

AURORA®

Onduleurs Photovoltaïques



La Garantie « Aurora Power Service » ⁽¹⁾ le temps c'est de l'argent!

En quoi cela consiste ?

- ✓ **Centre d'Appel à la disposition de notre clientèle du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00**, prêt à recueillir les appels passés à notre numéro dédié. ⁽²⁾
- ✓ **Intervention sur site en moins de 2 jours ouvrées** par un technicien professionnel pour assurer la résolution du problème sans aucun frais additionnel pour le client. ⁽³⁾
- ✓ **Notre clientèle rassurée** grâce à la possibilité d'obtenir un diagnostic immédiat de la nature de la panne au cas où celle-ci ne serait pas liée au dimensionnement de l'installation ou à la mise en œuvre de l'appareil.

... et dans le cas où le dysfonctionnement de l'installation n'est pas imputable à une intervention entrant dans le cadre de la garantie ?

Pas de problème, et aucune perte de temps supplémentaire, votre distributeur vous proposera le remplacement de l'onduleur défectueux aux meilleures conditions pour rétablir toutes les fonctionnalités ainsi que la production d'électricité du site, comme toujours dans ce cas ... **le temps c'est de l'argent!** ⁽⁴⁾

Les avantages de la garantie « Aurora Power Service »

- ✓ **La réduction des inconvénients liés à la perte de production du site**, le client est garanti que la situation de non-productivité ne durera pas plus de 2 jours ouvrées.
- ✓ **Pas de coût additionnel pour le client**, merci à ce service tout compris qui élimine la nécessité pour le client d'engager dans l'urgence et à ses frais des techniciens pour la résolution du problème. ⁽³⁾
- ✓ **Un interlocuteur unique pour le client**, sur lequel il peut compter jusqu'à la résolution du problème de manière rapide et efficace.
- ✓ **Réduire les risques de récurrence**, grâce aux conseils de notre technicien qui par son expérience analysera les facteurs environnementaux du site afin d'éliminer de manière proactive les éventuels risques de duplication du problème. ⁽³⁾

¹ Le service de Garantie « Aurora Power Service » est un service exclusif de Power One.

² Appelez le 00-800-00-287672 (00-800-00-Aurora) et sélectionnez le choix 1 pour l'assistance de réparation sous garantie.

³ En cas de souscription du niveau de garantie #3

⁴ Pour les interventions hors garantie, voir les conditions mentionnées au verso.



Description de la garantie « Aurora Power service »⁽⁵⁾

La garantie « Aurora Power Service »⁽⁶⁾ est offerte gratuitement pour les onduleurs Aurora de type « strings » suivants :

Indoor: PVI-2000-FR, PVI-3600-FR et outdoor: PVI-2000-OUTD-FR, PVI-6000-OUTD-FR, PVI-3.0-OUTD-FR, PVI-3.6-OUTD-FR, PVI-4.2-OUTD-FR, PVI-10.0-OUTD-FR, PVI-12.5-OUTD-FR.

La garantie « Aurora Power Service » a une validité de 5 ans, plus 6 mois (10 ans et 6 mois pour le PVI -- 10.0-OUTD-FR et PVI-12.5-OUTD-FR), avec la possibilité d'étendre jusqu'à 20 ans moyennant l'achat d'une extension de garantie qui vous est proposée lors de l'acquisition du matériel.⁽⁷⁾

Description du service :

1. Vous appelez, du lundi au vendredi de 8.00 à 18.00, le centre d'appel **00-800-00-287672** et sélectionnez le choix 1.
2. Le centre d'appel enregistre votre demande d'intervention durant une brève entrevue ainsi que les données de l'onduleur.
Afin d'accélérer les opérations d'enregistrement lors de la demande d'assistance, vous devez noter préalablement le numéro de série ainsi que le message d'erreur qui apparaît sur l'afficheur de l'onduleur.
3. Votre demande est associée un numéro d'enregistrement unique qui sera conservé jusqu'à la résolution du problème.
4. Un technicien vous contacte afin de réaliser à distance un diagnostic préliminaire du défaut.
5. L'enquête préliminaire achevée, le centre d'appel vous propose soit un rendez vous afin d'effectuer les travaux sur le site dans les plus brefs délais⁽⁸⁾ ou le renvoi de l'onduleur à notre plateforme logistique⁽⁹⁾.
6. Le technicien, dès lors qu'il sera présent sur le site, procédera à la vérification du dimensionnement de l'onduleur au niveau de l'installation ainsi que les conditions d'environnement dans lequel il est utilisé. Il s'assurera, par la même de l'intégrité des accessoires d'installation tels que câbles, gaines etc.. et, au final, effectuera le remplacement de l'onduleur défectueux.⁽⁸⁾

Service de l'assistance de garantie sur site⁽⁸⁾

Au cas où, après vérification de l'installation et de l'onduleur, il s'avère que le dommage n'est pas imputable à un défaut de l'onduleur même (par exemple en raison de vandalisme, d'un événement climatique anormal ou toute autre cause extérieure non comprise dans le champ d'utilisation normale de nos produits donc non couvert par la garantie « Aurora Power Service »), le technicien vous proposera de remplacer celui-ci soit par un matériel neuf à tarif spécial ou un échange standard à des conditions ultra-préférentielles réservées à nos clients fidèles. Il vous faudra dans ce cas contacter notre centre d'appel (**00-800-00-287672**) qui vous communiquera le détail de cette offre réservée aux clients « privilège » de Power One en indiquant le numéro d'enregistrement qui vous a été communiqué au préalable.

(5) Les interventions de maintenance sur site au titre de la garantie « Aurora Power Service » niveau 3 sont assurés par la société IAS (Inéo Atlantique Services) qui est la seule autorisée à opérer ce service sur le territoire national Français (hors DOM-TOM et Corse). IAS est également la seule société habilitée par Power One pour effectuer le remplacement des onduleurs couverts par la garantie « Aurora Power Service » jusqu'au niveau 2 sur le territoire national Français depuis notre plateforme logistique (hors DOM TOM mais incluant la Corse)

(6) Valable pour les équipements fabriqués depuis le 1er Janvier 2007.

(7) Contactez nos distributeurs agréés afin de connaître les prix et conditions d'achat.

(8) Service valide en cas de souscription du niveau de garantie #3.

(9) niveaux de garantie de 0 à 2