement et de votre nouvel emplacement en mettant à jour vos coordonnées dans Mon compte. Une fois que vous aurez mis à jour vos coordonnées, la Période de garantie restante (et toute Extension de garantie) sur votre Produit sera valide, à **condition** que :
  - a. le Produit est correctement installé et mis en service par une personne compétente conformément au Manuel d'installation du Produit (disponible dans le Centre de téléchargement Myenergi à <https://www.myenergi.com/nl/installers-centre/download-centre/> aux codes locaux, aux réglementations pertinentes, à toute exigence légale régionale applicable et aux normes de l'industrie ; et

