

# ServicePlus

Vous avez un appareil Victron Energy qui nécessite une réparation.

Victron Energy recommande fortement de faire la demande de ServicePlus (RMA) 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 voir : <https://www.victronenergy.fr/where-to-buy>

Il vous sera demandé dans le formulaire de spécifier qui est votre revendeur.

Avec **ServicePlus**, Victron Energy propose de se charger du rapatriement aux Pays-Bas et du retour de l'appareil défectueux après réparation.

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

Cette formule est utilisable uniquement en France métropolitaine.

**NB : nos transporteurs n'enlèvent pas de colis chez les particuliers**

## 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 causés 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 cinq années 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 et 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 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, Victron Energy vous contactera pour obtenir votre accord.

Si vous n'êtes pas une entreprise et/ou si vous n'avez pas de N° de TVA intracommunautaire, vous serez redevable de la TVA au taux en vigueur aux Pays-Bas (19%).

## Paiement et réexpédition :

Si vous avez un compte ouvert chez Victron Energy, la réexpédition et la facturation se dérouleront aux conditions habituelles.

Dans tous les autres cas, les frais de réparation et de transport sont payables sur devis, avant la réexpédition de l'appareil réparé.

Le mode de paiement préféré –et de loin le plus rapide– est le virement bancaire.

Nos coordonnées bancaires sont :

Banque : ABN-AMRO BANK, De Entree 99, 1101 HE Amsterdam, Pays-Bas

N° de compte : 54 85 22 308 - N° IBAN : NL 68 ABN A 0548 5223 08 - Code SWIFT : ABN ANL-2A

A défaut, vous pouvez envoyer un chèque bancaire à l'adresse suivante :

Victron Energy, BP 50016, 1305 AA Almere Haven, Pays-Bas

Dans les deux cas, préciser impérativement le N° de réparation (RMA) qui vous aura été communiqué.

Pour toute prise en charge et réparation, Victron Energy a besoin de la totalité des renseignements demandés sur le formulaire du lien <https://eorder.victronenergy.com/serviceplus/add/>

Votre demande de prise en charge entraîne votre acceptation des présentes conditions et notamment des frais tels qu'ils sont indiqués.

**Attention : L'appareil doit être très bien emballé, dans son emballage d'origine. Ceci est votre responsabilité. Les dommages causés lors du transport ne sont jamais pris en charge par Victron Energy, ni par le transporteur. Un mauvais emballage peut entraîner la perte de l'appareil. Prenez une photo du colis avant son enlèvement par le transporteur. Cette photo peut vous être demandée si le colis arrive dans un mauvais état.**

L'enlèvement est en général fait dans les 48 heures après la demande. Le colis doit être prêt afin d'éviter des frais supplémentaires. Le transporteur est en droit de refuser des appareils mal emballés.

## Service<sup>Plus</sup>

El aparato Victron Energy de su propiedad necesita una reparación.

Victron Energy, a través de **Service<sup>Plus</sup>**, le ofrece la posibilidad de encargarse de su repatriación a los Países Bajos y devolverle el aparato defectuoso una vez reparado.

El aparato se reparará, probará y devolverá en un plazo normalmente inferior a diez días laborables.

Esta fórmula sólo puede utilizarse en la península española. Para simplificar las gestiones y evitar cualquier problema de embalaje, transporte o pago, si usted no es cliente de Victron Energy le recomendamos que acuda a un distribuidor.

### **Comprobaciones antes de solicitar una reparación:**

Le recomendamos que compruebe si el aparato está realmente defectuoso: **un mal funcionamiento puede deberse a factores externos (conexiones, fusibles, ajustes, estado de las baterías, etc...).**

Por lo general, los aparatos cuyas piezas electrónicas presentan huellas de corrosión causada por el agua son irreparables.

Victron Energy se reserva el derecho de facturar los gastos inherentes a una devolución injustificada, incluso durante el periodo de garantía. Cualquier intento de reparación por terceros puede suponer la anulación de la garantía y/o la denegación de la reparación o bien incrementar considerablemente su coste.

### **Gastos incluidos en la garantía:**

Los gastos de transporte y reparación corren por cuenta de Victron Energy durante los dos años posteriores a la fecha de adquisición del aparato indicada en la factura, siempre que se haya utilizado en condiciones normales y de acuerdo con su uso previsto y las recomendaciones de instalación.

### **Gastos fuera de garantía:**

Cuando la garantía haya vencido los gastos de transporte y reparación corren por cuenta del cliente.

Los gastos de transporte ida y vuelta se establecen a tanto alzado en 85 € (impuestos no incluidos) para toda la península española.

Las reparaciones con un coste inferior a 150 € (impuestos no incluidos) se harán sin solicitar conformidad.

En tal caso, el cliente pagará como máximo 235 € (impuestos no incluidos), con el transporte.

Cuando el coste de la reparación sea superior a 150 € (impuestos no incluidos), Victron Energy se pondrá en contacto con el cliente mediante correo electrónico o teléfono para solicitar su conformidad.

En el caso de que el cliente no sea una empresa y/o no tenga número de IVA intracomunitario, se le aplicará el IVA vigente en los Países Bajos (19%).

### **Pago y reexpedición:**

Si dispone de una cuenta abierta en Victron Energy, la reexpedición y la facturación se harán en las condiciones habituales.

En todos los demás casos, los gastos de reparación y transporte se abonarán según presupuesto, antes de la reexpedición del aparato reparado.

El modo de pago preferido –y con mucho el más rápido– es la transferencia bancaria.

Nuestros datos bancarios son:

Banco: ABN-AMRO BANK, Koopmanstraat, Almere, Países Bajos

Nº de cuenta: 54 85 22 308 - N° IBAN: NL 68 ABN A 0548 5223 08 - Código SWIFT: ABN ANL-2A

También puede enviar un cheque bancario a la siguiente dirección:

Victron Energy, BP 50016, 1305 AA Almere Haven, Países Bajos

En ambos casos hay que indicar obligatoriamente el número de reparación (RMA) que se le haya comunicado.

Para poder encargarse de la reparación Victron Energy necesita toda la información que se pide en el formulario adjunto. La solicitud de reparación supone que el cliente acepta las presentes condiciones y en particular los gastos indicados.

**Atención: El aparato debe estar muy bien embalado, en su embalaje original. El cliente es responsable de que así sea. Victron Energy no se hará nunca cargo de los daños causados durante el transporte ni por el transportista. Un embalaje inapropiado puede suponer la pérdida del aparato. Si no tiene un embalaje adecuado, póngase en contacto con un distribuidor de Victron para que éste lo envíe.**

La recogida suele hacerse 48 horas después de recibir la solicitud. Es indispensable que el paquete esté listo para evitar gastos suplementarios.