



1. Objet

- a. Les présentes ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles EDF ENR fournit un service (les « Prestations ») au propriétaire d'un générateur photovoltaïque (le « Générateur ») installé en toiture ou au sol.
- b. Les Prestations sont destinées à la fois (i) aux clients d'EDF ENR dont le Générateur connaît une défaillance non couverte par la garantie délivrée par EDF ENR, et (ii) aux clients dont le Générateur a été réalisé par des tiers. Par commodité, l'ensemble des bénéficiaires des Prestations sont ci-après désignés par « le Client ».
- c. Les Prestations sont présentées sous la forme de forfaits de « Diagnostic », « Intervention », « Administratif » ou « Maintenance » (« les Forfaits »), ou le cas échéant, de devis spécifiques dont le contenu et les limites sont précisées infra.
- d. Le présent contrat est constitué par le devis/bon de commande, dont la signature emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales (ci-après ensemble dénommés le « Contrat »).

2. Conditions d'intervention

- a. Pour les interventions afférentes à des Générateurs installés par EDF ENR, cette dernière dépêche un technicien sur site pour analyser la situation et déterminer si le dysfonctionnement est couvert ou non par une garantie. Si le dysfonctionnement constaté nécessite une intervention hors garantie, le Client se voit remettre un devis.
- b. Pour les interventions afférentes à des Générateurs installés par des tiers, le Client doit obligatoirement souscrire un audit préalable au tarif en vigueur ; lequel permet à EDF ENR de déterminer l'origine du dysfonctionnement rencontré et de proposer une action corrective dans le cadre d'un Forfait. Par exception, le Client peut souscrire directement un Forfait Administratif ou Maintenance. Les Forfaits intègrent les frais de déplacement.
- c. EDF ENR établit un devis gratuit valable trente (30) jours calendaires qui précise le Forfait adapté au dysfonctionnement détecté et son prix. Toute intervention est conditionnée par la signature du devis/bon de commande par le Client. A réception de cette validation, transmise par courrier, courriel ou signature sur site, EDF ENR convient avec le Client d'un rendez-vous sur site pendant les jours et heures ouvrées d'EDF ENR (du lundi au vendredi de neuf (9) heures à dix-sept (17) heures).
- d. EDF ENR intervient au plus tard dans le mois calendaire suivant la réception de l'acompte visé par le devis/bon de commande signé. Ce délai peut cependant être prorogé en cas de survenance d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, ou d'une cause légitime de suspension du délai, du nombre de jours pendant lesquels l'événement considéré fait obstacle à l'exécution de la Prestation.

3. Périmètre des forfaits

Plusieurs Forfaits sont proposés au Client. Leurs périmètres respectifs sont détaillés ci-dessous.

a. Forfaits Diagnostic

Ces Forfaits visent à permettre de déterminer la cause de dysfonctionnement du Générateur. Le prix du Forfait Diagnostic Initial fait l'objet d'un avoir sur les commandes des Forfaits Intervention, sous réserve qu'ils soient commandés dans les trois (3) mois calendaires suivant la date de réalisation de la Prestation.

Le périmètre et le contenu des Forfaits varient en fonction du type de Diagnostic souscrit :

- *Diagnostic Initial* : Réalisation d'un diagnostic sommaire du Générateur visant à résoudre les problématiques simples. Prestation réalisée par un technicien, limitée à deux (2) heures d'intervention.
- *Contrôle Performance* : Contrôle de la performance du Générateur suite à un constat de baisse de performance. Ce contrôle comprend un diagnostic sur site et, si nécessaire, une analyse technique réalisée par un bureau d'étude interne ou externe à EDF ENR. Prestation réalisée par un technicien, limitée à deux (2) heures d'intervention.
- *Diagnostic Expert* : Réalisation d'un contrôle électrique de l'onduleur, du coffret et des câbles/strings ; réalisation d'un contrôle en toiture des câblages et modules photovoltaïques. Ce diagnostic est réalisé par deux techniciens et est limité à trois (3) heures d'intervention.
- *Diagnostic Infiltrations* : Analyse en toiture et sous-toit pour déterminer l'origine de l'infiltration. Prestation réalisée par deux techniciens, limitée à trois (3) heures d'intervention.
- *Visite technique* : analyse au sol des modules pour déterminer le dysfonctionnement. Prestation réalisée par un ou deux techniciens, limitée à deux (2) heures d'intervention.

Ces Forfaits n'intègrent pas les Prestations de réparation, lesquelles doivent donner lieu à l'émission d'un devis spécifique. Elle est réalisée par un à quatre techniciens et est limitée en moyenne à quatre (4) heures d'intervention.

b. Forfaits Administratif

Ces Forfaits visent à essayer de résoudre la problématique administrative rencontrée par le Client dans la réalisation de son projet photovoltaïque. Le Client mandate EDF ENR pour agir en son nom et pour son compte auprès des sociétés concernées. Leurs périmètres et contenus varient en fonction du type de Forfait souscrit :

- *Consuel* : Réalisation auprès du Consuel des démarches administratives nécessaires au projet photovoltaïques du Client. Cette Prestation est réalisée après audit de la conformité électrique du générateur et le cas échéant mise aux normes préalable du Générateur, étude du dossier par le technicien sur la base d'éléments transmis par le Client (Prestation séparée, faisant l'objet d'une tarification supplémentaire).
- *Attestation sur l'honneur* : audit du Générateur installé par un tiers agréé et émission de l'attestation si les conditions techniques de réalisation sont conformes à la réglementation, aux normes en vigueur, ainsi qu'aux règles de l'art. Cette Prestation est réalisée par un technicien, limitée à une (1) heure d'intervention.

Ces Forfaits comprennent également la réalisation des démarches administratives nécessaires à l'obtention du contrat de raccordement auprès du gestionnaire du réseau public d'électricité compétent et la mise en service du Générateur photovoltaïque. Cette Prestation intègre un audit technique du Générateur (réalisée par deux techniciens, limitée à deux (2) heures d'intervention), et le suivi administratif correspondant. La réalisation de cette Prestation est subordonnée à la conformité du Générateur aux normes techniques et réglementaires en vigueur. Le constat d'un écart par rapport à ces normes interrompra le déroulement de la Prestation dans l'attente d'une mise en conformité.

Il est rappelé que la mise en œuvre du Forfait « Demande complète de raccordement » implique l'obtention d'une proposition technique et financière (PTF) de raccordement

auprès du gestionnaire du réseau public d'électricité compétent, sa signature par le Client et le paiement par ce dernier de l'acompte exigé par le gestionnaire du réseau public d'électricité compétent.

c. Forfaits Intervention

Ces Forfaits visent à essayer de résoudre la problématique de fonctionnement rencontrée par le Client sur son Générateur. Ils sont réservés aux installations réalisées chez les particuliers (puissance inférieure ou égale à 8,690 kWc). Leurs périmètres et contenus varient en fonction du type d'intervention souscrite :

- *Modification onduleurs 2 à 3 kWc B²C* : remplacement de l'onduleur défectueux. Prestation réalisée par un technicien, limitée à deux (2) heures d'intervention.
- *Modification onduleurs 4 à 6 kWc B²C et 7 à 9 kWc B²C* : remplacement de l'onduleur défectueux. Prestation réalisée par un technicien, limitée à deux (2) heures d'intervention.
- *Coffret* : remplacement du coffret défectueux. Prestation réalisée par un technicien, limitée à deux (2) heures d'intervention.
- *Modules* : remplacement des modules défectueux. Prestation réalisée par deux techniciens, limitée à deux (2) heures d'intervention et au changement de trois (3) modules au maximum. Le remplacement de plus de trois (3) modules donnera lieu à un devis spécifique. Le prix du Forfait intègre la main d'œuvre et les déplacements, à l'exclusion du prix des modules qui fait l'objet d'une tarification supplémentaire ;

d. Forfaits Maintenance

Ces Forfaits visent à assurer la maintenance du Générateur. Ces Forfaits ne comprennent aucun engagement sur la performance ou le niveau de production du Générateur. Ils n'intègrent pas non plus, si cela s'avère nécessaire, les Prestations de maintenance correctrice, qui donneront lieu le cas échéant à l'émission d'un devis spécifique. Leurs périmètres et contenus varient en fonction du forfait souscrit :

- *Contrôle annuel* : réalisation d'une visite annuelle comprenant le contrôle visuel du Générateur, ainsi que le contrôle du bon fonctionnement de l'onduleur et du coffret. Prestation réalisée par un technicien, limitée à une (1) heure d'intervention. Ce Forfait fait l'objet d'un abonnement d'un (1) an calendaire avec tacite reconduction pour la même durée. Il peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception (« LRAR ») avec un préavis de trois mois.
- *Monitoring* : envoi de l'outil de monitoring au Client pour installation par ce dernier selon les directives d'EDF ENR. Création du compte « Soleil en ligne ». Ce forfait fait l'objet d'un abonnement de deux (2) ans calendaires avec tacite reconduction pour la même durée. Il peut être résilié par LRAR avec un préavis de trois (3) mois.
- *Contrôle plus* : correspond au Forfait Monitoring et intègre une visite biennale. Ce Forfait fait l'objet d'un abonnement de quatre (4) ans calendaires avec tacite reconduction pour la même durée. Il peut être résilié par LRAR avec accusé de réception avec un préavis de trois (3) mois calendaires.

e. Forfaits spécifiques aux produits Smartflower

Prestation	Contenu
Pack Contrôle annuel Smartflower (Offre réservée à la clientèle B ² C)	Visite annuelle ; Vérification du bon fonctionnement de la Smartflower avec contrôle des parties mécaniques, des capteurs, et de la partie électrique
Pack Contrôle Sérénité Smartflower (Offre réservée à la clientèle B ² C)	Abonnement de quatre ans ; Visite biennale ; Vérification du bon fonctionnement avec contrôle des parties mécaniques, des capteurs et de la partie électrique

Forfait remplacement anémomètre SF	Remplacement de l'anémomètre
Forfait 1 Remplacement d'un module photovoltaïque Smartflower	Remplacement d'un module (placé dans les six premiers modules en les désempilant de droite à gauche)
Forfait 1 remplacement de deux modules photovoltaïques Smartflower	Remplacement de deux modules (placés dans les six premiers modules en les désempilant de droite à gauche)
Forfait 2 remplacement d'un module photovoltaïque Smartflower	Remplacement d'un module (placé dans la seconde moitié des pétales en les désempilant de droite à gauche)
Forfait 2 remplacement de deux modules photovoltaïques Smartflower	Remplacement de deux modules (dont un placé dans la seconde moitié des pétales en les désempilant de droite à gauche)

4. Obligations du Client :

Le Client s'engage à :

- être présent aux rendez-vous fixés par EDF ENR et la prévenir de toute impossibilité d'être présent par écrit ou par téléphone avec un préavis minimum de deux (2) jours ouvrés avant le rendez-vous. A défaut, EDF ENR pourra décider de conserver l'acompte versé ou de facturer ses frais de déplacement ;
- apporter sa pleine et entière collaboration à l'exécution des Prestations et à communiquer toutes les informations nécessaires à cet effet. Il communique notamment le numéro de téléphone auquel il peut être joint, ainsi que la documentation technique afférente au Générateur ;
- accorder toute facilité à EDF ENR et ses prestataires pour qu'ils puissent effectuer les Prestations dans de bonnes conditions, et notamment laisser libre accès à toute zone comportant des éléments constitutifs du Générateur ou impactant son fonctionnement, dont notamment les compteurs d'électricité ;
- garantir que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur, et que le site d'intervention ne contient pas d'amiante.

5. Réception des Prestations

Au terme des Prestations, le Client signe le bon d'intervention attestant de la réalisation des Prestations. L'absence du Client à l'occasion d'une intervention programmée emporte acceptation tacite des Prestations réalisées.

6. Prix et facturation

a. Le prix est précisé dans le devis/bon de commande et est payé comme suit :

- 30% du prix est dû à titre d'acompte à l'expiration du délai de renonciation stipulé infra pour les particuliers, ou à la signature du devis/bon de commande pour les personnes morales. Cet acompte doit être reçu par EDF ENR au plus tard deux (2) jours ouvrés avant la date théorique de réalisation de la Prestation et entraîne à défaut le report de sa date de réalisation.
 - le solde est facturé à la date de réalisation de la Prestation et payé à réception.
- Par exception, les Forfaits Diagnostic sont payables en une seule échéance et facturés avant l'intervention.

b. Pour les Forfaits Monitoring, Contrôle plus et Contrôle annuel, la Prestation est intégralement facturée à terme annuel à échoir avec règlement à réception de la facture.

Le prix des Forfaits est révisé de manière automatique et annuelle à la date anniversaire de la signature du devis/bon de commande en application de la formule $P = P_o * ICHTrev-TS/ICHTrev-TSo$ où P_o représente la part fixe du prix ci-dessus défini ; ICHTrev-TSo représente l'indice INSEE du coût horaire du travail révisé pour les Industries Mécaniques et Electriques connu au moment de la date de signature du devis/bon de commande ; ICHTrev-TS représente le dernier indice connu à la date de révision. En cas de réclamation, le Client s'interdit, de retenir tout ou partie des sommes dont il est redevable ou d'opérer une compensation. Toute modification du taux de la TVA est applicable immédiatement aux sommes non échues. Tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une majoration égale à trois fois le taux de l'intérêt légal majoré de dix points, appliquée sur les sommes dues toutes taxes comprises, avec un minimum de quarante (40) euros correspondant aux frais administratifs générés.

7. Faculté de renonciation

En cas de souscription des présentes, le Client bénéficie des dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation. Il peut donc renoncer au Contrat dans les quatorze (14) jours (jours fériés compris) suivant la signature du devis/bon de commande. Jusqu'à l'expiration d'un délai de sept (7) jours démarrant le lendemain de la date de signature du devis/bon de commande, étant précisé que si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il expire le premier jour ouvrable suivant, EDF ENR s'interdit de recevoir quelque contrepartie que ce soit de la part du Client au titre du Contrat. Afin de notifier sa renonciation au bénéfice du Contrat, le Client peut utiliser le formulaire détachable du devis/bon de commande, en l'adressant à ses frais, après l'avoir complété et signé, par LRAR, à l'adresse mentionnée sur ce formulaire.

8. Reserve de propriété - Transfert des risques

a. Le transfert des risques attachés aux pièces fournies dans le cadre de la Prestation s'opère au fur et à mesure de leur intégration sur le Générateur existant.

b. La propriété des nouvelles pièces ajoutées au Générateur est transférée au Client après complet paiement du prix en principal et intérêts. En cas de saisie réalisée par un tiers avant complet paiement, le Client s'engage à indiquer qu'EDF ENR est propriétaire des éléments non encore payés et à l'informer immédiatement de la saisie.

Les anciennes pièces restent la propriété du Client.

9. Responsabilité

a. Les interventions sont réalisées dans le respect des normes en vigueur et notamment dans le respect des règles de sécurité. Toute intervention présentant des risques pour l'intervenant ou pour le Générateur pourra être annulée ou reportée.

b. Pour les Générateurs installés par des tiers, les Prestations réalisées par EDF ENR n'opèrent jamais transfert de la responsabilité légale et/ou contractuelle de l'installateur initial vers EDF ENR, ni validation des choix techniques opérés par cet installateur. EDF ENR ne pourra donc pas être tenue pour responsable des défaillances du Générateur qui sont liées à sa conception, à son installation, aux modalités de mise en service, et/ou au non-respect de normes techniques ou réglementaires.

c. L'attestation sur l'honneur (Forfait Administratif Attestation sur l'honneur) est délivrée après (i) audit complet du Générateur, (ii) commande par le Client à EDF ENR des

travaux que celle-ci estime nécessaire à la mise en conformité du Générateur, et (iii) réalisation de ces travaux. Cette attestation constitue une appréciation relative au respect de la réglementation et des règles de l'art par l'installateur initial à l'occasion de l'installation du Générateur. Elle n'a pas pour effet de reporter ou transférer les garanties légales et/ou contractuelles dues par l'installateur initial à la charge d'EDF ENR.

d. EDF ENR décline toute responsabilité lorsque la réalisation d'une Prestation nécessite des actions préalables sur le Générateur (mise aux normes, etc.) ou la fourniture de documents par le Client qui n'aurait pas été effectuée.

e. L'exécution des Prestations dépendant d'éléments externes à EDF ENR (conception du Générateur, fonctionnement du réseau, qualité des prestations réalisées par l'installateur du Générateur, etc.), celle-ci n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

f. La responsabilité d'EDF ENR au titre des présentes est plafonnée au prix des Prestations et aux préjudices directs subis par le Client du fait des Prestations. Cette responsabilité est exclue en cas d'intervention de tiers (dont le Client) sur le Générateur, de mauvaise utilisation du Générateur, de défaut de conception du Générateur, de dysfonctionnement dont elle ne serait pas directement responsable - dont notamment ceux pouvant être occasionnés par le réseau, en cas de force majeure au sens de la jurisprudence des tribunaux français.

10. Garanties

a. Les interventions effectuées dans le cadre des présentes n'ont pas pour effet de prolonger la durée de garantie initiale du Générateur et de ses éléments constitutifs ; ni de transférer à charge d'EDF ENR les garanties légales ou contractuelles dont est débiteur l'installateur et/ou le concepteur du Générateur.

b. Les Prestations effectuées par EDF ENR bénéficient des garanties légales en vigueur, à savoir :

- la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue (articles 1641 et suivants du Code civil),
- la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation),
- pour les Générateurs installés en toiture, des garanties en matière de malfaçons immobilières (articles 1792 à 1792-6 du Code civil).

c. En cas d'adjonction au Générateur de matériel neuf par EDF ENR, le Client bénéficie en outre de la garantie contractuelle délivrée par le fabricant du produit sans qu'EDF ENR ne prenne aucun engagement sur son contenu ou sa durée.

11. Données personnelles

EDF ENR, en qualité de responsable du traitement, informe le Client qu'un traitement de ses données à caractère personnel est mis en œuvre aux fins de gestion du présent Contrat (notamment constatation de la bonne exécution de l'intervention de dépannage par EDF ENR, réalisation des opérations administratives liées au Contrat, factures et règlements et gestion du service de dépannage et/ou après-vente).

Ce traitement est fondé sur le Contrat liant le Client à EDF ENR.

EDF ENR informe le Client qu'elle peut utiliser ses données personnelles (identité, coordonnées) à des fins de prospection commerciale afin de l'informer sur les actualités et offres commerciales d'EDF ENR. Ce traitement repose sur l'intérêt légitime du responsable de traitement. Le Client est informé qu'il peut à tout moment s'y opposer en écrivant à l'adresse électronique suivante : privacy@edfenr.com.

De manière générale, les données personnelles du Client (notamment nom, prénom, téléphone, courriel, adresse,

données du Contrat, coordonnées de facturation, de livraison, mode de paiement, données liées au bâtiment, photos intérieur et extérieur du domicile du Client, données techniques du domicile du Client, toiture, réseaux électriques, mesures du toit, données énergétiques, équipements dans la maison) sont communiquées en interne aux personnels chargés des relations avec les clients, et des services administratifs et comptables. Ces données personnelles peuvent être également transférées aux autres entités du Groupe EDF ainsi qu'aux prestataires de services d'EDF ENR (notamment ceux en charge des systèmes d'information et du système de monitoring), pouvant être localisés en France et/ou au sein de l'Union Européenne et/ou dans un pays tiers ou une organisation internationale faisant l'objet d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. A défaut d'une telle décision, EDF ENR s'assure auprès de son prestataire de la mise en place de garanties appropriées telles que l'existence de Binding Corporate Rules (BCR) ou la conclusion de Clauses Contractuelles Types validées par la Commission européenne.

Ces données peuvent le cas échéant être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande ou qui aurait besoin d'y accéder dans le cadre d'un éventuel contrôle ou contentieux.

Les données personnelles concernant le Client seront conservées pendant toute la période de la relation contractuelle et pour une durée correspondant à la période de garantie et/ou à la durée des services dont bénéficie le Client le cas échéant (y compris le système de monitoring), puis conservées en archives intermédiaires pour la durée de prescription légale applicable, soit cinq (5) années dans la plupart des cas, sauf obligations légales ou réglementaires.

c. n'entraîne pas la nullité des autres stipulations, dès lors que le maintien en vigueur de celles-ci demeure possible.

d. Le présent Contrat est régi par la loi française. EDF ENR et le Client s'efforceront dans la mesure du possible de régler à l'amiable toute contestation concernant la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat. Pour les Contrats conclus par les particuliers, ces derniers sont informés de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le Client pourra notamment contacter le Médiateur EDF selon les

éventuelles imposant une durée de conservation plus longue.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition au traitement de ses données ainsi que de la possibilité de transmettre à EDF ENR ses directives afin d'organiser le sort des données le concernant (conservation, effacement, communication à un tiers, etc.) en cas de décès. Le Client peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse électronique suivante : privacy@edfenr.com.

Le Client dispose également d'un droit de recours auprès d'une autorité nationale de contrôle telle que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment du Règlement européen n°2016-679 Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018.

EDF ENR dispose d'un Délégué à la Protection des Données (« *Data protection Officer* » - *DPO*) qui peut être contacté pour toute question relative au traitement des données personnelles ainsi que pour exercer les droits afférents à l'adresse électronique suivante : privacy@edfenr.com.

12. Divers

a. EDF ENR est autorisée à céder ou transférer le Contrat à toute société contrôlée par EDF (au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce).

b. Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle est réputée non écrite et modalités précisées sur le site internet <https://mediateur.edf.fr> ou à l'adresse postale Médiation EDF - TSA 50026 – 75804 Paris cedex 08. A défaut d'accord, la personne la plus diligente pourra saisir la juridiction compétente.

Pour les Contrats conclus par les professionnels, toute contestation sur son interprétation, exécution ou résiliation, relèvera de la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Lyon nonobstant toute procédure en référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

N'imprimez ces Conditions Générales d'Intervention que si vous en avez l'utilité.

EDF ENR SAS

150 Allée des Noisetiers
69 760 Limonest
Capital de 36 000 000 euros
433 160 900 R.C.S. Lyon
www.edfenr.com