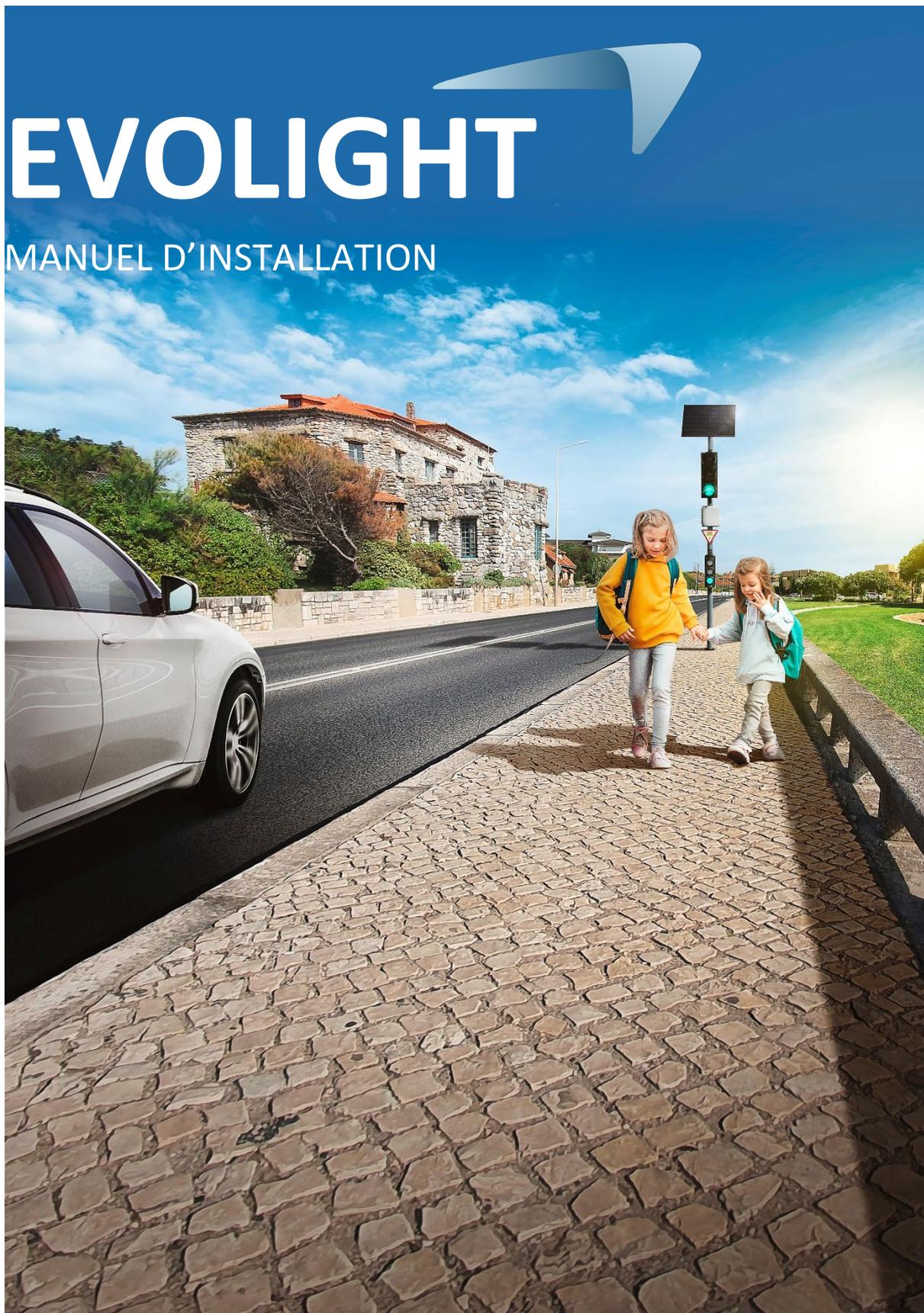


EVOLIGHT

MANUEL D'INSTALLATION



1. PRÉSENTATION	3
2. RÉGLEMENTATION	4
2.1 OU INSTALLER LE FEU RECOMPENSE ?	4
2.1.1 Uniquement en agglomération	4
2.1.2 Un seul sens de circulation	5
2.1.3 Uniquement en section courante	5
2.1.4 Détection des véhicules	6
2.1.5 Exemples d'implantation	6
3. CONTENU DES COLIS	7
3.1 EVOLIGHT ELECTRIQUE (5 COLIS)	7
3.2 PACK SIGNALISATION EVOLIGHT	9
4. DESCRIPTION DE L'APPAREIL	10
4.1 EVOLIGHT ELECTRIQUE	10
5. INSTALLATION	11
5.1 MATERIEL NECESSAIRE	11
5.2 MASSIF BETON	11
5.3 PRECABLAGE DU FEU ()	12
5.3.1 Étape 1 : Pré Installation du boîtier de contrôle	12
5.3.2 Étape 2 : Installation du feu principal	13
5.3.3 Étape 3 : Installation du feu répéteur	14
5.3.4 Étape 4 : Préparation du câblage électrique	15
5.4 MISE EN PLACE DU FEU MODELE ELECTRIQUE ()	15
5.5 RACCORDEMENT ELECTRIQUE ()	16
5.6 MISE EN PLACE DEFINITIVE DU BOITIER DE CONTROLE ()	17
5.7 INSTALLATION DE LA BATTERIE ()	18
5.8 RENDU FINAL DE L'INSTALLATION	19
6. MISE EN ROUTE	20
6.1 TELECHARGEMENT DE L'APPLICATION EVOLIGHT	20
6.2 PREMIER DEMARRAGE	20
7. ENTRETIEN DE L'APPAREIL	25
8. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	25
9. MANUELS UTILISATEURS	27
9.1 MANUELS	27
10. SERVICE APRÈS-VENTE	27
10.1 TERMES ET CONDITIONS	28
10.1.1 Exclusions de garantie	28
10.2 PANNE PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE	28
10.2.1 Définition	28
10.2.2 Marche à suivre	28
10.2.3 Délai moyen de réparation (indicatif)	29
10.3 APPAREIL EN PANNE HORS GARANTIE CONSTRUCTEUR	29
10.3.1 Définition	29
10.3.2 Marche à suivre	29
10.3.3 Souscription au contrat de service	29
10.4 CONDITIONS DE TRANSPORT RETOUR SAV	29
10.4.1 Définition	29

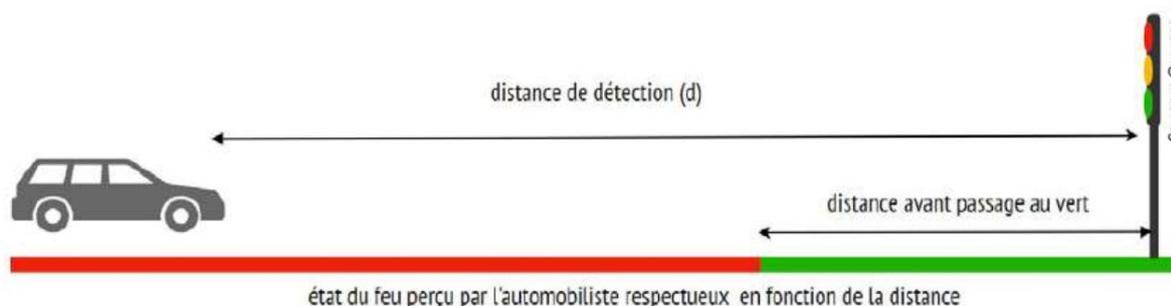
10.5 PIECES DETACHEES	30
10.6 MAINTENANCE PAR UNE ENTREPRISE TIERS	30
10.7 NORMES	30

1. PRÉSENTATION

Dans les zones urbaines et les traversées de villages, les vitesses excessives sont fréquentes et sources d'insécurité. Le principe de fonctionnement du feu récompense, est simple :

Le feu est **rouge** au repos et si un usager arrive à la **vitesse réglementaire** le feu passe au **vert** après un délai fixe.

Ce fonctionnement permet aux usagers qui respectent la vitesse d'avoir le feu au vert tandis que ceux qui roulent trop vite seront contraints de ralentir.



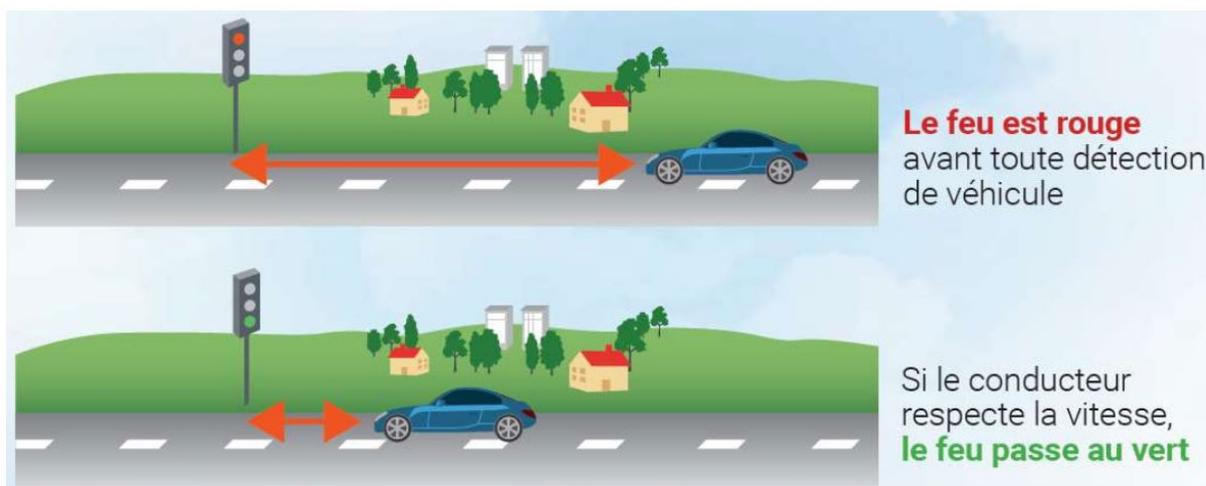
État du feu en fonction de la distance

Un feu récompense est soumis à certaines contraintes techniques précisées dans le décret du 9 avril 2021 : « La durée minimale du vert est de six secondes, la durée du jaune est de trois secondes. Il n'y a pas de rouge de dégagement ».

Rappel de fonctionnement :

- La durée du **Vert** est supérieure ou égale à 6 secondes
- La durée du **Jaune** est de 3 secondes
- La durée minimale du **Rouge** est de 1 seconde

Le Feu Evolight possède un cycle de sécurité permettant un passage du feu au vert toutes les 60 secondes lorsqu'aucun véhicule n'a été détecté. Cela dans le but de ne pas bloquer un véhicule qui n'aurait pas été détecté par l'antenne.



2. RÉGLEMENTATION

À la suite de l'arrêté du 9 avril 2021 modifiant l'instruction interministérielle sur la signalisation routière et plus précisément son article 7, la réglementation a changé et autorise dorénavant l'installation de feux récompense.

L'installation doit impérativement se conformer aux règles rappelées ci-dessous :

S'agissant d'un usage pédagogique pour ce feu récompense, l'équipement devra être installé selon les conditions décrites plus bas. Il ne peut en aucun cas être utilisé sur un carrefour, une intersection, à proximité de passage piéton ou hors agglomération ou dans une quelconque circonstance cumulant 2, 3 ou 4 de ces différentes conditions.

Le feu EVOLIGHT étant limité aux cas d'usage et strictement réservé à des installations conformes aux circonstances décrites ci-dessus, la norme relative aux contrôleurs de carrefours à feux (EN 12675) n'est pas applicable en l'état. En effet, certains éléments, les tests de carrefour, notamment, étant bien évidemment non réalisables.

La matérialisation d'une ligne d'effet au feu n'est pas obligatoire, mais nous recommandons fortement son utilisation. En effet la présence de marquage maximise l'impact du feu sur les conducteurs.

2.1 Ou installer le feu récompense ?

2.1.1 Uniquement en agglomération

Tout d'abord, la réglementation impose que le feu vert récompense soit installé en agglomération. Il est strictement interdit de le positionner en dehors des communes pour les raisons suivantes :

- Hors agglomération, la vitesse autorisée est supérieure à celle compatible avec les exigences de freinages liées au feu ;
- Le panneau d'entrée d'agglomération comporte l'obligation implicite de respecter le 50 km/h sauf mention explicite contraire ;

Obligatoirement installé en agglomération, dans une zone où la vitesse réglementaire est inférieure ou égale à 50 km/h, le feu récompense prend tout son sens sur un axe fréquenté où des excès de vitesse ont été constatés. Son passage au vert ne se faisant que lorsque la vitesse de l'utilisateur est réglementaire, ce dernier sera forcé de s'adapter ou de s'arrêter le cas échéant.

Comme le précise le CEREMA dans sa note sur le feu récompense, « c'est un outil pédagogique qui permet d'apaiser la vitesse. Il donne de bons résultats s'il est implanté dans un contexte adapté, s'il est bien réglé et correctement entretenu ».

2.1.2 Un seul sens de circulation

Pour les rues à double sens, simplement un seul de sens de circulation doit être équipé du dispositif. Il est cependant possible d'équiper la seconde voie en éloignant les EVOLIGHT afin qu'ils ne soient pas perçus comme des feux gérants une traversée piétonne. Ils peuvent être installés de part et d'autre d'une zone où vous souhaitez que la circulation soit apaisée.

2.1.3 Uniquement en section courante

Le conducteur ne doit pas être perturbé par des facteurs extérieurs en approche et en sortie du dispositif. Entre la détection amont et jusqu'à 30 m après le feu, il ne doit pas y avoir :

- D'intersection ;
- De passage piéton ;
- De signalisation additionnelle.

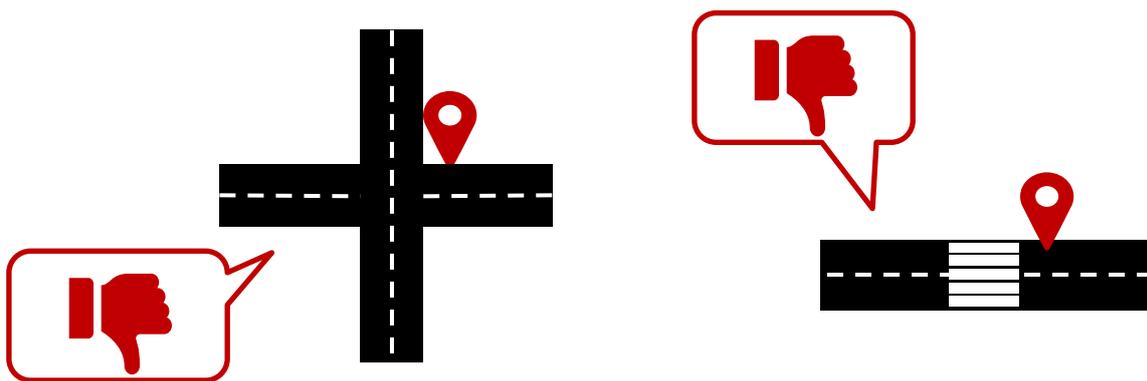


Figure 1 : Exemples d'implantations proscrites pour l'EVOLIGHT

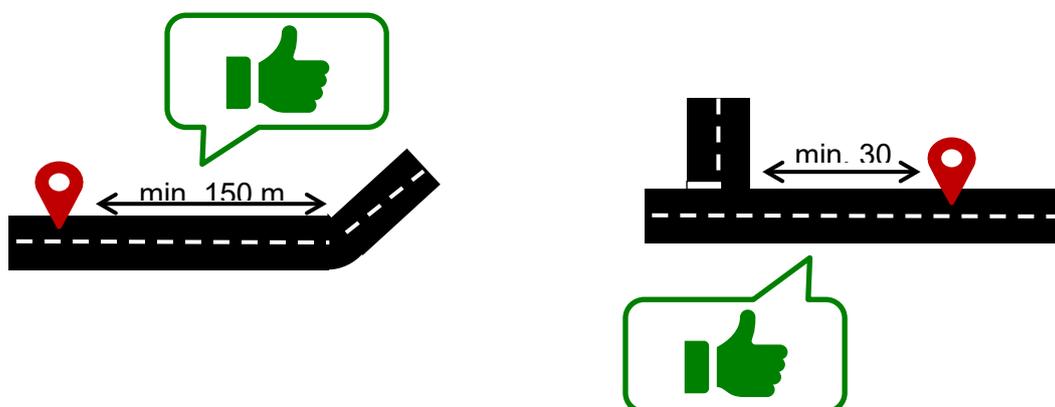


Figure 2 : Exemples d'implantations conformes pour l'EVOLIGHT

2.1.4 Détection des véhicules

La détection des véhicules est réalisée grâce à la technologie Doppler. Pour un fonctionnement optimal du feu, il est important de faire attention aux points suivants :

- Un champ de vision dégagé d'au moins 130 m devant le dispositif (ligne droite). Cette zone et le faisceau de l'antenne doivent être le plus dépourvus d'objets tels que des arbres, des poteaux, des véhicules stationnés.
- L'EVOLIGHT doit être éloigné de plus de 65 mètres des panneaux routiers de grande taille. Dans le cas contraire, ces panneaux pourraient perturber le faisceau de l'antenne.
- Ne pas installer l'EVOLIGHT au détriment de la visibilité de la signalisation déjà en place.

2.1.5 Exemples d'implantation





3. CONTENU DES COLIS

Dès la livraison, vérifier la correspondance du contenu des cartons avec le bon de livraison. Il est impératif de nous signaler toute erreur ou tout dommage lié au transport sous 2 jours ouvrés.

3.1 EVOLIGHT électrique (5 COLIS)

Feu Principal	Feu principal tricolore LED avec des optiques de diamètre 200mm		
	Casquette de feu	 X3	
	Visserie	 X4	 X4

Feu Répétiteur	Feu répétiteur tricolore LED avec des optiques de diamètre 100mm	
	Visserie	 X2 X2
Boitier de contrôle	Boitier de contrôle	
	Visserie	 X2 X4 X2
	Aiguille passe câble	
Batterie	12V 22Ah	

<p>Kit d'ancrage</p>	<p>4 tiges d'ancrage 8 rondelles 12 écrous</p>	
<p>Mât</p>	<p>Mât prépercé de hauteur 4m</p>	

3.2 PACK SIGNALISATION EVOLIGHT

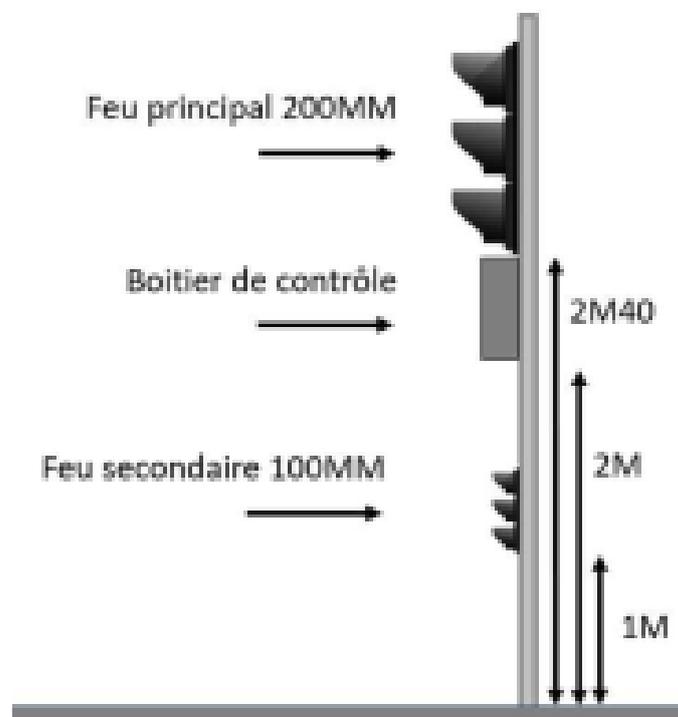
<p>Pack de signalisation</p>	<p>Panneau A17 700mm de Classe 1</p>	
	<p>Panonceau personnalisé 700x350mm de Classe 1</p>	
	<p>Panonceau autorisation pour cycle M12f (300mm) avec autorisation d'aller tout droit</p>	
	<p>Paires de brides rectangulaires pour mât 80x40 mm</p>	
	<p>Bride circulaire pour mât rond 100 mm</p>	
	<p>Mât rectangulaire 80x40 mm de hauteur 4.00m avec son fourreau</p>	

4. DESCRIPTION DE L'APPAREIL

4.1 EVOLIGHT électrique

L'EVOLIGHT est constitué comme suit :

- Un feu principal à LED avec optique réglementaire R22v (avec feu vert en partie basse), il est visible à plus de 200m.
- Un boîtier de contrôle contenant une antenne Doppler permettant la détection des véhicules, un module Bluetooth pour la connectivité avec le feu et une batterie 12V 22Ah
- Un feu secondaire à LED, appelé aussi répéteur, permettant une meilleure visibilité du feu. Le répéteur est aussi un plus pour les usagers arrêtés à hauteur du feu.



5. INSTALLATION



Avant la mise en service de votre feu récompense :

- Penser à consulter et respecter la réglementation en vigueur concernant le travail en hauteur, et s'assurer de toujours opérer en sécurité pour vous et les autres.
- Respecter également la réglementation sur la signalisation de chantier applicable aux interventions en bordure de voirie.
- Les opérations sur matériel électrique sous tension sont soumises à des habilitations. Pensez à consulter et respecter la réglementation en vigueur.
- Le feu n'est pas un équipement mobile. Une fois installé il ne peut être déplacé.

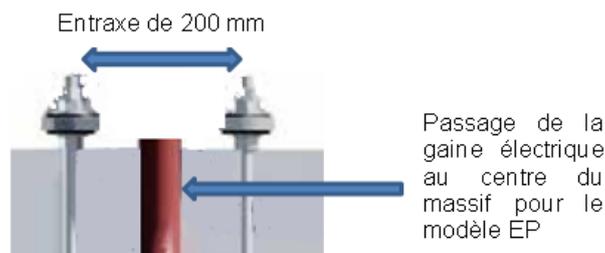
Le pictogramme  vous indique le nombre de personnes nécessaires à la réalisation de cette étape.

5.1 Matériel nécessaire

Escabeau sécurisé de type PIR
Tournevis à embouts
Clé à douille
Douille de 17mm et 27 mm
Douille ou clé 6 pans de 5 et 3 mm
Clé plate de 17mm et 27 mm
Un Mètre
Une Pince coupante
Une Pince à dénuder

5.2 Massif béton

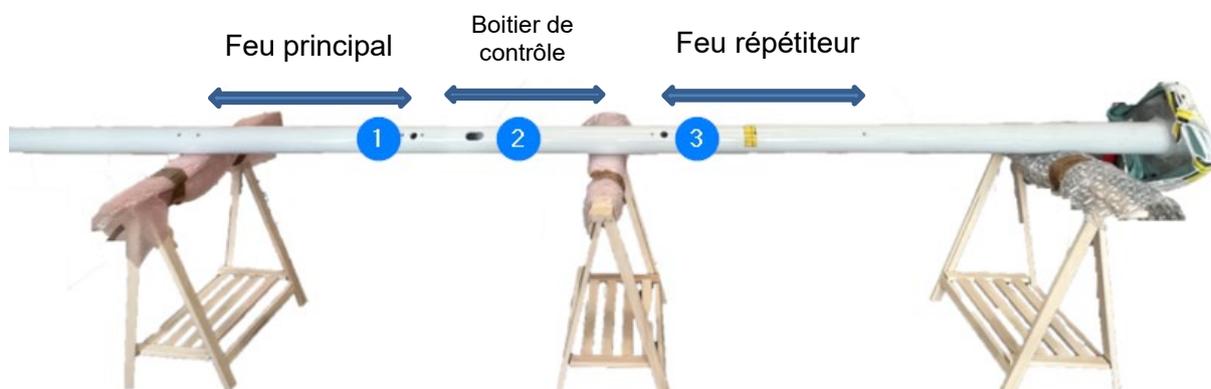
Caractéristique du Massif béton	$0.6 \times 0.6 \times 0.650 = 0.234 \text{ m}^3$ (l x L x H, en mètre)
Informations complémentaires	Laisser les tiges d'ancrage dépasser de 100mm du massif. Dans le cadre de l'installation d'un modèle électrique, faire passer le câble électrique au centre des tiges d'ancrage et prévoir une longueur minimale de 3.5 m de câble en sortie du massif.



5.3 Précâblage du feu (👤 👤)

Afin d'effectuer le montage du feu en toute sécurité et le plus efficacement possible, merci de bien respecter les étapes décrites ci-dessous :

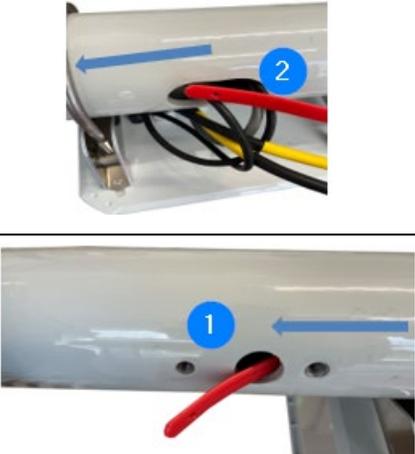
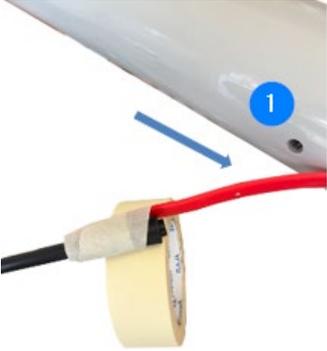
Le précâblage du mât peut être réalisé au préalable en atelier en posant le mât sur des tréteaux



5.3.1 Étape 1 : Pré Installation du boîtier de contrôle

Boîtier de contrôle	Repérer l'emplacement du boîtier de contrôle en mesurant une distance de 2 mètres à partir du pied du mât	
	Fixer les équerres, en utilisant une clé plate de 17 mm. Le boîtier de contrôle doit être placé avec un angle de 90 degrés par rapport à son emplacement définitif, afin de pouvoir faire passer les câbles plus facilement à l'intérieur du mât.	

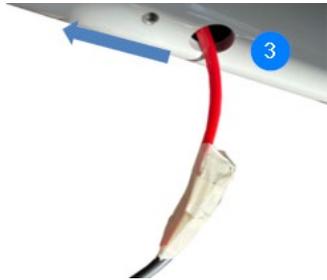
5.3.2 Étape 2 : Installation du feu principal

1	<p>Insérer l'aiguille dans l'ouverture centrale du mat et la faire glisser vers l'ouverture supérieure</p> <p>Repère « 2 » vers « 1 »</p>	
2	<p>Attacher le câble du feu principal (<i>indication présente sur l'étiquette jaune du câble</i>) à l'aiguille à l'aide du ruban adhésif fourni et le faire passer de l'ouverture supérieure vers l'ouverture centrale du mât.</p> <p>Repère « 1 » vers « 2 »</p> <p>(Lors de cette opération, le feu devra être maintenu par une seconde personne)</p>	
3	<p>Visser le feu à l'aide d'une clé de 17mm</p>	
	<p>Insérer la casquette sur le feu en faisant attention aux trois ergots pour la mise en place</p>	

4	<p>Une fois la casquette insérée, faites-la pivoter de gauche à droite afin de la verrouiller</p> <p>Répéter les deux opérations pour les deux autres feux</p>	
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5.3.3 Étape 3 : Installation du feu répéteur

1	<p>Insérer l'aiguille dans l'ouverture centrale du mat et la faire glisser vers l'ouverture inférieure</p> <p>Repère « 2 » vers « 3 »</p>	
		

2	<p>Attacher le câble du feu répéteur (<i>indication présente sur l'étiquette jaune du câble</i>) à l'aiguille à l'aide du ruban adhésif fourni et le faire passer de l'ouverture supérieure vers l'ouverture centrale du mât</p> <p>Repère « 3 » vers « 2 »</p> <p>(Lors de cette opération, le feu devra être maintenu par une seconde personne)</p>	
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

3	<p>Visser le feu à l'aide d'une clé 6 pans de 5 mm</p>	
---	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

5.3.4 Étape 4 : Préparation du câblage électrique

1	<p>Faire passer l'aiguille passe câble de l'ouverture centrale vers le pied du mât et scotchez la avec le ruban adhésif fourni. Cette opération servira à faire passer le câble d'alimentation électrique à l'intérieur du mat lorsque celui-ci sera à proximité de son emplacement définitif.</p>
	

5.4 Mise en place du feu modèle électrique (👤👤👤)

1	Déposer le mât sur le sol au niveau de l'emplacement définitif du feu
---	-----------------------------------------------------------------------

2	<p>Serrer les écrous sur les tiges d'ancrage et insérer les rondelles. À l'aide d'un niveau à bulle, vérifiez que le montage soit bien plan.</p>	
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

4	<p>Attacher le câble de votre réseau électrique (d'une longueur minimale de 3,50 m) à l'aiguille passe câble qui était installé au préalable dans le mât à l'aide du ruban adhésif.</p>	
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

5 Passer le câble à l'intérieur du mât en tirant sur l'aiguille puis, une fois passé, scotchez-le au mât, afin qu'il ne se retire pas.

6 Monter le mât sur les tiges d'ancrages en faisant attention de bien placer le feu face à la circulation.
 Lors de cette opération, deux personnes doivent lever le mât et la troisième doit positionner le pied de mât sur les tiges d'ancrage
(Attention cette opération nécessite la présence de 3 personnes)

7 Fixer le mât sur les tiges d'ancrage en insérant au préalable la rondelle puis l'écrou

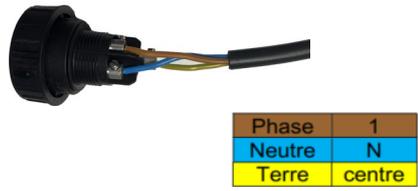


5.5 Raccordement électrique (👤 👤)

Il est fortement conseillé de raccorder l'Evolight sur un réseau électrique en **alimentation permanente**. Dans le cas où il serait connecté au réseau d'éclairage public, celui-ci devra être **alimenté obligatoirement durant une période de 5 heures en continu chaque jour. Dans le cas contraire, le feu risque de s'éteindre au bout de 48 heures.**

⚠️ Les opérations sur matériel électrique sont soumises à des habilitations. Penser à consulter et respecter la réglementation en vigueur.

Branchement électrique	Prendre la prise maréchal fournie	
	Dévisser les deux parties inférieures de la prise	
	Passer le collier de serrage presse-étoupe sur le câble	

	Raccorder le câble électrique de la façon suivante	
	Serrer la prise	
	Raccorder la prise installée à celle présente en sortie du boîtier de contrôle	

5.6 Mise en place définitive du boîtier de contrôle (👤 👤)

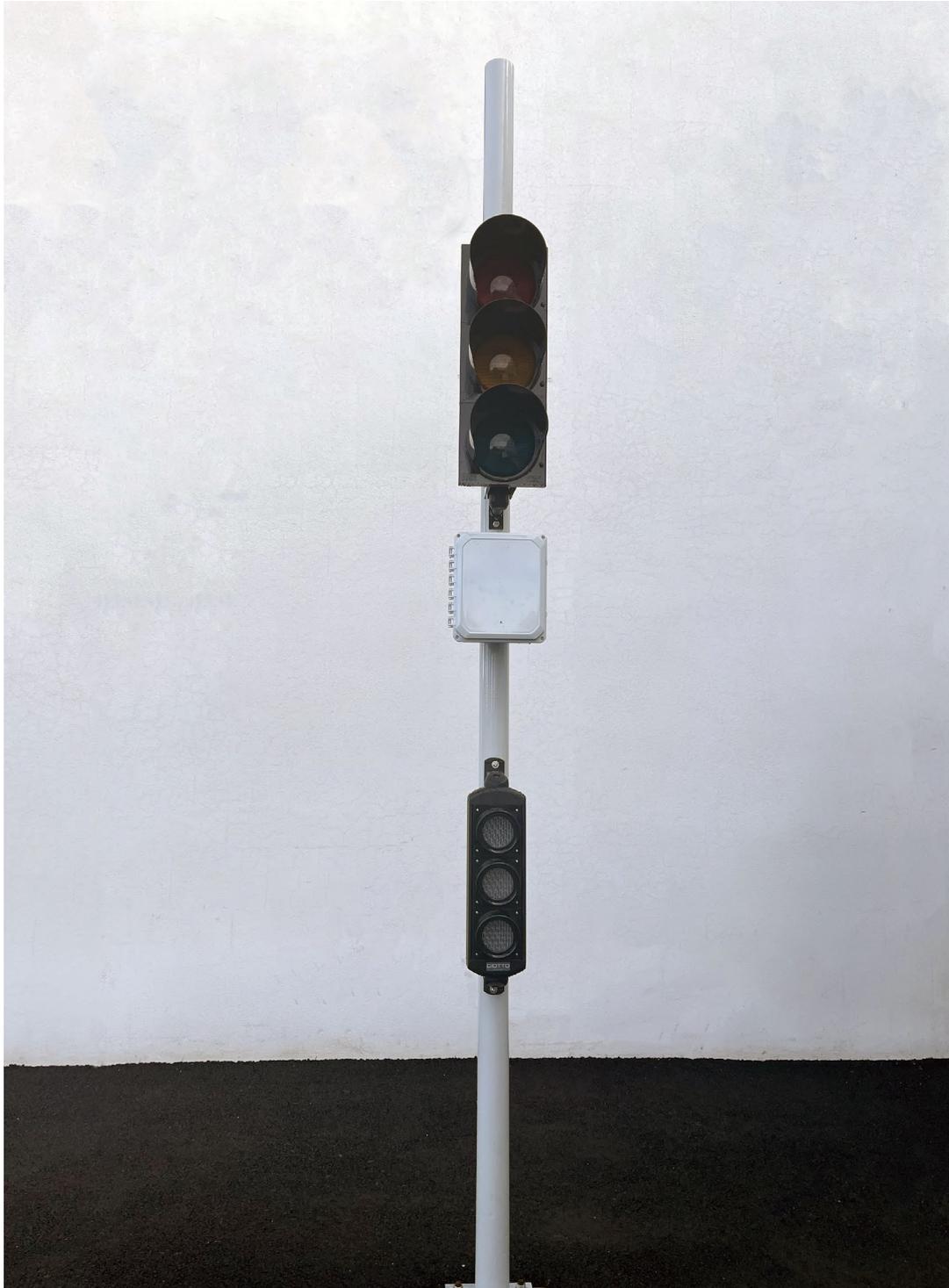
Boîtier de contrôle	<p>Raccorder l'intégralité des câbles au boîtier de contrôle, en faisant attention au repère inscrit sur chaque câble.</p> <p>Insérer les câbles du feu principal et répéteur à l'intérieur du mât</p>	
	<p>Desserrer légèrement les étriers à l'aide d'une clé plate de 17mm puis le faire pivoter dans sa position finale</p> <p>Une fois le boîtier dans sa position définitive resserrer les écrous.</p>	

	<p>Placer correctement le câble d'alimentation en mettant la prise Maréchal à l'horizontale et en la fixant avec des serre-câbles derrière le boîtier de contrôle</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5.7 Installation de la batterie (👤 👤)

<p>Mise en place de la batterie</p>	<p>Ouvrir le boîtier de contrôle</p>	
	<p>Dévisser la plaque de sécurité</p>	
	<p>Placer et connecter la batterie dans le compartiment</p>	
	<p>Fixer la plaque de sécurité</p>	
	<p>Fermer et revisser le boîtier</p>	

5.8 Rendu final de l'installation



Votre feu Evolight est désormais prêt pour une mise en route.

6. MISE EN ROUTE



6.1 Téléchargement de l'application Evolight

L'application est disponible directement sur le Google Play Store et sur l'App Store. Saisissez simplement « Evolight » dans la barre de recherche puis installer l'application.

6.2 Premier démarrage

Mise en service	Une fois l'application installée. Cliquer sur l'icône "Evolight"	
	L'application lance une détection de votre matériel	
	Une fois détecté, votre appareil apparait à l'écran. Sélectionnez-le en cliquant dessus	

Saisir le code Bluetooth fourni avec votre feu puis cliquer sur **"Se connecter"**



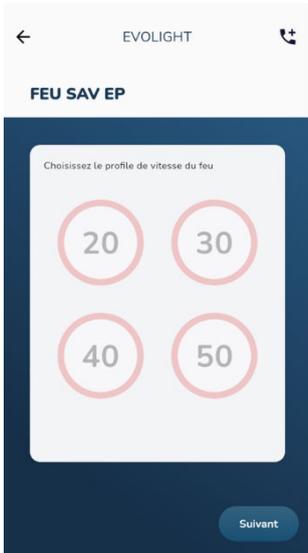
Le tutoriel de premier démarrage apparaît à l'écran. Merci de bien vouloir en prendre connaissance et de cliquer sur **"Suivant"**

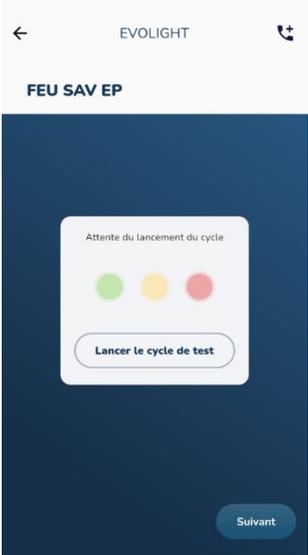
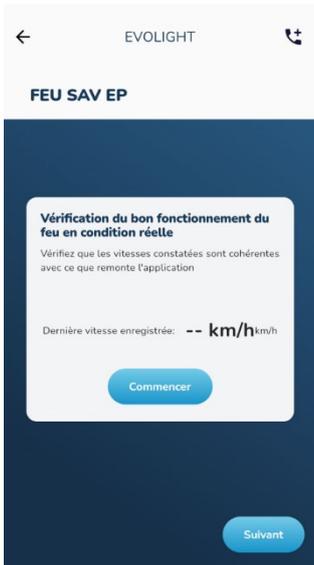


Renseigner le mot de passe administrateur souhaité, puis cliquer sur **"Suivant"**

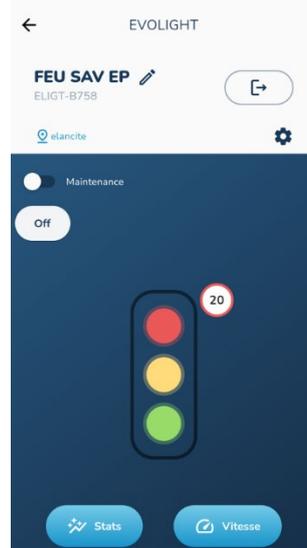
Attention ce mot de passe ne sera connu que de celui qui l'aura créé et ne sera jamais connu par Élan Cité



<p>Renseigner le nom que vous souhaitez donner à votre feu puis cliquer sur "Suivant"</p>	
<p>Renseigner l'adresse d'installation de votre feu puis cliquer sur "Suivant"</p>	
<p>Cliquer sur la vitesse réglementaire de la zone d'installation du feu puis cliquer sur "Suivant"</p>	

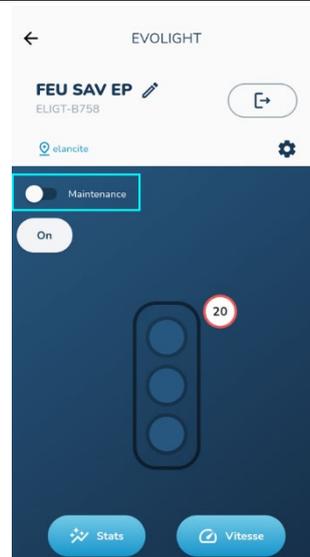
	<p>Cliquer sur "Lancer le cycle de test" afin de vérifier le bon fonctionnement de chaque feu.</p> <p>Le feu va faire défiler les feux vert, orange et rouge</p> <p>Cliquer sur "Suivant"</p>	
	<p>Cliquer sur "Commencer" afin de lancer la vérification de la bonne cohérence des vitesses relevées par le feu</p> <p>Cliquer sur "Suivant"</p>	
	<p>Le feu Evolight est maintenant prêt à être mis en service</p> <p>Cliquer sur "ON" pour effectuer une mise en service</p>	

L'application vous indique maintenant que le feu est en fonctionnement, avec l'indication de la vitesse réglementaire choisie

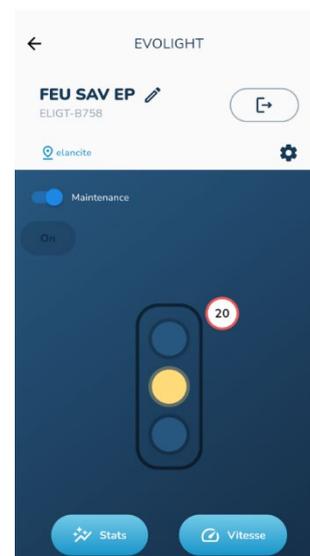


En cas de problème avec le feu vous avez la possibilité de le basculer en mode maintenance ce qui entrainera l'allumage en mode clignotant des feux orange sur le feu principal et répéteur.

Pour cela, cliquer sur "**Maintenance**"



Une fois en mode maintenance, l'application vous l'indique avec le feu orange allumé.



7. ENTRETIEN DE L'APPAREIL

Batteries et panneau solaire

S'assurer que le panneau solaire ne se trouve pas dans une zone d'ombre (sous les arbres, à proximité de hauts bâtiments urbains, etc.), recouvert de neige en hiver ou de poussière altérant la transmission lumineuse. Procéder à un nettoyage régulier de sa surface exposée au soleil et contrôler régulièrement l'état des batteries à l'aide d'un multimètre numérique.



Les opérations sur matériel électrique sont soumises à des habilitations. Penser à consulter et respecter la réglementation en vigueur.

Vandalisme

L'EVOLIGHT est conçu pour résister au vandalisme modéré au même titre que les panneaux de signalisation routiers. En cas de dégradations importantes, une réparation ou un remplacement sera nécessaire. N'hésitez pas à contacter notre SAV pour une expertise avant réparation.

Tous dommages portés sur les pièces de présentation doivent également être traités par des personnes qualifiées.

8. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

TABLEAU DES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

ALIMENTATION EVOLIGHT ÉLECTRIQUE	Source principale	100-240Vac 50/60Hz
	Batterie (Type, Tension, Capacité)	Plomb, 12V 22Ah
ALIMENTATION EVOLIGHT SOLAIRE	Source principale	Panneau solaire 12V 215W (PERC) monocristallin
	Batterie (Type, Tension, Capacité)	2 batteries Plomb, 12V 80Ah
FEU PRINCIPAL	Matière (coque)	ABS / PC stabilisé UV
	Dimensions	265 (largeur) x 883 mm (hauteur) x 445 (profondeur) mm
	Matière (optique)	Polycarbonate stabilisé UV
	Diamètre (optique)	200 mm
	Type de feu	Type R22v (suivant IISR 6e partie)
Source lumineuse	3 leds de puissance > 400 cd (rouge, orange, vert)	
FEU RÉPÉTITEUR	Matière (coque)	Aluminium profilé
	Dimensions	690 x 180 x 292 mm

	Matière (optique)	Polycarbonate stabilisé UV
	Diamètre (optique)	100 mm
	Source lumineuse	Module d'optique 3 leds à double lentille pour la directivité du faisceau lumineux

BOITIER DE CONTRÔLE	Matière	Polycarbonate stabilisé UV
	Dimensions	336 x 285 x 165 mm
	Couleur	Gris clair

MAT	Matière	Résine époxy et fibre de verre, semelle soudée
	Diamètre	104mm, sans trappe de visite
	Hauteur	4m
	Couleur	RAL 7001

CONNECTIVITE	Bluetooth	Bluetooth 5 Low Energy
	Smartphone	Application mobile « EVOLIGHT »
	Système d'exploitation	iOS / Android

DÉTECTION	Antenne	Doppler IPS-937-F
	Type de modulation	Doppler CW
	Fréquence	24,125 GHz
	Portée maximum	200 m

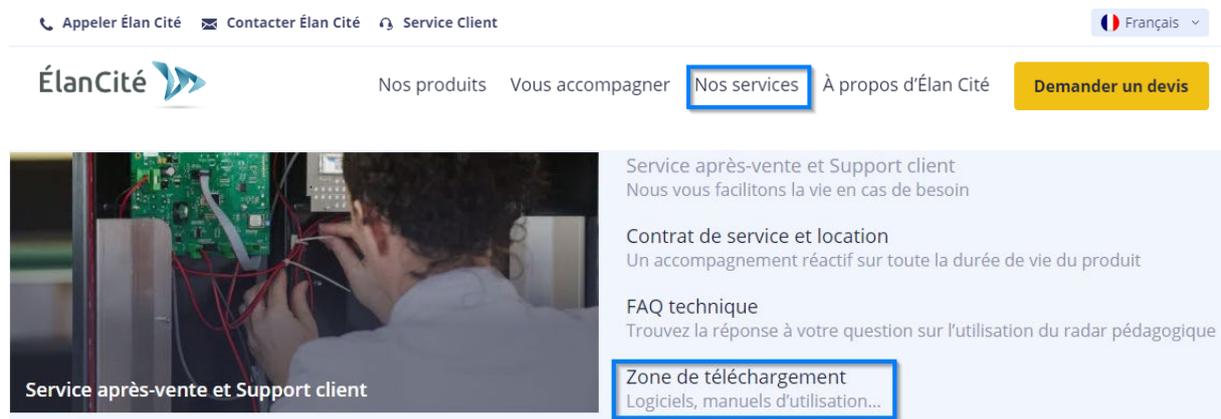
CONFORMITÉ NORMATIVE	Dispositif routier Législation française	Conformité IISR 6e partie, article 7 RoHS 2002/95/CE
	Feu principal	EN 12368 : 2006 (Classe 2, Niveau 1)
	Antenne Doppler Conformité CE	Conforme 2014/53/EU (RED)

APPLICATION	Configuration	Initialisation du feu
		Paramétrage des zones de vitesses (20, 30, 40, 50 km/h)
	Statistiques	Comptage (nombre de véhicules)
		Temporisation des feux - (vert – jaune - rouge)
		Vitesses moyennes
	Supervision	État des défauts matériel
Remplissage mémoire		

9. MANUELS UTILISATEURS

9.1 MANUELS

Nos manuels d'installation et utilisateur sont disponibles sur notre site internet www.elancite.fr, rubrique « Nos services » puis « zone de téléchargement »



The screenshot shows the ElanCité website header with navigation links: 'Appeler Élan Cité', 'Contacter Élan Cité', 'Service Client', and a language dropdown set to 'Français'. The main navigation bar includes 'Nos produits', 'Vous accompagner', 'Nos services' (highlighted with a blue box), 'À propos d'Élan Cité', and a yellow 'Demander un devis' button. Below the navigation is a section for 'Service après-vente et Support client' with a photo of a technician. To the right, a list of services is shown: 'Service après-vente et Support client', 'Contrat de service et location', 'FAQ technique', and 'Zone de téléchargement' (highlighted with a blue box).

10. SERVICE APRÈS-VENTE

Le traitement SAV des produits réparables sous garantie ou hors garantie constructeur, la gestion des pièces détachées, les logiciels embarqués et manuels d'installation / d'utilisation sont assurés par notre service dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous.



DÉTECTER • INFORMER • SÉCURISER

12 route de la Garenne
44700 Orvault

Une question ?

Contactez-nous du lundi au vendredi
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Mail : sav@elancite.fr

10.1 Termes et conditions

En complément de la garantie légale de conformité, pour défauts et/ou vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) la société Élan Cité assure une garantie contractuelle de 12 mois, soit une garantie totale de 24 mois à compter de la date de livraison du produit.

Cette garantie comprend la fourniture des pièces détachées, les frais de main-d'œuvre nécessaires au remplacement de celles-ci, ainsi que les frais de transport aller / retour du colis à destination de notre service atelier suivant les conditions de retour SAV énoncés dans ce document.

Par exception, la durée de la garantie des accessoires est de :

- Deux (2) ans transport aller-retour sur les panneaux solaires.
- Six (6) mois pour les autres consommables et notamment les batteries.

10.1.1 Exclusions de garantie

- Les pannes dues à une casse, chute ou choc.
- Les abus et mauvais traitements ou modifications non autorisés.
- Les litiges transports survenus à une négligence de conditionnement non conforme à nos exigences retour SAV.
- Les pannes dues à un mauvais branchement ou à une inversion de polarité des câbles batteries.
- Suite à une installation non conforme à nos préconisations d'installation, à un défaut d'entretien ou de modification.
- Les accessoires et pièces d'usures ne sont pas garantis (ex. : batteries de plus de 6 mois d'utilisation).
- L'ouverture du produit et le démontage de ses pièces détachées.

Tout appareil hors garantie fera l'objet d'un devis d'expertise pour couvrir les frais de transport Aller & Retour ainsi que le diagnostic complet. Une fois le devis validé par le client, ELAN CITE procédera à la collecte et au diagnostic du matériel. Un Second devis de pièces détachées sera alors transmis au client. Le client aura alors le choix de valider le devis, refuser le devis ou d'accepter une destruction du matériel.

10.2 Panne pendant la période de garantie

10.2.1 Définition

Sera considéré comme produit en panne sous garantie constructeur, tout appareil en panne à partir de la date de livraison et dans la durée de garantie de 24 mois.

Sera considéré comme produit en panne, tout produit ou ELAN CITE aura pu procéder à des tests conjointement avec le client.

10.2.2 Marche à suivre

L'utilisateur informe notre service de maintenance par voie téléphonique ou courriel en expliquant dans les moindres détails le symptôme rencontré. Notre technicien procédera à un diagnostic à distance. Le client s'engage à mettre à disposition tout moyen pour réaliser ces tests de premier niveau (Électricité, informatique, etc.).

En cas de panne du matériel avérée, vous recevrez par courriel un formulaire sur les conditions de retour SAV à compléter.

Dès retour de ce formulaire signé et daté par le client, notre service logistique traitera la demande dans les meilleurs délais et organisera l'enlèvement du colis avec notre transporteur agréé.

Bien évidemment, tout appareil ne présentant aucun défaut de fonctionnement ne pourra être pris en charge sous garantie par le constructeur. Notre service après-vente informera le client en adressant un devis correspondant aux frais d'expédition aller / retour du colis ainsi qu'aux frais d'expertise s'élevant à 160€/HT.

Toute demande incomplète ne pourra être traitée dans les meilleurs délais.

10.2.3 Délai moyen de réparation (indicatif)

Il faut compter 5 jours ouvrés à date réception du colis. Dans tous les cas, nous essayons au maximum de réduire ces délais en fonctions de nos impératifs.

10.3 Appareil en panne hors garantie constructeur

10.3.1 Définition

Sera considéré comme appareil en panne hors garantie constructeur, tout appareil en panne au-delà de la période de garantie contractuelle de 24 mois ou présentant une exclusion de garantie. Les frais de port aller / retour ainsi que la main-d'œuvre et les pièces détachées seront à la charge du client.

10.3.2 Marche à suivre

Le client utilisateur informe notre service après-vente par téléphone ou par courriel en précisant le défaut constaté. Un technicien vous accompagnera dans votre démarche en proposant les différentes actions de réparation.

Un devis vous sera proposé pour le retour et l'expertise de votre produit. Une fois en atelier, un devis de pièces détachées vous sera envoyé par courriel.

10.3.3 Souscription au contrat de service

Définition

Le contrat de service peut être souscrit à la fin de la garantie initiale de 24 mois et/ou au-delà. Ce contrat permet d'étendre la garantie de votre produit jusqu'à 72 mois au-delà de la garantie initiale.

Contrat de service

Ce contrat comprend :

- Le transport aller / retour,
- Remplacement des pièces et main-d'œuvre,

Pour plus d'informations, contactez notre service après-vente avec cette adresse dédiée :

contrat.services@elancite.fr

10.4 Conditions de transport retour SAV

10.4.1 Définition

Pour toute demande de retour SAV d'un appareil pour réparation, modification ou révision générale, plusieurs consignes doivent impérativement être respectées pour que le colis arrive dans les meilleures conditions dans notre service.

Le demandeur s'engage à respecter les mesures de transport énoncées ci-dessous. En cas de non-respect de ces consignes, seule sa responsabilité sera engagée (la responsabilité du transporteur et celle d'Élan Cité ne pourront pas être invoquées). L'expéditeur s'engage, par conséquent, à payer les frais liés à la remise en fonctionnement de l'appareil en cas de litige transporteur.

Conditions de transport

- Aucune batterie ne doit voyager ni dans l'appareil ni dans l'emballage de celui-ci.
- L'appareil doit impérativement voyager dans son emballage d'origine avec ses mousses de protection. Si aucun emballage n'a été conservé, un devis de conditionnement sécurisé, assurance comprise, sera transmis au client.
- Si le colis est déposé sur palette, celle-ci doit être filmée/cerclée avant expédition.
- L'emballage doit être bien fermé avec de la bande de sécurité dans les deux sens.

- Les mousses de protection doivent parfaitement envelopper l'appareil en protégeant les quatre coins.

10.5 Pièces détachées

Toutes pièces détachées ou accessoires peuvent être commandées auprès de notre service après-vente. Les frais de transport seront à la charge du client.

10.6 Maintenance par une entreprise tiers

La société Elancité est la seule à pouvoir fournir des pièces détachées et assurer la réparation sous garantie, hors garantie ou pendant le contrat de service. Si toutefois Elancité faisait appel à une entreprise tierce, le client en serait avisé au préalable. Aucune entreprise ne peut prétendre à proposer un service pendant la garantie ou le contrat de service.

10.7 Normes

ELANCITE, déclare que l'équipement radioélectrique du type EVOLIGHT est conforme à la directive 2014/53/UE. Le texte complet de la déclaration UE de conformité est disponible à l'adresse internet suivante : <https://www.elancite.fr/services/espace-client/>