



Politiques et procédures

GARANTIE : Tundra International garantit ses produits contre les défauts de fabrication et de main-d'œuvre pour une période d'un (1) an à compter de la date d'achat du premier utilisateur. La garantie couvre deux années d'utilisation dans certaines conditions. La présente garantie s'applique uniquement au premier utilisateur du produit. La garantie sera invalidée si le produit a été abusé, modifié, installé incorrectement, si le numéro de série est manquant, si les étiquettes d'identification ont été altérées ou enlevées, ou s'il y a eu un manque d'entretien. Tundra International Inc. ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages fortuits, indirects ou résultant de l'utilisation de ses produits. Cela inclut, sans limitation, les dommages résultant d'une perte de jouissance du produit, les coûts d'installation ou de désinstallation, ou les problèmes du système électrique du client.



Avant de retourner un produit, il est fortement recommandé de consulter le **GUIDE DE DÉPANNAGE RAPIDE** qui se trouve à la section Support / Dépannage de notre site web. Si vous retournez un produit en bon état de marche, vous devrez assumer des frais de vérification minimaux de 40 \$ pour le récupérer.

ÉTAPES POUR OBTENIR DU SOUTIEN TECHNIQUE OU POUR UNE RÉCLAMATION :

1. Remplir la **Liste de vérification** à la page 2 de ce document (onduleur seulement).
2. Remplir le **Formulaire de garantie** à la page 3 de ce document.
3. Nous contacter pour obtenir un numéro de retour (RMA).
4. Inclure une preuve d'achat du produit que vous retournez.
5. Emballer convenablement le produit retourné afin qu'il ne soit pas endommagé durant le transport. Les dommages reliés au transport ne sont pas couverts par la garantie.

SOUTIEN TECHNIQUE → 450-649-2470 / 1-877-964-2582

NOTES IMPORTANTES

1. Le produit ne doit jamais avoir été exposé à des liquides ou à de la poussière excessive.
2. Si des réparations impliquant des frais sont nécessaires, un membre de notre équipe vous contactera pour vous donner une estimation des travaux et obtenir votre accord.
3. Les produits couverts par la garantie peuvent être réparés, remplacés ou crédités au marchand, selon la décision rendue par notre service technique.
4. Tous les produits doivent être retournés **PORT PAYÉ**, incluant tous les frais qui pourraient s'y rattacher.
5. Tous les produits couverts par la garantie seront retournés sans frais.



Liste de vérification (onduleur seulement)

→ L'onduleur doit demeurer installé dans le véhicule ←

1. Quel est le voltage aux bornes des batteries?

__ __ . __ V

2. Quel est le voltage aux entrées CC de l'onduleur?

__ __ . __ V

Si possible, allumer l'onduleur et attendre 5 secondes afin qu'il puisse faire son auto-diagnostic

3. Est-ce que l'onduleur peut alimenter une ampoule de 60 watts?

O	N
---	---

4. Est-ce qu'il y a un code d'erreur sur le panneau de contrôle?

OVR LOAD	ERR LOW	ERR HIGH	OVR TEMP
-------------	------------	-------------	-------------

Référence de dépannage

- Si l'onduleur ne s'allume pas, référez-vous aux sections J-K du Guide de dépannage rapide.
- Si l'onduleur s'allume et que vous obtenez un code d'erreur, référez vous à la section CODES D'ERREURS pp. 4 et 5 du Guide de dépannage rapide.
- Si l'onduleur s'allume et qu'il peut alimenter une ampoule de 60 watts, référez vous aux sections A-B-C-D-F-P du Guide de dépannage rapide.

Une mauvaise installation, un manque d'entretien et une mauvaise compréhension du fonctionnement des batteries sont les principales causes d'une défaillance d'un onduleur. Veuillez vous référer au Guide de dépannage rapide afin d'éliminer les causes extérieures et éviter d'enlever et de retourner un onduleur qui fonctionne parfaitement.



Formulaire de garantie

Détaillant	Nom de l'entreprise	Contact
Adresse		
Ville	Province	Code postal
Courriel		Téléphone

Utilisateur	Nom de l'entreprise	Contact
Adresse		
Ville	Province	Code postal
Courriel		Téléphone

Produit		
Modèle	Numéro de série	Date d'achat
Description du problème		
Si retiré d'un véhicule, inclure le Numéro d'identification du véhicule (N.I.V.)		

Application				
Camion Classe 8	Atelier mobile	Véhicule récréatif	Solaire/résidentielle	Autre
Si autre, précisez :				

*** AFIN QUE LA GARANTIE SOIT VALABLE, LES CRITÈRES SUIVANTS DOIVENT ÊTRE SATISFAITS ***	
<input type="checkbox"/>	Vous confirmez avoir rempli la Liste de vérification en p. 2 de ce document et qu'à votre connaissance, l'origine du problème ne provient pas de votre véhicule ou de votre installation.
<input type="checkbox"/>	Le produit n'a jamais été modifié ni abusé.
<input type="checkbox"/>	Le produit n'a jamais été exposé à des liquides, à de la poussière/saleté abusive ou à des substances corrosives.

Autorisation de retour	Numéro de RMA
Nom du représentant Tundra	Date d'émission

Faites parvenir votre produit défectueux à l'adresse suivante :

Centre de service TUNDRA / 2041-A, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Quebec) Canada J3E 1Z2

VOUS DEVEZ INCLURE la Liste de vérification (p. 2) et le Formulaire de garantie (p. 3) afin que nous puissions évaluer votre produit.