



Conformité et Réglementations

Pour nous contacter:

+224 620 45 14 85

contact@sunwattgui.com

www.sunwattgui.com

Conditions Générales de Vente et Garanties des Équipements

SUNWATTGUI SARL met en œuvre des conditions générales de vente claires et équitables pour garantir une relation de confiance avec ses clients. Nos termes sont conçus pour offrir transparence, sécurité et satisfaction lors de l'acquisition de nos équipements solaires, éoliens et systèmes associés.

Points essentiels des conditions générales de vente :

- **Modalités de paiement** : Les paiements peuvent être effectués en intégralité au moment de l'achat ou selon un plan d'échelonnement convenu, le tout décrit clairement dans le contrat.
- **Livraison** : Les délais de livraison sont fixés en fonction du lieu et de la disponibilité des articles. Nous garantissons une communication proactive pour toute modification éventuelle du calendrier.
- **Installation** : Les équipements achetés comprennent une installation professionnelle, réalisée par des techniciens qualifiés. Cela garantit une performance optimale des systèmes dès leur mise en service.
- **Responsabilité client** : L'utilisateur est tenu de suivre les consignes d'utilisation et d'entretien fournies pour assurer le bon fonctionnement des équipements.

Garanties offertes :

- **Garantie des panneaux solaires** : Garantie de 10 à 25 ans contre les défauts de fabrication et une performance minimale de 80% sur la période garantie.
- **Garantie des onduleurs** : Couverture standard de 5 ans, avec possibilité d'extension jusqu'à 10 ans pour certains modèles.
- **Garantie produit** : Tous les équipements vendus incluent une garantie couvrant les défauts matériels et les dysfonctionnements.

En cas de problème, nos garanties permettent le remplacement ou la réparation des produits concernés, selon les termes du contrat.

Politique de Maintenance et Services Inclus

SUNWATTGUI SARL propose un service de maintenance complet pour garantir une longévité et une efficacité maximales des systèmes installés.

CE QUE COUVRE NOTRE SERVICE DE MAINTENANCE :

- **Inspections régulières** : Audit semestriel ou annuel des systèmes solaires, éoliens et des équipements associés.
- **Nettoyage** : Entretien des panneaux solaires pour enlever les poussières, feuilles ou tout autre élément pouvant réduire leur productivité.
- **Tests de performance** : Vérification de l'efficacité des onduleurs, batteries et câblages électriques.
- **Remplacement préventif** : Remplacement des pièces usées ou endommagées avant qu'elles n'affectent le fonctionnement global du système.

AVANTAGES POUR LES CLIENTS :

- **Réduction des coûts à long terme** : Une maintenance régulière minimise les réparations coûteuses liées à un manque d'entretien.
- **Performance optimale** : Les systèmes maintenus en parfait état produisent constamment une énergie maximale.
- **Tranquillité d'esprit** : Les clients savent que leurs installations sont surveillées et entretenues par des experts.

Services Après-Vente : Fonctionnement et Droits des Clients

Notre offre de services après-vente (SAV) vise à fournir un accompagnement complet aux clients après la finalisation de l'achat ou de l'installation.

CE QUE LE SAV COMPREND :

- **Assistance technique** : Support technique par téléphone ou e-mail pour résoudre rapidement les problèmes mineurs.
- **Réparations et interventions** : Un technicien qualifié intervient directement sur site pour résoudre tout problème important, sous garantie si applicable.
- **Stock de pièces détachées** : Accès rapide à des composants de remplacement pour minimiser les interruptions de fonctionnement.
- **Mise à jour du système** : Assistance pour intégrer de nouvelles technologies ou améliorer la performance de vos installations.

DROITS DES CLIENTS :

- **Réclamations garanties** : Pendant la période de garantie, les frais de remplacement ou réparation des pièces défectueuses sont intégralement pris en charge par SUNWATTGUI SARL.

- **Transparence** : Les clients ont le droit d'être tenus informés à chaque étape de la prise en charge de leur demande.
- **Accès facile aux services** : Notre ligne SAV est disponible pendant les jours ouvrables pour répondre à toutes les questions et préoccupations.

Guide d'Assistance pour Nos Clients

Pour garantir une expérience fluide après-vente, SUNWATTGUI SARL propose un guide d'assistance détaillé :

CONTACT INITIAL :

- Appelez notre centre d'assistance au numéro fourni ou envoyez un e-mail avec une description claire de votre problème.
- Fournissez les détails du produit, le numéro de série et une copie de la facture pour activer le service.

ÉVALUATION RAPIDE :

- Notre équipe technique analysera votre problème sous 24 à 48 heures et vous proposera une solution.

INTERVENTION :

- Si nécessaire, une visite sur site sera programmée dans les plus brefs délais (généralement sous 5 jours ouvrables).

RÉSOLUTION COMPLÈTE :

- Les réparations ou remplacements seront effectués rapidement, avec des pièces d'origine pour maximiser la durabilité de votre système.

SUIVI :

- Après intervention, nous effectuons un suivi pour garantir que le problème est résolu de façon satisfaisante.

Grâce à cette politique robuste et à des services intuitifs, SUNWATTGUI SARL s'assure de répondre aux besoins des clients tout en maintenant ses équipements à des niveaux de performance optimaux. Nous nous engageons à être un partenaire de confiance qui accompagne chaque étape de votre transition vers des énergies renouvelables fiables.

Le Directeur Général :

Le 03 mars 2023

