

ServicePlus

Vous avez un appareil Victron Energy qui nécessite une réparation.

Victron Energy demande que le ServicePlus (RMA) soit réalisé par votre revendeur ou distributeur. Si votre revendeur n'est pas en mesure de faire la demande pour vous, vous pouvez vous adresser à un de nos distributeurs dont les coordonnées se trouvent sur ce lien :

<https://www.victronenergy.fr/where-to-buy>

En dernier recours il sera possible de contacter l'interlocuteur Victron Energy de votre secteur dont les coordonnées figurent sur ce lien :

<https://www.victronenergy.fr/contact>

Avec ServicePlus, Victron Energy propose de se charger du rapatriement et du retour de l'appareil concerné.

L'appareil sera testé et retourné dans un délai généralement inférieur à dix jours ouvrables.

Cette formule est utilisable uniquement en France métropolitaine.

Vérifications avant toute demande de réparation :

Il vous appartient de vérifier si l'appareil est réellement défectueux : les dysfonctionnements sont souvent causés par des facteurs externes (raccordements, fusibles, réglages, état des batteries etc...).

Les appareils dont les pièces électroniques présentent des traces de corrosion causées par l'eau sont en général irréparables.

Victron Energy se réserve le droit de facturer les frais inhérents à un retour injustifié, même pendant la période de garantie. Toute tentative de réparation par un tiers peut entraîner la nullité de la garantie et/ou un refus de réparation, ou en augmenter fortement le coût.

Frais, sous garantie :

Les frais de transport et de réparation sont à la charge de Victron Energy pendant toute la durée de garantie suivant la date de fabrication de l'appareil, le numéro de série faisant foi, et sous réserve de son utilisation dans des conditions normales et conformes à sa destination et aux prescriptions d'installation et d'utilisation.

Frais, hors garantie :

Les frais de transport, d'investigation ou de réparation sont à votre charge quand il n'y a pas de garantie.

Les frais de transport aller-retour sont fixés forfaitairement à 85€ HT pour toute la France.

Les frais d'investigation dans le cas où l'appareil ne présente aucun défaut sont fixés forfaitairement à 50€ HT.

Les réparations d'un coût inférieur à 150€ HT sont effectuées sans concertation. Dans ce cas vous paierez donc au maximum 235€ HT, transport compris.

Si le coût de réparation est supérieur à 150€ HT, vous serez contacté pour obtenir votre accord.