



Procédure d'autorisation de retour marchandise (RMA) mylight150 pour l'Europe

Pour obtenir un service de réparation ou de remplacement au titre de la Garantie, le client (installateur ou consommateur final), doit se conformer à la politique et à la procédure suivante :

1. Le client doit contacter un représentant du support technique mylight150, afin d'évaluer et résoudre le problème avant que le produit mylight150 ne soit enlevé de son lieu d'installation, dans la mesure où de nombreux problèmes peuvent être résolus sur le terrain.

Même si l'achat a été effectué via un distributeur, le client doit impérativement obtenir la validation technique de mylight150. Le distributeur est uniquement responsable de l'organisation logistique (remplacement, expédition).

Coordonnées du support technique de mylight150:

Téléphone : 04.69.84.42.94 Mail : support-pro@mylight150.com Chatbot : www.mylight150.com

2. Dans le cas standard, il sera demandé de réaliser un diagnostic sur le terrain. Si le dépannage sur place ne permet pas de résoudre le problème et que le défaut est validé avec le support technique mylight150, une demande de RMA (Retour Marchandise) sera ouverte et devra inclure les informations suivantes :

- a. Une preuve d'achat du produit défectueux, telle que, (1) la facture datée de l'achat original du produit au point de vente par l'installateur, ou (2) la facture datée de l'achat original du produit au point de vente par le consommateur final ;
- b. Le formulaire de réclamation complété (qui sera envoyé par mylight150) ;
- c. Le numéro de modèle et nom du produit défectueux ;
- d. Le numéro de série du produit défectueux
- e. Une description détaillée du défaut ;
- f. L'adresse d'expédition pour le remplacement du produit.

3. Dès la validation du RMA par mylight150 :

3.1 Pour un panneau solaire mylight150

- a. mylight150 envoie la validation du RMA et les instructions de remplacement au distributeur ou revendeur sélectionné par le client. Le client peut organiser l'envoi d'un nouveau panneau sur le site d'installation directement avec son distributeur.
- b. Si le panneau solaire n'est plus en stock, mylight150 peut diriger le client vers un distributeur ayant encore le panneau en stock ou valider l'envoi d'un panneau différent selon les conditions décrites dans nos garanties.



- c. Il sera prévu une indemnisation au distributeur, à réception de la facture de remplacement du panneau ayant fait l'objet de la RMA.
- d. Le panneau défectueux peut être déposé dans n'importe quel point d'apport SOREN afin qu'il soit recyclé. Vous trouverez les points d'apport sous le lien : <https://www.soren.eco/>

3.2 Pour les autres produits mylight150

- a. mylight150 envoie l'unité de remplacement soit à l'installateur en charge du dépannage, soit à l'adresse où l'équipement mylight150 est installé. Dans certaines circonstances, mylight150 peut exiger que l'appareil défectueux soit retourné.
- b. Si mylight150 exige le retour de l'appareil défectueux, le client (installateur ou client final) doit placer ce dernier dans la même boîte d'expédition, appliquer une étiquette de retour (fournie par mylight150) et suivre les indications de renvoi indiquées par téléphone avec le support.
Dans ce cas, le produit défectueux retourné ne doit pas avoir été démonté ou modifié sans l'autorisation écrite au préalable par mylight150.

Par ailleurs, le client doit renvoyer le matériel défectueux dans un délai de 60 jours suivant l'émission de la RMA. Si la pièce ou le produit défectueux n'est pas reçu par mylight150 dans les 60 jours suivant l'émission de la RMA, le client sera facturé du montant de l'unité de remplacement au prix actuel.

- c. Lorsque la RMA est validée par mylight150 et qu'une intervention sur site s'avère nécessaire, mylight150 pourra, à sa seule discrétion, compenser le client pour les frais engendrés. Cette compensation prendra la forme d'un produit mylight150 d'une valeur commerciale équivalente à 200 €.
- d. Si nécessaire, lors du remplacement, et afin de garantir la conformité de l'installation pour le client final, le support technique mylight150 peut l'aider à enregistrer l'unité de remplacement sur les applications mylight150.