

Manuel Retours

Connectez-vous à votre Portail Clients,
allez dans « Mes services » et cliquez sur « Mes retours ».

1



Réception d'articles erronés

Je n'ai pas reçu les bons articles.

i À signaler dans les 5 jours
ouvrables suivant la réception

2



Articles endommagés

J'ai reçu des articles
endommagés.

i À signaler dans les 2 jours
ouvrables suivant la réception

3



Panneau solaire défectueux

J'ai constaté un panneau
solaire défectueux.

i À signaler pendant
la période de garantie

4



Onduleur ou batterie défectueux(se)

J'ai constaté un onduleur ou
une batterie défectueux(se).

i À signaler pendant
la période de garantie

1

J'ai reçu des mauvais articles

1. Si vous avez reçu des articles incorrects, veuillez nous le signaler dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception.
2. Remplissez le **formulaire de retour** en y joignant des **photos** des articles à renvoyer, prêts pour le transport.
3. Après la demande, le gestionnaire de compte opérationnel examinera votre retour et vous recevrez ensuite une **confirmation de retour**.
4. Imprimez la confirmation de retour (A4) et joignez-la de manière **visible** au retour.
5. Nous traiterons votre retour et le crédit avec les frais de transport éventuels.
6. Après confirmation, nous récupérerons les articles dans un délai de **10 jours ouvrables**.

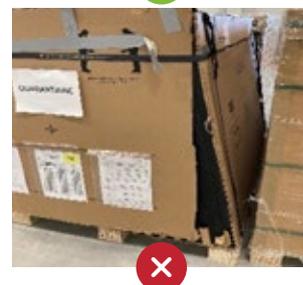


Attention !

Les articles doivent être retournés dans leur **emballage d'origine** non endommagé et ils doivent figurer sur la confirmation de retour. Vous trouverez ci-dessous une liste de contrôle ainsi que des **exemples** indiquant les conditions que doit respecter un retour.

Liste de contrôle des retours

- ✓ L'emballage doit être **intact**.
- ✓ Les étiquettes, labels et/ou fiches de production ne doivent **pas** avoir été **retirés** de l'emballage d'origine.
- ✓ Il est **interdit** d'écrire sur l'emballage.
- ✓ Les articles doivent être facilement **transportables**.
- ✓ La sous-structure et les ondulateurs peuvent être emballés ensemble sur une palette.
- ✓ Si les **conditions** ne sont **pas** remplies de manière **satisfaisante**, nous pouvons prendre la décision de ne pas accepter votre retour.
- ✓ La confirmation de retour doit être jointe de manière **visible** à chaque palette ou colis.



2

J'ai reçu des articles endommagés

1. Si vous avez reçu des articles endommagés, veuillez nous en informer dans les **2 jours ouvrables** suivant la réception.
2. Remplissez le **formulaire de retour** en y joignant des **photos** des dégradations en guise de preuve.
3. Pour les articles endommagés, veuillez ajouter le formulaire CMR / ADR complété aux preuves.
4. Après la demande, le gestionnaire de compte opérationnel examinera le retour.
S'il accepte le retour, vous recevrez une **confirmation de retour**.
5. Imprimez la confirmation de retour (A4) et joignez-la de manière **visible** au retour.
6. Nous traiterons votre retour et le crédit.
7. Après confirmation, nous récupérerons les articles dans un délai de **10 jours ouvrables**.

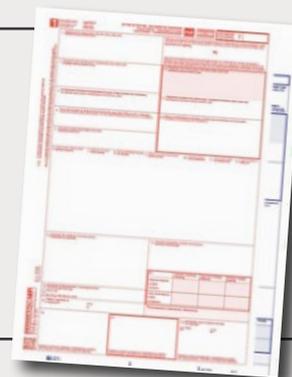
Reportez-vous également à la « Liste de contrôle des retours » à la page précédente, pour prendre connaissance de toutes les conditions.



Attention !

Seuls les articles figurant sur la **confirmation de retour** peuvent être renvoyés.

Sans formulaire **CMR signé**, nous n'accepterons pas la demande.



3

J'ai constaté un panneau solaire défectueux

1. Si vous avez constaté un panneau solaire défectueux, veuillez le signaler pendant la **période de garantie**.
2. Remplissez le **formulaire de réclamation** en y joignant des **photos** des dommages/défauts (visibles) en guise de preuve.
3. Envoyez une **mesure de diode** en guise de preuve.
4. En cas de panneau solaire défectueux, veuillez également nous communiquer le **numéro de série** du panneau. Les numéros de série se trouvent dans le Portail Clients sous « Mes services ».
5. Après la demande, le gestionnaire de compte opérationnel examinera et validera la réclamation, et vous recevrez une **confirmation** à cet effet.
6. Nous traiterons votre retour et la **note de crédit**.



4

J'ai constaté un onduleur ou une batterie défectueux(se)

1. Veuillez signaler un onduleur ou une batterie défectueux(se) auprès du **fabricant** pendant la période de garantie.
2. Connectez-vous au **Portail Clients** et sélectionnez la situation 6 « Retours et garantie ».
3. Recherchez la **marque** concernée pour laquelle vous souhaitez soumettre une réclamation.
4. Vous trouverez ici une **assistance** pour toute marque d'onduleur ou de batterie.

