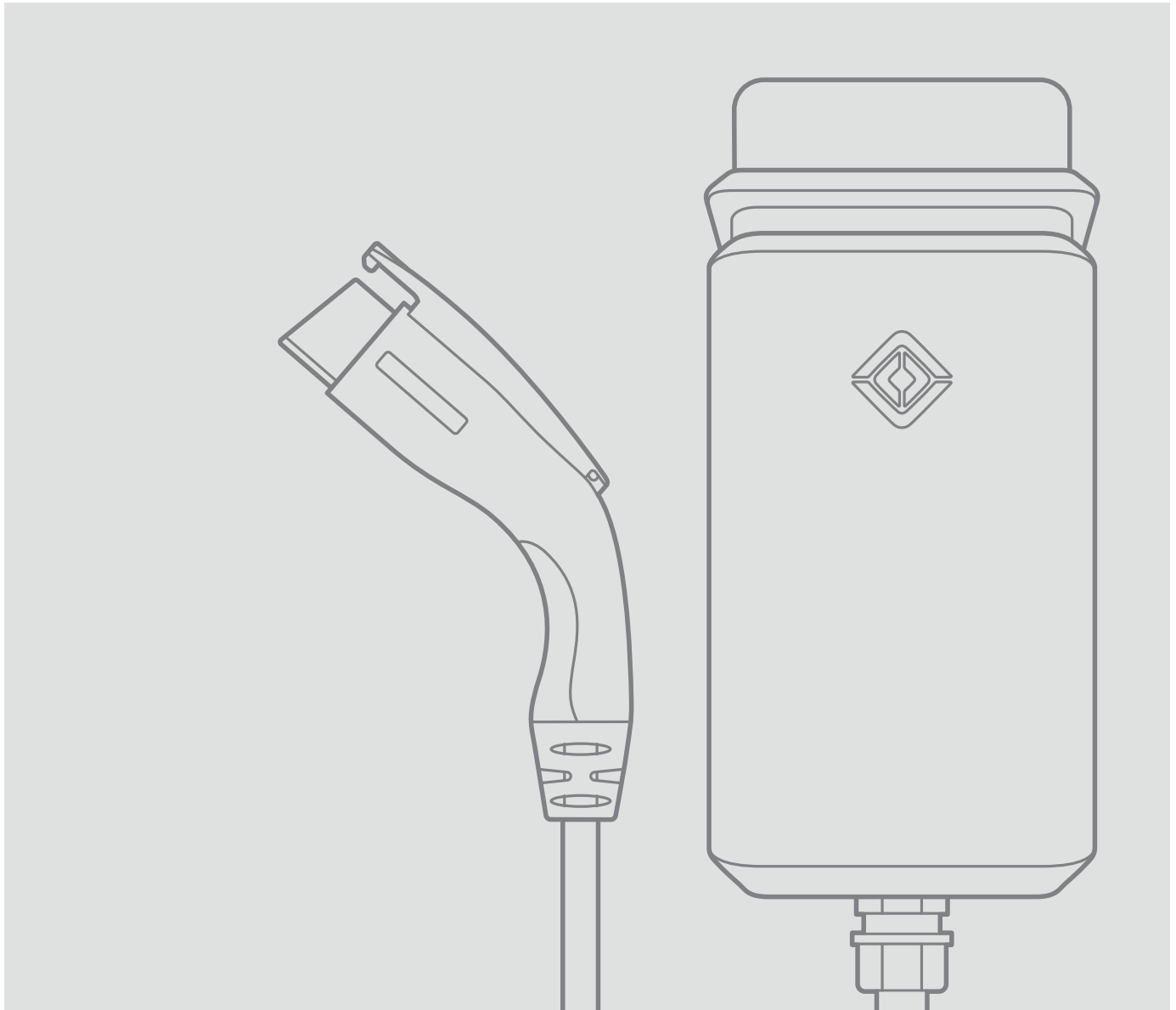


CHARGEUR MURAL

# Guide de garantie





© 2022-2023 Rivian Automotive, LLC. Tous droits réservés.

Toutes les informations contenues dans ce document et tous les logiciels de Rivian sont soumis aux droits d'auteur et aux autres droits de propriété intellectuelle de Rivian Automotive, LLC, de ses sociétés affiliées ou de ses concédants de licence. Ce document ne peut être modifié, reproduit ou copié, en totalité ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable de Rivian Automotive, LLC, de ses filiales ou de ses concédants de licence. Sauf d'avis contraire, toutes les marques de commerce sont détenues et déposées par Rivian Automotive, LLC, ses filiales ou ses concédants de licence aux États-Unis ou dans d'autres pays. Veuillez vous rendre sur <https://www.rivian.com/legal/brand> pour consulter les marques commerciales et les marques de service de Rivian.

Les logiciels intégrés ou accessibles par le véhicule peuvent utiliser des logiciels libres. Veuillez vous rendre sur <https://www.rivian.com/legal/open-source> pour en savoir plus.

Les images fournies dans ce document sont fournies à titre illustratif uniquement. Selon les détails du produit et la région du marché, les informations contenues dans ce document peuvent ne pas tout à fait correspondre à votre produit.

# Table des matières

<b>Information à l'attention des consommateurs</b> .....	<b>4</b>
Processus d'assistance à la clientèle Rivian .....	4
Coordonnées du service à la clientèle de Rivian .....	4
<b>Dispositions générales de la garantie</b> .....	<b>5</b>
Garant .....	5
Limitations et clauses de non-responsabilité .....	5
Chargeurs muraux couverts .....	5
Propriété du produit et transfert de garantie .....	6
Soumettre une réclamation en garantie .....	6
<b>Garantie limitée sur les chargeurs muraux</b> .....	<b>7</b>
Garantie complète .....	7
Exceptions, exclusions et limitations de la garantie .....	7
Période de garantie .....	8
Annulation de la garantie .....	8
Dommages .....	8
<b>Pièces de rechange</b> .....	<b>9</b>
<b>Modifications de production</b> .....	<b>9</b>
<b>Modifications et renonciations</b> .....	<b>9</b>

# Information à l'attention des consommateurs

## PROCESSUS D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE RIVIAN

Rivian vise à atteindre le plus haut niveau de satisfaction chez ses clients. Nous sommes les mieux placés pour répondre à vos besoins d'entretien et de réparation. Pour bénéficier d'un service sous garantie, contactez notre service à la clientèle.

Nous communiquerons ensuite avec vous pour :

1. Choisir la réparation et/ou l'entretien optimal pour le produit et déterminer si la réparation et/ou l'entretien est couvert par la garantie.
2. Définir l'emplacement, la date et l'heure les plus pratiques pour la réparation et l'entretien.
3. Fournir une estimation de la durée de la réparation et de l'entretien.

## COORDONNÉES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE RIVIAN

Voici différentes options pour communiquer avec l'équipe du service à la clientèle de Rivian :

- Utiliser l'application Rivian.
- Envoyer un courriel à l'adresse : [customerservice.ca@rivian.com](mailto:customerservice.ca@rivian.com).
- Composer le [1 844 RIVIAN1](tel:1844RIVIAN1) / [1 844 748-4261](tel:18447484261).
- Consulter le site <https://rivian.com/support> et utiliser l'option de clavardage.

# Dispositions générales de la garantie

## GARANT

Rivian Automotive, LLC (« Rivian ») réparera les produits de recharge Rivian pendant la période de garantie applicable conformément aux modalités, conditions et limitations définies dans le présent Guide de garantie (le « Guide de garantie »).

Rivian Automotive, LLC

14600 Myford Road

Irvine, Californie 92606

États-Unis

[customerservice.ca@rivian.com](mailto:customerservice.ca@rivian.com)

## LIMITATIONS ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

### Limitations et clauses de non-responsabilité

Les garanties contenues dans le présent Guide de garantie sont les seules garanties expresses offertes en relation avec les produits de recharge Rivian.

Les garanties et conditions découlant des lois étatiques, provinciales et fédérales, y compris, sans s'y limiter, les garanties et conditions implicites de vente, de durabilité ou celles découlant du traitement ou de l'usage du commerce, seront limitées dans leur durée autant que la loi le permet, ou limitées à la durée de la garantie limitée offerte sur les chargeurs muraux pour les territoires n'autorisant pas de limitation de durée.

Cette garantie vous accorde des droits spécifiques. Vous pouvez disposer d'autres droits, qui varient d'un territoire de compétence à l'autre en fonction de la loi applicable. Beaucoup de provinces et de territoires ont adopté des lois sur la protection des consommateurs qui vous accordent certains droits si vous rencontrez des problèmes avec votre nouveau véhicule. Ces lois varient selon la province ou le territoire. Dans toute la mesure permise par la loi de votre province ou territoire, dans un délai raisonnable et pendant toute la période de garantie applicable précisée dans le présent Guide de garantie, vous devez fournir à Rivian un avis écrit concernant tout défaut décelé, afin de permettre à Rivian de faire les réparations nécessaires, et ce avant d'intenter toute poursuite au civil.

## CHARGEURS MURAUX COUVERTS

Les garanties présentées dans ce guide portent sur les chargeurs muraux Rivian vendus par Rivian au Canada. Le service de garantie est fourni exclusivement dans les centres de services Rivian au Canada, et dans les 50 États des États-Unis et Washington D.C. Pour connaître l'emplacement de ces centres, veuillez consulter le site <https://rivian.com/support/article/where-are-rivian-service-centers-located>.

## PROPRIÉTÉ DU PRODUIT ET TRANSFERT DE GARANTIE

Les garanties décrites dans le présent Guide de garantie peuvent être transférées aux acheteurs légitimes ultérieurs du produit de recharge après le premier usager. Les acheteurs ultérieurs doivent communiquer avec Rivian, avant l'achat, pour savoir si une ou plusieurs couvertures de la garantie ont été annulées.

## SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION EN GARANTIE

Pour soumettre une réclamation valide relative à la Garantie limitée sur les chargeurs muraux, vous devez contacter Rivian au +1 (844) RIVIAN1 / +1 (844) 748-4261. Si Rivian détermine que votre réclamation est admissible, Rivian fera en sorte qu'un chargeur mural neuf, inutilisé ou réusiné vous soit expédié et vous offrira une étiquette de retour prépayée, accompagnée de directives d'envoi (pour retourner l'unité remplacée). Si vous ne renvoyez pas le chargeur mural d'origine dans les 30 jours suivant la réception du chargeur mural de remplacement, des frais équivalents au prix de vente au détail de l'unité de remplacement vous seront facturés, et la Garantie limitée offerte sur les chargeurs muraux sera annulée.

# Garantie limitée sur les chargeurs muraux

La garantie limitée sur les chargeurs muraux offre une garantie complète de cinq ans. Notre couverture comprend les pièces et la main-d'œuvre nécessaires pour réparer ou remplacer les pièces composantes et les matériaux ou les fabrications défectueux lorsqu'ils sont utilisés dans les conditions normales d'exploitation.

## GARANTIE COMPLÈTE

Rivian s'engage à réparer, remplacer ou ajuster toute pièce composante Rivian présentant un défaut de matériaux ou de fabrication dans des conditions normales d'exploitation et d'utilisation pendant la période de couverture applicable. Toute pièce remplacée dans le cadre de cette garantie devient la propriété de Rivian.

## EXCEPTIONS, EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE LA GARANTIE

Les garanties énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas dans les situations suivantes :

- Le Produit présente des dommages, une défaillance, une abrasion ou une corrosion provenant d'un accident, d'un vol, d'un acte de vandalisme, d'un incendie, d'une inondation, d'animaux, d'insectes, d'un tremblement de terre, de sève d'arbre, de sel, d'une tempête de vent, de grêle, de la foudre ou de toute autre condition humaine ou environnementale;
- Le Produit a été négligé ou soumis à une contrainte physique, thermique ou électrique inhabituelle, à un abus, à une mauvaise utilisation, à un accident, à un test inadéquat, à une mauvaise installation (à l'exception d'une installation par Rivian), à un entreposage inapproprié, à une manipulation ou à une expédition inadéquate, ou à une utilisation contraire aux instructions émises par Rivian;
- L'acheteur ne respecte pas les mises en garde, les pratiques d'entretien ou les autres instructions décrites dans le guide d'installation ou le manuel d'instructions;
- Le produit a été reconstruit, réparé ou modifié d'une manière non décrite dans le guide d'installation Rivian ou par toute personne ou société autre que Rivian;
- Le Produit ne présente qu'une usure cosmétique ou d'autres imperfections liées à une usure et à une utilisation normale;
- Le Produit a été utilisé avec un matériel, logiciel ou produit n'ayant pas été autorisé par écrit par Rivian;
- L'acheteur ne se conforme pas aux règlements ou aux normes de sécurité applicables; ou
- L'acheteur omet de communiquer avec Rivian dès la détection d'un défaut d'une pièce composante couvert par le présent Guide de garantie.
- Si un nouveau chargeur mural est utilisé à n'importe quelle fin commerciale, la Garantie limitée sur les chargeurs muraux offre seulement une garantie complète de 3 ans.

## **PÉRIODE DE GARANTIE**

La garantie limitée sur les chargeurs muraux commence le jour où un nouveau chargeur mural est livré au(x) premier(s) acheteur(s) au détail. Les pièces réparées ou remplacées en vertu de la présente garantie sont uniquement couvertes jusqu'à la fin de la période de garantie initiale ou conformément à la loi applicable.

## **ANNULATION DE LA GARANTIE**

Pour que la garantie limitée sur les chargeurs muraux soit maintenue, l'installation doit être effectuée par un électricien agréé, conformément aux normes et codes de l'électricité applicables. L'installation sans l'aide d'un électricien agréé annulera la garantie limitée sur les chargeurs muraux.

Pour maintenir la couverture de la garantie, il est important de se conformer au manuel du produit, à ce guide de garantie et à tout avis futur d'intervention de service sur le terrain concernant le produit. Le non-respect des instructions contenues dans ces documents ou de futures mesures d'entretien mobile peut entraîner l'annulation de cette garantie limitée sur les chargeurs muraux. Ces instructions comprennent, sans s'y limiter, la conformité aux avis d'intervention de service, l'utilisation correcte du produit, le respect des exigences en matière de réparation et d'entretien, et les mises à jour logicielles. Bien que Rivian n'exige pas que tout l'entretien soit effectué dans un centre de service agréé par Rivian ou dans un autre canal de réparation agréé par Rivian, la garantie limitée sur les chargeurs muraux peut être annulée en totalité ou en partie en raison d'un entretien inapproprié.

## **DOMMAGES**

Certaines juridictions, comme celle du Québec, n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages indirects, directs, accessoires, spéciaux ou consécutifs, de sorte que les limitations ou exclusions ci-dessus peuvent ne pas vous être applicables.

**LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS CI-DESSOUS NE S'APPLIQUENT PAS AUX CONSOMMATEURS AU QUÉBEC :** Rivian décline toute responsabilité en cas de dommages directs d'un montant supérieur au prix d'achat payé pour le véhicule ou le produit. Les limitations et les exclusions ci-dessus s'appliquent peu importe que votre réclamation est de nature contractuelle, délictuelle (tort) (y compris la négligence ou la négligence grossière), d'une violation de garantie, ou de condition, d'une fausse déclaration (par négligence ou autre) ou autrement en droit ou en équité, même si Rivian est avisée de la possibilité de tels dommages ou si ces dommages sont raisonnablement prévisibles. Rivian n'est pas responsable des honoraires ou des coûts engagés dans le cadre d'une telle réclamation.

Rivian décline toute responsabilité quant aux dommages indirects découlant de ou liés aux véhicules ou produits Rivian, y compris, mais sans s'y limiter, le transport vers et depuis un centre de service agréé par Rivian, la perte d'accès au véhicule et tout préjudice résultant de la perte d'accès au véhicule.



# Pièces de rechange

Les réparations sous garantie peuvent être effectuées à l'aide de pièces de rechange afin de réduire la durée pendant laquelle le produit ne peut être utilisé. Les pièces neuves, reconditionnées, remises à neuf ou réparées peuvent être utilisées dans le cadre de ce service de remplacement. La décision de réparer, de remplacer ou de fournir des pièces remises à neuf, ainsi que l'état des pièces de rechange, revient à Rivian, à sa seule discrétion.

# Modifications de production

Rivian peut apporter des modifications à la conception de nouveaux produits et mettre à jour la couverture de garantie des nouveaux produits à tout moment. Les modifications de production ou les améliorations apportées aux nouveaux produits n'obligent pas Rivian à mettre à jour les Produits déjà fabriqués avec des pièces composants d'un type ou d'une conception différente, tant que le Produit en question fonctionne correctement après la réparation, l'ajustement ou l'installation de pièces de rechange dans le cadre de la garantie.

La date d'entrée en vigueur indiquée sur la page d'entête de ce Guide de garantie sera mise à jour si des modifications sont apportées aux conditions de garantie. Les nouvelles conditions de garantie ne s'appliqueront qu'aux Produits vendus après cette date.

Rien dans cette garantie ne doit être interprété comme une conférant le droit d'exiger le remplacement de pièces défectueuses par des pièces d'une conception ou d'un type différent par rapport à la pièce d'origine, tant que le Produit fonctionne correctement avec les pièces de rechange.

# Modifications et renonciations

Seul un représentant autorisé de Rivian peut modifier le présent Guide de garantie limitée sur les chargeurs muraux (le « Guide de garantie »). Rivian peut couvrir plus que les frais d'entretien et de réparation nécessaires décrits dans ce guide. Dans certains cas, le choix de Rivian de proposer de payer les services et les réparations au-delà de la garantie limitée constitue un « Programme d'ajustement ». Dans le cas où Rivian met en place un Programme d'ajustement, Rivian tentera de communiquer avec les propriétaires des Produits enregistrés concernés. Les propriétaires peuvent communiquer avec Rivian pour savoir si leur Produit est couvert par un Programme d'ajustement plus large. Le choix de se prévaloir d'un Programme d'ajustement n'affecte pas le droit de Rivian de payer les réparations et les services au-delà des exigences de la garantie, au cas par cas.

Rivian se réserve le droit d'effectuer des entretiens supplémentaires, d'apporter des modifications au Produit, et de payer les entretiens et les réparations au-delà de ceux couverts par le Guide de garantie sans que Rivian soit obligée de faire de même pour les autres Produits. Le présent Guide de garantie ne sous-entend pas qu'un produit Rivian soit susceptible d'être affecté par des défauts ou qu'il soit totalement exempt de défauts. Les défauts peuvent être introduits involontairement dans les Produits pendant les processus de conception et de fabrication. De tels défauts pourraient nécessiter des réparations. Pour cette raison, Rivian offre une garantie limitée sur les chargeurs muraux afin de remédier à tout défaut de fabrication entraînant un mauvais fonctionnement ou une défaillance d'une pièce pendant la période de garantie.