Conditions Générales de Vente - Marché des particuliers
(Applicables à compter du 30 septembre2026)

Article 1 – Définitions

- Acheteur : désigne Electricité de France ou les entreprises locales de distribution tenues de conclure (articles L. 314-1 et suivants du Code de l'énergie), si les producteurs intéressés en font la demande, un contrat d'achat de l'électricité produite sur le territoire national par les installations dont la puissance installée par site de production n'excède pas douze (12) mégawatts et qui utilisent des énergies renouvelables.
- Client : désigne soit les personnes physiques agissant à titre privé et disposant de leur pleine capacité, ou les personnes morales, qui commandent un générateur photovoltaïque d'une puissance inférieure à neuf (9) kilowatts-crête (KWc).
- Commande : désigne toute commande régie par les présentes Conditions Générales et qui contient l'offre commerciale d'EDF solutions solaires (ci-après « l'Offre »). Cette commande est totalement ou partiellement dématérialisée, sauf lorsque la vente est réalisée sur les salons et foires.
- Contrat : ensemble constitué par les documents sous format électronique suivant :
  - le Bon de commande et ses éventuels avenants et annexes ;
  - le Mandat concédé par le Client à EDF solutions solaires ;
  - le document « Mon projet photovoltaïque » ;
  - les présentes Conditions Générales de vente.

Le Client peut accepter de signer ces documents de manière électronique plutôt que sur support papier. Il conserve néanmoins la possibilité d'obtenir ces documents sur un support papier s'il en fait la demande.

- Lorsque la signature électronique du Contrat n'est pas possible (problème de connexion, le Client ne dispose pas de téléphone portable, outil nécessaire à la signature électronique, etc.), le Client contracte de manière manuscrite. Dans ce cas, il signe de manière manuscrite le document « Bon de Commande », qui présente les caractéristiques principales du Contrat et emporte validation de l'ensemble des documents dématérialisés constituant le Contrat qu'il consulte sur support numérique. Les documents dématérialisés sont portés à sa connaissance en préalable à sa signature. Son image de signature est recueillie sur support numérique et dupliquée sur l'ensemble des documents dématérialisés qui font partie intégrante du Contrat.
- Equipement : désigne le générateur photovoltaïque d'une puissance inférieure à neuf (9) KWc commandé par le Client qui, selon l'Offre souscrite, pourra être installé en surimposition par rapport au bâti, en toiture-terrasse ou au sol.

La composition de l'Equipement varie selon l'Offre souscrite et peut intégrer notamment :

- des modules photovoltaïques ;
- une structure permettant, en fonction du produit commandé la surimposition par rapport au bâti et assurant ou non la fonction d'étanchéité ;
- un onduleur centralisé ;
- des optimiseurs ;
- du câblage et des connecteurs ;
- un système de bacs lestés ;
- un système de monitoring ;
- un système de pilotage de l'eau chaude sanitaire (ECS) ;
- un système de stockage par batteries ;

un afficheur.

L'Equipement produit de l'électricité d'origine photovoltaïque autoconsommée par le Client. En fonction de l'Offre souscrite, le surplus d'électricité d'origine photovoltaïque non consommé par ce dernier sera injecté sur le réseau public de distribution d'électricité, gratuitement ou contre rémunération.

Il est rappelé ici que les Offres en autoconsommation nécessitent l'utilisation d'un compteur électronique spécifique, dit communicant, dont l'achat et l'installation restent à charge exclusive du Client.

- Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent : désigne l'entité en charge de la gestion du réseau public de distribution d'électricité.
- Mise en service : opération réalisée dans les conditions précisées à l'article 4.5.
- Offre : désigne une offre de Service d'EDF solutions solaires, pouvant porter sur un ou plusieurs Equipements.
- Offre « Mon Projet Solaire Performance » : désigne une offre de Service d'EDF solutions solaires pouvant porter sur un ou plusieurs Equipements et comprenant l'afficheur, la « Garantie Matériel » à vie ainsi que le service « Bilan de consommation ».
- Offre « Mon Projet Solaire Essentiel+ » : désigne une offre de Service d'EDF solutions solaires pouvant porter sur un ou plusieurs Equipements, comprenant l'afficheur, la « Garantie Matériel » standard, ainsi que le service « Bilan de consommation ».
- Puissance du générateur photovoltaïque en kilowatts-crête (kWc) : désigne la puissance maximale que les modules photovoltaïques peuvent produire en laboratoire sous des conditions optimales, dites STC (Standard Test Conditions). Ces conditions dépendent notamment de l'inclinaison, l'orientation, la localisation géographique, les conditions atmosphériques, et les conditions d'ensoleillement du générateur. Ces conditions ne représentent donc pas un fonctionnement constant sur une année.
- Signature électronique : les parties ont décidé de mettre en œuvre un processus de dématérialisation de l'ensemble des documents constitutifs du Contrat, au moyen d'une plateforme informatique exploitée par un prestataire indépendant de service de certification électronique (ci-après « le Prestataire »). La signature électronique est un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. Elle emporte les mêmes conséquences que la signature manuscrite du document papier correspondant et a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. Elle garantit l'origine de l'acte ainsi que son intégrité.

Pour procéder à la signature électronique du Contrat, le Client se connecte à internet, puis est dirigé sur une page spécifique gérée par le Prestataire. Il consulte l'ensemble des documents dématérialisés constitutifs du Contrat. Au terme de cette consultation, il accepte le processus de signature électronique en cliquant sur une icône spécifique. Il reçoit alors un appel/SMS sur son téléphone fixe/portable lui indiquant un code à saisir pour valider le Contrat. Ce code est personnel et à durée de validité limitée. En cas de cosignataires, chacun reçoit un code personnel sur son propre téléphone portable ou fixe. Le Client renseigne ensuite ce code puis le valide pour signer électroniquement le Contrat, qui lui sera alors adressé par courriel.

- Services : désigne toute prestation effectuée par EDF solutions solaires au sens du Contrat. Les Services peuvent inclure notamment

(i) la vente et l'installation d'un Equipement, (ii) les Services d'assistance administrative, (iii) les Services optionnels ou (iv) le Service « Bilan de consommation ».

- Service « Bilan de consommation » : le Service inclut trois rendez-vous téléphoniques avec le Client lui permettant de faire le point sur sa consommation d'énergie solaire et d'obtenir des conseils pour adapter au mieux ses habitudes de consommation. Les rendez-vous auront lieu aux dates anniversaires de la Mise en service comme suit : les deux premiers rendez-vous autour du premier et troisième anniversaire, puis le Client pourra solliciter EDF solutions solaires entre le quatrième et dixième anniversaire de la Mise en service s'il souhaite obtenir un troisième rendez-vous téléphonique. Le Client est informé qu'il devra prendre rendez-vous via le lien internet se trouvant dans le courriel qui lui sera envoyé par EDF solutions solaires, dans les délais impartis.
- Système de Monitoring : Ce système inclus dans certaines Offres permet (i) d'avoir accès via une interface web à des données indicatives et non contractuelles relatives à la production de l'Equipement et à l'autoconsommation d'énergie, et (ii) s'il est compris dans l'Offre souscrite par le Client, intègre le système de pilotage de l'eau chaude sanitaire (ECS). Le Client peut ainsi consulter les données de production de son Equipement et ses données d'autoconsommation, sur son espace client EDF solutions solaires, selon les modalités prévues aux conditions générales d'utilisation de l'espace client accessibles sur ce site. A cet effet, le Client dispose d'un compte accessible grâce à son identifiant et un mot de passe communiqué par EDF solutions solaires. Dès lors que ce système est inclus dans l'Offre souscrite, le service est accessible durant le fonctionnement de l'Equipement sous réserve que le Client dispose d'une connexion internet de qualité suffisante dans les conditions définies à l'article 14.1 c) des présentes.

Article 2 - Objet

2.1 - Les présentes Conditions Générales définissent :

- les conditions de la vente et de livraison/installation de l'Equipement par EDF solutions solaires ;
- les Services d'assistance administrative assurés par EDF solutions solaires ;
- les modalités d'exécution des Services optionnels éventuellement souscrits par le Client auprès d'EDF solutions solaires.

2.2 - Préalablement à sa Commande, le Client atteste avoir pris simultanément connaissance et accepté l'ensemble des documents constituant le Contrat, en ce comprises les présentes Conditions Générales.
En cas de vente sur les salons et foires, les éléments habituellement dématérialisés peuvent être remis au Client sous format papier exclusivement. Dans ce cas, les dispositions relatives aux documents dématérialisés ne sont pas applicables à sa Commande.

2.3 – Le Client indique avoir pris connaissance et accepté le fait que :

- le détail de sa Commande est détaillé sur la version électronique des documents susvisés, dont il déclare avoir pris connaissance et accepté l'intégralité des termes ;
- la signature électronique du Contrat dématérialisé emporte signature électronique de l'ensemble des documents constituant le Contrat et détaillés dans l'article 1 ;
- l'image de sa signature, recueillie en cas d'impossibilité de procéder à la signature électronique, est dupliquée simultanément sur l'ensemble des documents électroniques constitutifs du Contrat visés par l'article 1.

2.4 – La validation de sa signature électronique (ou l'apposition de sa signature manuscrite sur le « Récapitulatif de la Commande » doublée de l'apposition de l'image de sa signature sur les documents dématérialisés) emporte reconnaissance par le Client :
- de sa réception et parfaite compréhension, avant signature du Contrat, de l'ensemble des informations précontractuelles visées par les articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation, parmi lesquelles figurent notamment les caractéristiques essentielles de l'Equipement et des services associés, le prix, le délai de livraison de l'Equipement ou d'exécution des Services (précisée par l'article 4.3.2 infra), etc. ;
- de la validité des informations recueillies et stockées sous forme électronique ;
- de la valeur juridique de ces documents électroniques, identique à celle d'un acte sous seing privé établi sur papier. Ces informations pourront être utilisées par EDF solutions solaires notamment en cas de litige ;
- en cas de signature manuscrite doublée de l'utilisation de son image de signature, de son accord en vue de la fourniture du Contrat sous la forme d'un contenu sur support numérique durable avant l'expiration du délai de rétractation (courriel avec documents en format « PDF » ou sur clef USB) ;
- de son accord en vue de la fourniture de factures sous format électronique (factures en format « PDF » communiquées par courriel) dans le respect de la réglementation en vigueur, étant précisé que le Client peut s'il en exprime la demande obtenir une facture papier.

2.5 – Le Contrat est formé dès validation de son code SMS personnel par le Client (ou dès signature du « Récapitulatif de la Commande » en cas d'impossibilité de procéder à la signature électronique du Contrat).

Article 3 - Conditions d'éligibilité

La souscription des présentes est réservée :

- aux personnes physiques propriétaires d'une maison existante ou d'un terrain destiné à recevoir l'Equipement ou ;
- aux personnes physiques occupants à titre gratuit ou onéreux d'une maison existante ou d'un terrain ayant reçu l'accord de leur propriétaire pour faire procéder à livraison/installation de l'Equipement ou ;
- aux personnes morales ;
- et qui envisagent l'acquisition et l'installation d'un Equipement d'une puissance inférieure à neuf (9) KWc en France métropolitaine (hors îles).

Article 4 - Obligations d'EDF solutions solaires

EDF solutions solaires s'engage selon le type d'Offre à :

- assister le Client dans ses démarches administratives (4.2) ;
- livrer et installer l'Equipement (4.3) ;
- organiser les relations avec Consuel (4.4) ;
- en fonction de l'Offre souscrite, brancher l'Equipement au tableau électrique du Client (Offre sans vente du surplus), ou au compteur de production (Offre avec vente du surplus), après que le Client l'ait fait raccorder au réseau public de distribution d'électricité (4.5).

4.1 - Offre
Si le Client souhaite étudier une Offre, EDF solutions solaires le recontacte aux fins d'affiner l'analyse de sa situation et de formuler

une Offre. Le Client reste libre à tout moment de ne pas donner suite à l'Offre ou de s'opposer à la réutilisation de ses données à cette fin. Les données à caractère personnel du Client ne sont utilisées qu'aux fins de répondre à sa demande, à l'exclusion de toute autre fin.

4.2 - Démarches administratives

4.2.1 Raccordement au réseau public de distribution d'électricité

Des travaux préparatoires au raccordement peuvent être exigés par le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent en préalable à son intervention. Ces travaux sont à la charge exclusive du Client. Sont concernés de façon non-exhaustive, l'élagage d'arbres, la réalisation d'une surface plane sur un mur, le démontage ou le déplacement d'une prise ou de tuyaux, la réalisation de saignées, de tranchées, les éventuelles mises aux normes de l'installation électrique intérieure en aval du disjoncteur général, le changement de compteur, etc.

a) Convention d'autoconsommation

Si le Client autoconsomme l'énergie produite sur son site d'installation sans vente du surplus, EDF solutions solaires effectue auprès du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent au nom et pour le compte du Client, et dans le cadre du Mandat, les démarches administratives nécessaires à l'obtention et la signature de la Convention d'Autoconsommation (CAC). Ces démarches dépendent des procédures internes du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent. EDF solutions solaires est donc tenue à cet égard à une obligation de moyen et ne pourra être tenue pour responsable des retards éventuels du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent.

b) Contrat de raccordement et contrat d'achat d'électricité

Lorsqu'une partie de l'énergie produite est destinée à être injectée et vendue sur le réseau, EDF solutions solaires signe, pour le compte du Client conformément au Mandat, un contrat de raccordement avec le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent. Les démarches liées à l'obtention du contrat d'achat d'électricité ne font pas parties des prestations à la charge d'EDF solutions solaires.

4.2.2 Déclaration préalable de travaux / permis de construire

Lorsqu'une déclaration préalable est requise par la réglementation, EDF solutions solaires prépare le dossier afférent et le soumet à la Mairie ou à l'autorité compétente. L'envoi à la Mairie de la déclaration attestant de l'achèvement et la conformité des travaux est à la charge du Client. Lorsqu'un permis de construire est nécessaire, son instruction et dépôt sont effectués par le Client, lequel intègre dans son dossier les spécifications techniques qui lui sont communiquées par EDF solutions solaires.

4.2.3 Autres démarches

- Le Client fait le nécessaire pour que son assurance habitation intègre le futur Equipement dans son périmètre de couverture au plus tard à sa réception.
- Sur option, EDF solutions solaires peut assister le Client, avec une obligation de moyen, dans la préparation d'un dossier de demande de financement de l'Equipement auprès de ses partenaires financiers.

4.3 - Livraison et installation

4.3.1 EDF solutions solaires procède ou fait procéder sous sa responsabilité par tout professionnel de son choix à la livraison et à l'installation de l'Equipement.

EDF solutions solaires et le Client arrêtent en commun les dates/horaires de livraison et d'installation de l'Equipement. EDF solutions solaires se réserve la possibilité de décaler le démarrage de l'intervention ou de la suspendre pour toute cause légitime ou toute circonstance faisant obstacle à la réalisation de l'installation (intempéries, absence fortuite d'un technicien, etc.). Dans ce cas, la date de démarrage ou de reprise des travaux est fixée en accord avec le Client, à une date la plus proche possible de la date initiale. Si aucun accord n'est trouvé sur une nouvelle date du fait du Client et dans un délai de six (6) mois suivant la date de levée des conditions suspensives, la Commande est réputée être caduque. EDF solutions solaires conserve alors la partie de l'acompte correspondant aux prestations effectivement réalisées.

4.3.2 Délai de livraison et d'installation

a) Pour les Equipements vendus à des particuliers, le Client reconnaît avoir été informé que le délai de réalisation des démarches administratives afférentes aux conditions suspensives visées à l'article 14 des présentes, est de quatre (4) mois à compter de la signature du Bon de commande. Le Client reconnaît également avoir été informé que ce délai étant directement lié aux procédures et aux traitements de sociétés tierces et d'administrations publiques, les prorogations et/ou retards éventuellement constatés ne pourront aucunement relever de la responsabilité d'EDF solutions solaires.
EDF solutions solaires procède à la livraison et à l'installation de l'Equipement au plus tard dans un délai de cinq (5) mois à compter de la réalisation des conditions suspensives. Les différentes étapes du projet et les délais afférents sont plus amplement détaillés au sein du document « Mon projet photovoltaïque ».
Ce délai peut être prorogé en cas de survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, et ce du nombre de jours pendant lesquels l'événement considéré fait obstacle à l'installation. Seront également considérées comme causes légitimes de suspension des délais :

- les intempéries impactant la sécurité des intervenants au chantier ;
- les grèves totales ou partielles internes ou externes à EDF solutions solaires ou ses prestataires ;
- les aléas techniques imprévisibles rencontrés lors de l'installation, et notamment liés à la fourniture par le Client d'informations erronées ou incomplètes ;
- l'impossibilité d'accéder dans des conditions normales à la maison ou à la toiture, au terrain d'assiette, ou de procéder à la livraison ou à l'installation, du fait du Client ou d'un tiers ;
- la non-conformité du réseau électrique du Client aux normes en vigueur à la date prévisionnelle de livraison/installation. Lorsqu'elle est constatée, cette non-conformité doit impérativement faire l'objet, à la charge exclusive du Client, d'une mise aux normes effectuée par un professionnel ;
- lorsque l'Equipement est destiné à une implantation au sol, la découverte de sols ou sous-sols inaptes à recevoir l'Equipement sans aménagements spécifiques préalables.

EDF solutions solaires informe le Client de toute prorogation du délai de livraison/installation. Le Client peut également demander le décalage d'une date d'intervention pour une cause légitime dûment justifiée et notifiée par écrit à EDF solutions solaires au minimum deux (2) jours ouvrés avant la date théorique d'intervention.
b) Pour les Clients professionnels, le délai de livraison/réalisation est indicatif. EDF solutions solaires débute les travaux dans le délai qui lui semble approprié par rapport aux conditions de réalisation, aux intempéries, et, de manière générale en considération de toute

condition qu'elle estimera importante pour la bonne réalisation de la Commande. Les retards éventuels ne donnent pas lieu à indemnisation.

4.3.3 A l'issue des travaux, les éléments de toiture éventuellement déposés par EDF solutions solaires (tuiles, ardoises, gravats etc.) sont laissés à la disposition du Client en pied de bâtiment ou à proximité de l'Equipement. Ces éléments sont considérés comme des déchets appartenant au Client, et dont l'évacuation éventuelle relève de sa responsabilité exclusive. Les autres déchets sont évacués par EDF solutions solaires.

4.3.4 EDF solutions solaires se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires pour les installations présentant des contraintes techniques spécifiques (toitures, sols, etc.) générant un surcoût.

4.3.5 EDF solutions solaires s'engage au respect des caractéristiques techniques essentielles de l'Equipement. Elle se réserve cependant la possibilité de modifier la marque et la puissance de chacun des sous-ensembles constituant l'Equipement, notamment celles des modules photovoltaïques ; sous réserve que ces modifications ne diminuent pas significativement la capacité de production de l'Equipement, n'augmentent pas son prix, et qu'elles fassent l'objet d'un avenant signé par le Client.

4.4 - Attestation de conformité - Consuel

Le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent devant se voir remettre une attestation de conformité de l'installation électrique de production visée par Consuel, EDF solutions solaires se charge :

- de la commande à ses frais du formulaire requis ;
- le cas échéant de l'organisation avec le Client et Consuel de la visite de contrôle ;
- de la transmission de l'attestation visée par Consuel au Client et au Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent.

EDF solutions solaires n'est pas responsable des conditions et délais d'intervention de Consuel, ni de leurs conséquences éventuelles sur la Mise en service.

4.5 - Mise en service

a) Lorsque le Client autoconsomme toute l'énergie produite, EDF solutions solaires configure l'Equipement en position - temporaire - de non-fonctionnement au terme des opérations de construction.
La Mise en service est réalisée directement par le Client au travers de manipulations simples indiquées par EDF solutions solaires. Le Client s'interdit de procéder à ces manipulations ou à toutes autres avant (i) l'accord d'EDF solutions solaires, et (ii) la réception du Consuel, et (iii) le cas échéant la signature de la Convention d'Autoconsommation.
Le Client est informé et accepte le fait qu'une Mise en service de l'Equipement qui serait réalisée par ses soins ou un tiers en infraction avec les dispositions ci-dessus constituerait une cause exonératoire de la responsabilité d'EDF solutions solaires en cas de dommages directs ou indirects survenus du fait de cette Mise en service non autorisée.
b) Lorsqu'une partie de l'énergie produite est destinée à être injectée sur le réseau public de distribution d'électricité, la Mise en service est réalisée par le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent.
c) Les frais de Mise en service sont pris en charge par EDF solutions solaires dans la limite de cinq cents euros (500 €) par Equipement. Au-delà, les frais afférents seront à la charge exclusive du Client.

Article 5 - Obligations et déclarations du Client

5.1 - Obligations et informations générales du Client :

5.1.1 Le Client s'engage à :

1) autoriser EDF solutions solaires à le contacter via les coordonnées transmises, si le Client souhaite passer Commande d'Equipements ou d'autres Services EDF solutions solaires ;

2) être présent aux rendez-vous fixés par les prestataires mobilisés pour la réalisation de son projet, à savoir notamment EDF solutions solaires, Consuel, ou le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent ;

3) apporter sa pleine et entière collaboration à l'exécution des présentes, et communiquer tous les documents, plans, et plus généralement toutes les informations nécessaires à cet effet. Il communique notamment un numéro de téléphone auquel il est facilement joignable et fait part de toute modification des informations le concernant figurant dans les documents contractuels. Toute information erronée ou incomplète communiquée par le Client pourra donner lieu à indemnisation d'EDF solutions solaires ;

4) accorder toute facilité à EDF solutions solaires et ses prestataires pour qu'elle puisse effectuer les travaux d'installation dans des conditions normales conformément aux règles de l'art et à la sécurité. A cet effet, EDF solutions solaires est susceptible d'installer sur le chantier des équipements de protection collective (EPC) tels qu'un garde-corps, un échafaudage, ou une tour d'accès ;

5) mettre à la disposition d'EDF solutions solaires un local fermé destiné à l'entreposage de son matériel et outillage pendant la durée du chantier. Le Client accepte la responsabilité de ce matériel et outillage pendant la durée du chantier. Il en est donc considéré comme le gardien dans les conditions fixées par les articles 1927 et suivants du Code civil. Il a interdiction d'utiliser ou céder ce matériel et outillage qui demeurent la propriété exclusive d'EDF solutions solaires ou de ses prestataires ;

6) laisser libre accès aux lieux concernés par les travaux relatifs à l'exécution de la Commande, à savoir notamment sa toiture, ses compteurs d'électricité, son réseau électrique interne, son jardin, etc. Lorsque l'Equipement est destiné à une implantation au sol, le Client procède, préalablement à la date prévisionnelle de démarrage des travaux, à l'enlèvement de tout élément et végétaux qui encombrerait la surface d'implantation et ses abords, ce de manière à ce qu'EDF solutions solaires dispose d'une surface d'implantation nue et immédiatement exploitable pour procéder à l'installation de l'Equipement ;

7) s'abstenir de toute intervention sur l'Equipement autres que celles demandées par EDF solutions solaires ;

8) informer EDF solutions solaires et lui communiquer les documents justifiant de la réalisation ou défaillance des conditions suspensives sous cinq (5) jours ouvrés suivant leur réception ;

9) informer immédiatement EDF solutions solaires par écrit, de tout événement susceptible d'affecter l'installation et le fonctionnement de l'Equipement (notamment, projets de travaux sur la toiture, constructions voisines, etc.) ;

10) signer et retourner aux tiers requis (Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent, Acheteur, etc.) à bref délai les documents qu'il pourrait recevoir dans le cadre de son projet photovoltaïque, et qui sont nécessaires à son bon déroulement ;

11) lorsqu'il bénéficie d'un taux de TVA réduit, transmettre à EDF solutions solaires, avant le démarrage du chantier, une attestation au format normalisé CERFA n°13947*05 confirmant qu'il respecte les conditions requises pour en bénéficier.

5.1.2 Le Client déclare par ailleurs :

- que son compteur principal de consommation d'électricité ainsi que, le cas échéant, le tracé de la tranchée éventuellement nécessaire au passage du câble reliant l'Equipement au point d'injection sur le

réseau de distribution, sont situés sur la parcelle sur laquelle se trouve la maison/bâtiment supportant l'Equipement ;

- être l'unique propriétaire de la maison/du bâtiment/de la parcelle/des sols supportant l'Equipement ou à défaut avoir reçu l'accord écrit du propriétaire ou du syndic de copropriété pour engager les travaux d'installation de l'Equipement ;
- faire son affaire de l'obtention des servitudes de passage qui pourraient être nécessaires pour l'installation de l'Equipement ;
- être informé du fait qu'une baisse significative de la production d'électricité n'est pas systématiquement liée à une modification des performances de l'Equipement mais peut être provoquée par des variations des conditions météorologiques et d'irradiation solaire ;
- être informé de son obligation, en qualité de Maitre de l'Ouvrage, de souscrire une assurance dite « Dommages Ouvrages » (Article L. 242-1 du Code des assurances) ; et en cas de pluralité d'intervenants sur le chantier, de nommer un coordonnateur en matière de sécurité dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur (article L. 4532-2 et suivants du Code du travail) ;
- être informé, pour les Offres en autoconsommation, du fait que la part d'électricité produite par l'Equipement qui ne serait pas autoconsommée peut – en fonction des contrats souscrits auprès du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent – être réinjectée sur le réseau public de distribution d'électricité sans être rémunéré ou faire l'objet d'une rémunération via un contrat d'achat d'électricité ;
- avoir conscience du fait que son taux d'autoconsommation tel que déterminé par EDF solutions solaires est indicatif car il dépend notamment des conditions d'ensoleillement réel et de ses choix et pratiques quotidiennes d'utilisation de ses appareils électriques ;
- être informé que, préalablement à l'installation de l'Equipement, il lui appartient de vérifier auprès d'un électricien qualifié que son installation électrique, notamment s'il s'agit d'une installation en triphasé, est adaptée à ses besoins et équilibrée. Aucune modification de la répartition des phases ne sera effectuée par EDF solutions solaires ni aucuns travaux de ce type ;
- être informé que pour bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de l'afficheur, le statut de la Télé Information Client (TIC) de son compteur électronique communicant doit être en mode « standard ». Sans l'activation du mode « standard », l'afficheur ne pourra pas récupérer les informations relatives à l'injection d'énergie sur le réseau public d'électricité ;
- être informé que dans le cadre du Service « Bilan de consommation », il ne pourra pas demander à bénéficier d'un rendez-vous avec EDF solutions solaires une fois le délai mentionné dans le courriel échu. être informé qu'EDF solutions solaires ne garantit pas que le niveau de charge du système de stockage par batterie atteigne 100 %, celui-ci dépendant notamment de la puissance de l'Equipement, des conditions d'ensoleillement ainsi que de ses habitudes et modes de consommation.

.

5.2 - Prestations d'assistance administrative :

5.2.1 En fonction de l'Offre souscrite, le Client donne irrévocablement mandat à EDF solutions solaires pour :

- réaliser en son nom et pour son compte les démarches afférentes à la déclaration de travaux ;
- réaliser en son nom et pour son compte – en fonction de l'Offre souscrite - les démarches nécessaires à l'obtention de la Convention d'Autoconsommation, et le cas échéant du contrat de raccordement auprès du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent ;
- signer, en son nom et pour son compte les contrats susvisés.

Les démarches relatives à l'obtention du contrat d'achat d'électricité ne font pas partie du périmètre de prestation d'EDF solutions solaires et doivent donc être accomplies seules par le Client.

5.2.2 Le Client reconnaît avoir été informé que le délai d'obtention et de signature des contrats susvisés (Convention d'Autoconsommation, contrat de raccordement), et donc du délai de Mise en service de l'Equipement est directement lié aux procédures de traitement de sociétés tierces et que de ce fait les retards éventuellement constatés notamment pour la Mise en service ne pourront relever de la responsabilité d'EDF solutions solaires.

5.2.3 S'agissant du raccordement au réseau public de distribution d'électricité, le Client reconnaît avoir été informé de l'existence de frais d'utilisation du réseau, dont le montant est fixé par le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent (TURPE).

5.3 - Frais de déplacements

Le Client est préalablement informé des dates et horaires des réunions organisées à son domicile pour l'exécution de sa Commande. En cas d'empêchement, il prévient EDF solutions solaires par écrit avec un préavis minimum de deux (2) jours ouvrés. A défaut, le Client s'engage à rembourser les frais de déplacement des salariés d'EDF solutions solaires, de ses prestataires, ou ceux que cette dernière se verra facturer par le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent, l'Acheteur ou Consuel ; et ce pour l'ensemble des réunions et déplacements susceptibles d'intervenir entre la date de signature de la Commande et la Mise en service de l'Equipement (visite technique, livraison, installation, réception, Consuel, etc.).

5.4 – Tarifs d'achat

Lorsqu'une partie de l'énergie produite est destinée à être injectée et vendue sur le réseau, le Client déclare avoir pris connaissance :

- de la réglementation applicable et des tarifs d'achat d'électricité auxquels il pourra éventuellement prétendre ;
- du fait que le tarif d'achat d'électricité dont il pourra bénéficier ne sera juridiquement figé qu'après signature du contrat d'achat d'électricité par EDF Obligation d'achat ou tout autre Acheteur obligé.

Article 6 – Réception

Au terme de la livraison/installation, les Parties procèdent à la réception de l'Equipement dans les conditions fixées par l'article 1792-6 du Code civil. Si le Client est indisponible à la fin de l'installation, EDF solutions solaires lui communique une nouvelle date de réunion pour procéder à la réception. L'absence du Client à cette seconde réunion et/ou la Mise en service de l'Equipement, ou le refus du Client de s'y présenter, emporte réception tacite de l'Equipement ce que le Client accepte expressément.

Article 7 – Réserve de propriété et transfert des risques

7.1 - Le transfert des risques attachés à l'Equipement s'opère au fur et à mesure de l'installation de ses composants en toiture ou toiture-terrasse ; ou pour les Equipements installés au sol, dès le déchargement de l'Equipement sur son site d'installation. Le Client doit donc prendre l'initiative de souscrire à ses frais les assurances adaptées à la couverture de ce risque et de prévenir son assureur en conséquence.

7.2 - La propriété de l'Equipement est transférée au Client après encaissement effectif de la totalité du prix en principal et intérêts. A défaut de paiement à échéance, les sommes déjà versées resteront la

propriété définitive d'EDF solutions solaires, qui pourra reprendre possession de l'Equipement aux frais et risques du Client.
7.3 - En cas de saisie réalisée par un tiers avant complet paiement, le Client s'engage à indiquer qu'EDF solutions solaires est propriétaire de l'Equipement et à informer immédiatement cette dernière de la saisie. Le Client s'interdit de céder, revendre, ou donner en gage l'Equipement avant le complet paiement du prix.

Article 8 – Limites de responsabilité

8.1 – EDF solutions solaires est dégagée de toute responsabilité en cas :
- d'intervention de tiers (dont le Client) sur l'Equipement ;
- de mauvaise utilisation de l'Equipement ;
- de dysfonctionnement dont elle ne serait pas directement responsable, notamment ceux occasionnés par le réseau public de distribution d'électricité ;
- en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des juridictions françaises ;
- en cas de modification des tarifs d'achat de l'électricité produite par l'Equipement applicable à la Commande signée par le Client.

Quel que soit le fait générateur, EDF solutions solaires ne pourra être tenue pour responsable des préjudices non directement liés à l'Equipement ou aux prestations objet des présentes.

8.2 – Les différentes estimations afférentes à la production de l'Equipement et/ou au taux d'autoconsommation notamment, sont indicatives et non contractuelles. EDF solutions solaires ne prend notamment aucun engagement concernant une éventuelle autonomie énergétique du Client.

8.3 – Pour les Commandes passées par les professionnels, la responsabilité éventuelle d'EDF solutions solaires est limitée aux préjudices directs subis par le Client et au montant de la Commande. EDF solutions solaires ne peut être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard des tiers de tout dommage indirect tel que notamment perte d'exploitation, perte de bénéfices, ou d'image, ou toute autre préjudice résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation de l'Equipement.

8.4 – De manière générale, EDF solutions solaires ne pourra être tenue pour responsable des évolutions de réglementation susceptibles d'intervenir après signature de sa Commande par le Client, et/ou de l'évolution des tarifs/taxes des autres intervenants au projet photovoltaïque du Client avec lesquels ce dernier contracte directement.

8.5 – EDF solutions solaires est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement de l'Equipement. A cet effet, EDF solutions solaires est susceptible d'installer un Système de Monitoring qui nécessite un raccordement au réseau internet du Client dont la connexion devra bénéficier d'un débit suffisamment élevé à savoir une connexion internet soit de type ADSL soit de type fibre optique, pour permettre la remontée des données et les mises à jour à distance.
Il appartient exclusivement au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses données ainsi que le Système de Monitoring des dommages susceptibles de survenir du fait de ce raccordement au réseau Internet (virus, etc.) ; et de s'équiper le cas échéant des logiciels de protection adaptés.
EDF solutions solaires sera dégagée de toute responsabilité en cas de dommage généré à tout ou partie de l'Equipement, au Système de Monitoring, à l'espace client EDF solutions solaires ou aux données du Client, trouvant son origine dans une intrusion ou une action informatique de quelque nature survenue par l'intermédiaire du réseau du Client.

Article 9 – Limites de prestations

Sauf indication par EDF solutions solaires sur la Commande, les prestations ci-après sont exclues du périmètre des présentes et donnent lieu à facturation complémentaire.

9.1 – Limites applicables aux Commandes des Clients :
a) Sont exclus du périmètre de l'Offre, la dépose des couvertures existantes, amiantées ou non ;
b) Les reprises nécessaires en cas de faiblesses de charpente susceptibles d'entraver la bonne réalisation des présentes (planéité, garantie d'étanchéité, non-respect des normes etc.), sont à la charge du Client ;
c) Le Client porte une attention particulière à l'existence de masques susceptibles d'affecter le bon fonctionnement de l'Equipement à compter de son installation, (constructions, végétation, etc.), ainsi qu'à leur évolution dans le temps (végétation), EDF solutions solaires déclinant toute responsabilité à cet égard ;
d) Le site d'installation de l'Equipement doit être normalement accessible aux véhicules de chantier requis et permettre l'installation d'un échafaudage le long des versants à équiper. La nature du sol doit permettre l'accès en toiture du matériel par des moyens de levage adéquats (monte-charges télescopiques, etc.). Les surcoûts éventuels sont pris en charge par le Client. Le Client définit une zone de sécurité et un espace libre de tout matériel ou encombrant respectant les prescriptions d'EDF solutions solaires. Préalablement au démarrage des travaux, le Client et EDF solutions solaires établissent un plan de prévention commun ;
e) Concernant le Système de Monitoring, les frais afférents à (i) la mise en place puis à l'exploitation de la connexion Internet, et (ii) à la consommation électrique du Système de Monitoring, restent à la charge exclusive du Client.

9.2 – Limites spécifiques complémentaires applicables aux Commandes des Clients personnes morales :
a) La mise à disposition d'EDF solutions solaires d'un local technique destiné à recevoir l'onduleur, le coffret monitoring, le système de stockage par batteries et les tableaux de protection/comptage de l'Equipement. Les spécifications à respecter pour la construction de ce local (surface, sécurité, ventilation naturelle, matériaux de construction, etc.) sont fournies par EDF solutions solaires. Sur ce point, la prestation se limite au câblage et raccordement des circuits électriques propres à l'Equipement et ne comprend pas l'équipement électrique intérieur du local (réalisation de prises, réseau d'éclairage intérieur ou extérieur, boîtiers de dérivation, tableaux de distribution etc.) ;
b) Le Client fait son affaire, dans le respect des préconisations d'EDF solutions solaires, du percement des tranchées éventuellement nécessaires pour acheminer l'énergie produite au point de livraison ENEDIS ou de tout autre Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent, de leur rebouchage et de la remise en état de la surface. La prestation d'EDF solutions solaires comprend la fourniture et la pose des câbles, gaines et filets avertisseurs pour le raccordement électrique nécessaire entre le tableau général de l'Equipement et le point de livraison ENEDIS (ou du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent) ;

c) Le cas échéant, le coût du raccordement reste à la charge exclusive du Client qui signe un contrat spécifique avec le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent. Le Client règle directement et sans délai au Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent les prestations de raccordement proposées, de manière à ne pas pénaliser les délais de raccordement de l'Equipement ;
d) Sauf cas particulier spécifié dans les conditions particulières de la Commande, les obligations d'EDF solutions solaires sont limitées à l'installation de l'Equipement, à l'exclusion des supports ou infrastructures supportant le poids dudit Equipement ou des prestations annexes (charpente, gouttières, chenaux, dalles, forages, etc.) ;
e) Dans le cas de constructions neuves et selon la technologie d'intégration en toiture employée, le Client fait son affaire du respect par son constructeur des contraintes de dimensionnement imposées par la mise en œuvre d'une couverture photovoltaïque selon les préconisations d'EDF solutions solaires. Il est notamment porté une attention particulière à la résistance des structures/charpentes aux charges de couverture, dans le respect de la réglementation « Neige et Vent » en vigueur. Dans ce cas de figure, la responsabilité d'EDF solutions solaires ne saurait être engagée concernant l'intégrité physique dudit bâtiment ;
f) Raccordement au réseau : le cas échéant, le Client déclare avoir pleinement conscience du fait (i) que le raccordement de l'Equipement au réseau électrique, et donc sa mise en production n'entre pas dans les attributions d'EDF solutions solaires, et (ii) que cette dernière ne peut donc être tenue pour responsable des retards générés par cette opération. Les frais éventuels de renforcement ou de reprise de réseau requis par le Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent restent à la charge exclusive du Client ;
g) EDF solutions solaires n'assure aucune mission de coordination ou de maîtrise d'ouvrage déléguée/d'œuvre et n'est pas responsable des autres corps de métier susceptibles d'intervenir sur le site du Client, notamment pour le désamiantage. Le Client est seul responsable de la coordination des autres entrepreneurs et de la mise à disposition d'une toiture apte à supporter le poids de l'Equipement.

9.3 EDF solutions solaires ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut d'attribution d'une subvention, d'un crédit d'impôt ou d'une prime du fait du non-respect par le Client des modalités d'attribution, des conditions d'éligibilité, et des délais impartis.

Article 10 - Garanties

10.1 - Garanties légales

10.1.1 Il est rappelé qu'EDF solutions solaires est tenue :

- des défauts de conformité du bien au Contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, étant précisé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie contractuelle précisée à l'article 10.2 des présentes ;
- des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil ;
- pour les Equipements installés en toiture, des garanties en matière de malfaçons immobilières (articles 1792 à 1792-6 du Code civil).

10.1.2 Lorsqu'il agit sur la base de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance de l'Equipement pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation (le vendeur peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix est impossible à réaliser ou s'il entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client) ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

Le texte de ces articles est reproduit infra.

10.2 - Garanties contractuelles

Le Client bénéficie en outre des garanties contractuelles suivantes :

- une « Garantie Matériel » portant sur les éléments constitutifs de l'Equipement hors Système de Monitoring (comprenant une « Garantie Matériel hors modules photovoltaïques » et une « Garantie Matériel des modules photovoltaïques ») ;
- une « Garantie Performance » portant sur les modules photovoltaïques considérés comme un ensemble.

10.2.1 La « Garantie Matériel »

a) Conditions d'application et durées

1 - Offre « Mon Projet Solaire Performance »

(i) La « Garantie Matériel » est consentie au seul Client personne physique et signataire de la Commande. Il peut, tout au long de sa vie, demander l'application et bénéficier de la « Garantie Matériel » pour les composants suivants et les frais de main d'œuvre et de déplacement associés : modules photovoltaïques, onduleur centralisé, structure assurant l'étanchéité.

La « Garantie Matériel » est personnelle, nominative, non cessible et non transmissible. La « Garantie Matériel » ne peut pas faire l'objet d'un leg. Elle n'est pas applicable à un Client qui serait une personne morale.

(ii) Toute demande d'application de la « Garantie Matériel » pour un autre composant que ceux précités et/ou tout autre propriétaire de l'Equipement que le Client personne physique signataire de la Commande, la « Garantie Matériel » s'appliquera **dans les conditions et durées ci-après, définies par le fabricant et disponibles sur simple demande, dont le point de départ est la Mise en service de l'équipement par EDF solutions solaires :**

Composants	*Durée*
Onduleur centralisé	25 ans
Modules photovoltaïques	30 ans
Optimiseurs	25 ans
Structure assurant l'étanchéité (Equipements installés en toiture)	10 ans
Système de stockage par batteries	15 ans ou atteinte du débit d'énergie de 28,84 mégawattheures

Autres éléments constitutifs de l'Equipement (hors modules photovoltaïques et système de monitoring)	2 ans

2 – Offre « Mon Projet Solaire Essentiel+ »
Le Client bénéficie d'une « Garantie Matériel » à compter de la Mise en service de l'Equipement par EDF solutions solaires. Cette « Garantie Matériel » standard porte sur les composants suivants : l'onduleur centralisé, modules photovoltaïques, structure assurant l'étanchéité, et les autres éléments constitutifs de l'Equipement (hors système de monitoring).

Le Client bénéficie de la « Garantie Matériel » dans les conditions définies par le fabricant précisées ci-après, dont le point de départ est la Mise en service de l'Equipement par EDF solutions solaires, pour les durées suivantes :

Composants	*Durée*
Onduleur centralisé	25 ans
Modules photovoltaïques	25 ans
Optimiseurs	25 ans
Structure assurant l'étanchéité (Equipements installés en toiture)	10 ans
Autres éléments constitutifs de l'Equipement (hors modules photovoltaïques et système de monitoring)	2 ans

b) Périmètre :
1- Offre « Mon Projet Solaire Performance »
(i) La « Garantie Matériel hors modules photovoltaïques » comprend les pièces de rechange, la main d'œuvre et le déplacement nécessaires à la réparation des éléments défectueux, à l'exclusion de l'indemnisation des dommages résultant indirectement de la défectuosité des éléments concernés.

(ii) La « Garantie Matériel des modules photovoltaïques » ne comprend que les pièces de rechange nécessaires à la réparation des éléments défectueux, et exclut l'indemnisation des dommages résultant indirectement de la défectuosité des éléments concernés. Cette garantie ne s'applique pas pour une puissance de sortie spécifique des modules photovoltaïques, la performance étant déjà couverte par la garantie prévue à l'article 10.2.3 des présentes.

(iii) S'agissant de la « Garantie Matériel du système de stockage par batteries », le débit d'énergie correspond à la quantité d'énergie cumulée pouvant être chargée ou déchargée au sein du système de stockage par batteries pendant toute la durée de la Garantie.

2 – Offre « Mon Projet Solaire Essentiel+ »
(i) La « Garantie Matériel hors modules photovoltaïques » comprend les pièces de rechange, la main d'œuvre et le déplacement nécessaires à la réparation des éléments défectueux, à l'exclusion de l'indemnisation des dommages résultant indirectement de la défectuosité des éléments concernés.

(ii) La « Garantie Matériel des modules photovoltaïques » ne comprend que les pièces de rechange nécessaires à la réparation des éléments défectueux, et exclut la main d'œuvre et le déplacement nécessaires à la réparation des éléments défectueux, ainsi que l'indemnisation des dommages résultant indirectement de la défectuosité des éléments concernés. Cette garantie ne s'applique pas pour une puissance de sortie spécifique des modules photovoltaïques, la performance étant déjà couverte par la garantie prévue à l'article 10.2.3 des présentes.

c) Exclusions
Sont exclus de la « Garantie Matériel » les dommages résultants :
- de l'intervention d'un tiers, dont le Client, sur l'Equipement ;
- de faits de vandalisme, vol, perte fortuite, bris de glace, intempéries (grêle, tempête, foudre, chute d'arbre) ou de catastrophe naturelle, ou d'un choc avec un corps étranger ;
- d'un incendie, de la foudre ou d'un dégât des eaux ;
- d'une détérioration ou d'un effondrement partiel/total de la maison/toiture ;
- de conditions anormales d'utilisation, de stockage et/ou de conservation des éléments constituant l'Equipement ou du système de stockage par batteries postérieurement à la livraison de l'Equipement ;
- de l'adjonction à l'Equipement de pièces/dispositifs non fournis par EDF solutions solaires, et plus largement en cas de modification ou réglage non autorisé par EDF solutions solaires ;
- d'un vice apparent lors de la réception ;
- d'un nettoyage des modules photovoltaïques par d'autres moyens que l'eau claire ou s'agissant du système de stockage par batteries par d'autres moyens qu'un chiffon humide;
- de variations anormales de fournitures d'électricité.
- d'une mise hors tension du système de stockage par batteries durant plus de trente (30) jours
- de l'exposition du système de stockage par batteries à la lumière directe du soleil ;
- de l'utilisation, le transport, le stockage, l'installation et/ou la manipulation de quelque manière que ce soit qui ne serait pas strictement conforme au manuel d'installation et à la fiche d'information produit.
- de toute modification cosmétique ou autre modification de l'apparence du système de stockage par batteries, (y compris, mais sans s'y limiter, les changements de couleur, la moisissure, l'usure normale, des défauts cosmétiques, techniques, etc.) qui n'affecte pas de manière directe le stockage de l'énergie produite.

Concernant le système de stockage par batteries (inclus dans l'Offre « Mon Projet Solaire Performance »), le Client est informé qu'en tout état de cause, la « Garantie Matériel » ne pourra pas s'appliquer si la connexion dudit produit à internet a été interrompue durant au moins six (6) mois consécutifs, précédant le dommage.

d) Mise en œuvre et modalités
(i) La « Garantie Matériel » bénéficie aux Clients d'EDF solutions solaires. En cas de dysfonctionnement susceptible d'être couvert par cette garantie, le Client contacte par téléphone le service client d'EDF solutions solaires et double son appel d'une confirmation par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception ou d'un courriel. Cet écrit doit indiquer à minima les coordonnées du Client et la nature précise du dysfonctionnement constaté.
(ii) EDF solutions solaires contacte alors le Client par téléphone et réalise un diagnostic sommaire. Il peut être demandé au Client de procéder à quelques manipulations simples.

EDF solutions solaires est également susceptible de contacter le Client par le biais d'une plateforme d'appel vidéo, sous réserve de l'obtention de son consentement préalable et à condition qu'il dispose d'une caméra sur son téléphone portable. Le cas échéant, le Client reçoit un SMS sur son téléphone portable contenant un lien internet le redirigeant vers la plateforme d'appel vidéo. Cette plateforme est un outil de communication qui peut être utilisé occasionnellement afin de faciliter la réalisation du diagnostic.
Si le dysfonctionnement ne peut être résolu à distance, EDF solutions solaires programme une visite de contrôle sur site dont le coût est avancé par le Client.
S'il apparaît à l'issue de cette visite que la « Garantie Matériel » est acquise, EDF solutions solaires procède à la réparation de l'élément défectueux dans le délai de vingt-huit (28) jours calendaire précisé infra et rembourse au Client les frais relatifs à la visite de contrôle.
(iii) Si la « Garantie Matériel » n'est pas applicable, EDF solutions solaires n'est pas tenue de réparer l'Equipement. Les frais afférents à la visite de contrôle restent à la charge du Client. Dans cette hypothèse, EDF solutions solaires peut lui proposer un devis ou lui indiquer les coordonnées d'un prestataire à même d'assurer la réparation.
(iv) Si la « Garantie Matériel » est applicable, EDF solutions solaires répare l'Equipement dans un délai de vingt-huit (28) jours calendaires à compter de la réception de la demande écrite de mise en œuvre de la garantie. Ce délai est prorogé du nombre de jours pendant lesquels le diagnostic et les réparations nécessaires ne peuvent être effectuées du fait du Client (exemple : absence, refus des dates d'intervention proposées, modification par son fait du planning d'intervention, intempéries, force majeure, etc.).
(v) Indemnité forfaitaire : Si, sur une année contractuelle, plus de vingt-huit (28) jours calendaires de non-production totale d'électricité sont imputables à un manquement d'EDF solutions solaires à son obligation de réparation au titre de la Garantie Matériel, EDF solutions solaires verse au Client, à titre de pénalité forfaitaire et définitive, l'indemnité calculée comme suit : I = PM x N x Tg dans laquelle :
- PM est la production moyenne journalière en kWh constatée, pour des modules photovoltaïques de technologie équivalente, dans la région concernée selon les données mises à disposition par l'Institut National de l'Energie Solaire (avec le logiciel PVSOL ou tout logiciel équivalent qui s'y substituerait) ;
- N est le nombre de jours écoulés au-delà du vingt-huitième (28e) jour suivant la visite de contrôle ;
- Tg est le tarif d'achat de gros d'électricité en euro hors taxes en vigueur sur le marché au moment de la date de demande d'application de la garantie (prix « day ahead » France en base).
Cette indemnité est plafonnée à un montant correspondant à trente (30) jours calendaires d'indemnité telle que calculée ci-avant.
(vi) Ne constituent pas des jours de non-production totale d'électricité imputables à un manquement d'EDF solutions solaires à son obligation de réparation les jours pendant lesquels :
- l'Equipement n'est pas raccordé au compteur de production d'électricité ;
- EDF solutions solaires n'a pas été informée par le Client du dysfonctionnement total ou partiel de l'Equipement ;
- le diagnostic et les réparations nécessaires n'ont pu être effectués du fait du Client, ou pour des raisons indépendantes d'EDF solutions solaires ;
- l'Equipement n'a pas produit pour une cause ne déclenchant pas l'obligation de réparation d'EDF solutions solaires.
(vii) A l'occasion de la mise en œuvre de la Garantie Matériel, toute période d'immobilisation de l'Equipement vient s'ajouter à la durée de la Garantie Matériel qui restait à courir sur l'élément défectueux.
Cette période d'immobilisation court à compter (i) de la demande d'intervention du Client ou (ii) de la mise à disposition pour réparation de l'élément défectueux concerné, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention conformément aux dispositions de l'article L. 217-28 du Code de la consommation reproduit intégralement à la fin des présentes Conditions Générales.
A l'exception de la période d'immobilisation susmentionnée, la mise en œuvre de la Garantie Matériel ne prolonge pas la durée de la garantie initiale qui reste plafonnée à celle de la pièce d'origine concernée.
(viii) En tout état de cause, la Garantie Matériel est une garantie contractuelle qui s'appuie sur la garantie délivrée par le fabricant du Matériel (onduleur, optimiseurs, modules photovoltaïques et système de stockage par batteries). En cas de dysfonctionnement couvert par cette Garantie et non résolu par EDF solutions solaires, le Client aura la possibilité d'engager directement la responsabilité du fabricant au titre de la Garantie Matériel.
Sans préjudice de l'application des garanties légales et en cas d'inexécution totale ou partielle de la Garantie Matériel, la responsabilité d'EDF solutions solaires ne peut être recherchée si cette inexécution est due à des éléments présentant le caractère de la force majeure au sens de l'article 17 des présentes à la date de demande de mise en œuvre de la Garantie Matériel par le Client.

e) Disponibilité des pièces détachées : les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché pendant une durée de cinq (5) ans pour les modules photovoltaïques, les optimiseurs et l'onduleur. Pour les autres éléments constitutifs de l'Equipement cette durée correspond à la durée de la garantie matériel du fabricant.

10.2.2 La « Garantie Performance »

a) Périmètre

1- Les modules photovoltaïques

(i) Cette Garantie concerne exclusivement la performance de l'ensemble constitué par les modules photovoltaïques installés. Le niveau de performance de cet ensemble, exprimé sur la base d'un pourcentage de la puissance d'origine de l'ensemble des modules, est garanti comme suit :

- puissance nominale minimale garantie la première année : 99% ; puis
- dégradation de 0.35% par an avec :
  - les modules photovoltaïques noir de l'Offre « Mon Projet Solaire Performance » : au minimum 88,85% de la puissance nominale à 30 ans.
- dégradation maximale de 0.4% par an avec :
  - les modules photovoltaïques noir de l'Offre « Mon Projet Solaire Essentiel+ » : au minimum 89,4% de la puissance nominale à 25 ans.
  - les modules photovoltaïques colorés (Rubis) : au minimum 89,4% de la puissance nominale à 25 ans.

Il est précisé que :

- la puissance d'origine correspond à la puissance indiquée par le fabricant et établie par « flash-test » dans les conditions standard de test (niveau d'irradiation de 1000 W/m2 - spectre lumineux AM1.5 – température des modules photovoltaïques de 25°C) ;

- cette Garantie ne porte pas sur le niveau de production d'électricité, ni sur la conformité au niveau de production initialement estimé.

(ii)Cette Garantie ne s'applique pas lorsque la baisse de performance en-deçà du niveau garanti est due :

- à une intervention d'un tiers, dont le Client, sur l'Equipement ;
- au bris de tout ou partie des modules photovoltaïques du fait de vandalisme, vol, bris de glace, intempéries (grêle, tempête, foudre, chute d'arbre) ou de catastrophe naturelle, ou à un choc avec un corps étranger ;
- à un incendie ou dégât des eaux ;
- à un effondrement ou à une détérioration du bâtiment et/ou de la toiture supportant l'Equipement ;
- à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation des modules photovoltaïques postérieurement à leur livraison ;
- à une adjonction à l'Equipement de pièces ou de dispositifs non fournis par EDF solutions solaires ;
- à un vice apparent au moment de la réception ;
- à un nettoyage des modules photovoltaïques réalisé par d'autres moyens que l'eau claire ;
- à un ou plusieurs éléments composant l'Equipement, autre que les modules photovoltaïques considérés comme un ensemble.

Est exclue de la Garantie l'indemnisation de tout autre dommage ou frais résultant directement ou non de la sous-performance de l'Equipement par rapport aux niveaux garantis.

2- Le système de stockage par batteries

(i) La « Garantie Performance » du système de stockage par batteries concerne exclusivement la performance de l'ensemble du système installé. Le niveau de performance du système de stockage par batteries est exprimé en pourcentage par rapport à la capacité initiale de stockage, appelé « State Of Health » (ci-après SOH).

Le SOH garanti du système de stockage par batterie, est de 60% : i) à la quinzième (15) année à compter de la date de début de la Garantie, dans les limites spécifiées dans le tableau ci-dessous ; ou ii) jusqu'à ce que le système atteigne le débit d'énergie garanti (voir le tableau ci-dessous), selon l'éventualité qui se présenterait en premier.

Débit d'énergie garanti	SOH garanti
28,84 mégawattheures à la 15ème année	60% à la 15ème année

Il est précisé que :

- Le SOH s'entend individuellement par batterie installée ;
- Le seuil d'énergie délivré est considéré individuellement par batterie installée ;
- Le seuil d'énergie délivré est calculé et mesuré coté DC (courant continu) à une température de 25°C +/+3°C.

(ii) Cette Garantie ne s'applique pas lorsque la baisse de performance en-deçà du niveau garanti est due :

- à une intervention d'un tiers, dont le Client, sur l'Equipement;
- du fait de vandalisme, vol, bris de glace ou de catastrophe naturelle, ou à un choc avec un corps étranger ;
- à un incendie ou dégât des eaux ;
- à un effondrement ou à une détérioration du bâtiment et/ou de la toiture supportant l'Equipement ;
- à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation du système de stockage par batteries postérieurement à sa livraison ;
- une mise hors tension durant plus de trente (30) jours consécutifs ;
- à une adjonction de pièces ou de dispositifs non fournis par EDF solutions solaires ;
- à un vice apparent au moment de la réception ;
- à un nettoyage en surface du système de stockage réalisé par d'autres moyens qu'un chiffon humidifié à l'eau claire ;
- à un ou plusieurs éléments composant l'Equipement ;
- à l'exposition du système de stockage par batterie à la lumière directe du soleil ;
- l'utilisation, le transport, le stockage, l'installation et/ou la manipulation de quelque manière que ce soit qui ne serait pas strictement conforme au manuel d'installation et à la fiche d'information produit.

Concernant le système de stockage par batteries, le Client est informé qu'en tout état de cause, la « Garantie Performance » ne pourra pas s'appliquer si la connexion dudit produit à internet a été interrompue durant au moins six (6) mois consécutifs, précédant le dommage.

b) Mise en œuvre et modalités d'application

(I) Cette Garantie bénéficie aux Clients d'EDF solutions solaires. Elle est mise en œuvre par simple appel téléphonique au service client d'EDF solutions solaires impérativement doublé d'une confirmation par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception ou d'un courriel. Ce document doit préciser les coordonnées postales et téléphoniques du Client, préciser le dysfonctionnement constaté et faire état de sa volonté de mise en œuvre de la Garantie.

(II) A réception de cet écrit, EDF solutions solaires programme une visite de contrôle de la performance de l'Equipement, dont les frais de déplacement sont avancés par le Client (tarifs en vigueur disponibles sur demande auprès du service client d'EDF solutions solaires). Si cette visite ne permet pas d'établir avec certitude le niveau de performance de l'Equipement ou l'origine de la sous-performance, les modules photovoltaïques litigieux sont déposés et transportés en atelier pour analyse. Les frais de dépose, de transport, d'audit et d'analyse sont également avancés par le Client.

(III) S'il apparaît à l'issue de ces tests que la Garantie trouve à s'appliquer, le Client a droit :

- au remboursement de l'intégralité des frais d'analyse (frais de déplacement, frais de dépose des modules photovoltaïques et/ou du système de stockage par batteries, frais de transport, frais d'audit et d'analyse) des modules photovoltaïques, ;
- au remplacement ou à la réparation (à l'appréciation d'EDF solutions solaires) des modules photovoltaïques et/ou du système de stockage par batteries qui est nécessaire pour respecter le niveau de performance garantie pour l'ensemble des modules et/ou du système de stockage par batteries ;

- et en cas de dépassement du délai d'intervention de vingt-huit (28) jours, à une indemnité dans les conditions précisées ci-après.

Si la Garantie ne trouve pas à s'appliquer, le Client conserve à sa charge exclusive l'ensemble des frais engagés.

(IV) Application de la garantie :
EDF solutions solaires fera ses meilleurs efforts pour remplacer ou réparer les modules photovoltaïques et/ou du système de stockage par batteries défectueux par d'autres modules et/ou un autre système de stockage par batteries de marque identique ou non et d'une puissance au moins équivalente. En tout état de cause et si le remplacement s'avère nécessaire, EDF solutions solaires procèdera à ce remplacement par des modules et/ou un système de stockage par batteries d'une performance équivalente.
EDF solutions solaires interviendra dans les vingt-huit (28) jours calendaires suivant la visite de contrôle de performance ou dès connaissance du résultat des tests de performances menés en atelier (tests visés en b (II) ci-dessus) lorsqu'ils sont nécessaires.
Si l'intervention nécessaire pour procéder au changement/réparation du/des modules photovoltaïques défectueux est réalisée après l'expiration de ce délai de vingt-huit (28) jours - et uniquement en cas de non-production totale du Générateur - EDF solutions solaires verse au Client en complément du remplacement ou de la réparation des modules photovoltaïques défectueux - à titre de pénalité forfaitaire, définitive et libératoire, l'indemnité calculée comme suit : I = PM x N x Tg dans laquelle :
- PM est la production moyenne journalière en kWh constatée, pour des modules photovoltaïques de technologie équivalente, dans la région concernée selon les données mises à disposition par l'Institut National de l'Energie Solaire (avec le logiciel PVSOL ou tout logiciel équivalent qui s'y substituerait) ;
- N est le nombre de jours écoulés au-delà du vingt-huitième (28e) jour suivant la visite de contrôle de performance ou la connaissance du résultat des tests de performances menés en atelier ;
- Tg est le tarif d'achat de gros d'électricité en euro hors taxes en vigueur sur le marché au moment de la date de demande d'application de la garantie (prix « day ahead » France en base).
Cette indemnité est plafonnée à un montant correspondant à trente (30) jours calendaires d'indemnité telle que calculée ci-avant.
(V) A l'occasion de la mise en œuvre de la Garantie Performance, toute période d'immobilisation des modules photovoltaïques vient s'ajouter à la durée de la Garantie Performance qui restait à courir.
Cette période d'immobilisation court à compter (i) de la demande d'intervention du Client ou (ii) de la mise à disposition pour réparation des modules photovoltaïques concernés, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention conformément aux dispositions de l'article L. 217-28 du Code de la consommation reproduit intégralement à la fin des présentes Conditions Générales. A l'exception de la période d'immobilisation susmentionnée, la mise en œuvre de la Garantie Performance ne prolonge pas la durée de la garantie initiale qui reste plafonnée à celle d'origine.
(VI) La Garantie Performance est une garantie contractuelle qui s'appuie sur la garantie délivrée par le fabricant des modules photovoltaïques installés et le fabricant du système de stockage par batteries.

En cas d'inexécution totale ou partielle de la Garantie Performance, la responsabilité d'EDF solutions solaires ne peut être recherchée si cette inexécution est due à des éléments présentant le caractère de la force majeure au sens de l'article 17 des présentes, à la date de demande de mise en œuvre de la Garantie Performance par le Client.

Article 11 - Prix et échéancier de paiement

11.1 – Prix - Echéancier de paiement

Le prix est précisé dans le Bon de commande. Il correspond à l'acquisition et à la livraison/installation de l'Equipement. Le prix TTC se compose d'un montant HT et d'un montant de TVA calculé en fonction du taux de TVA en vigueur à la date de signature du Bon de commande.
En cas de changement réglementaire de taux de TVA entre la date de signature du Bon de commande et la date de livraison/installation de l'Equipement, c'est la TVA en vigueur à la date de la livraison/installation de l'Equipement qui sera appliquée, entrainant une modification du montant TTC de la Commande.

11.1.1 Le prix est payable selon les modalités suivantes :
- mille cinq cents euros toutes taxes comprises (1 500 € TTC) est dû à titre d'acompte à l'expiration du délai de sept (7) jours visé par l'article L. 121-10 du Code de la consommation ; ce délai démarrant le lendemain de la signature du Contrat. Cet acompte n'est perçu que lorsque le Contrat n'est pas financé par le partenaire financier d'EDF solutions solaires ou par l'établissement de crédit du Client. En cas de vente sur les foires et salons, l'acompte est immédiatement dû ;
- le solde au terme des travaux d'installation de l'Equipement, lesquels sont sanctionnés par la réception de l'Equipement au sens de l'article 1792-6 du Code civil.

Les sommes versées d'avance par le Client sont des acomptes. Aucun escompte n'est consenti pour paiement comptant ou anticipé.
11.1.2 Les factures sont payables à réception, par chèque ou virement ou, le cas échéant par paiement direct par l'un des établissements financiers partenaires d'EDF solutions solaires pour les particuliers. En cas de réclamation, le Client s'interdit, de retenir tout ou partie des sommes dont il est redevable ou d'opérer une compensation.

11.2 - Retard de règlement

A défaut de paiement à échéance et sans mise en demeure :
(i) les sommes dues porteront intérêt au taux annuel de 10%, avec un minimum de cent cinquante (150) euros HT correspondant aux frais administratifs générés ;
(ii) EDF solutions solaires pourra mettre un terme temporaire ou définitif à la livraison/installation et aux prestations en cours après en avoir informé le Client avec un préavis de deux (2) jours calendaires ; et/ou prononcer la déchéance du terme, la totalité de la créance devenant alors immédiatement exigible.

Article 12 – Durée

Le présent Contrat démarre à compter de sa signature. Les prestations liées à la vente et à la livraison/installation de l'Equipement et les Services d'assistance administrative assurées par EDF solutions solaires prennent fin à la réception expresse ou tacite de l'Equipement au sens de l'article 1792-6 du Code civil. Les Services optionnels souscrits par le Client le cas échéant, y compris le Système de Monitoring, perdurent jusqu'à la fin de la durée de fonctionnement de l'Equipement.

Article 13 - Résiliation

13.1 - Résiliation par EDF solutions solaires

EDF solutions solaires peut résilier les présentes après mise en demeure adressée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception resté sans effet pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa présentation en cas de :

- transmission de données illicites ou présentant un risque pour le Site et/ou le système d'information d'EDF solutions solaires ;
- manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 17 des présentes Conditions Générales, empêchant l'une ou l'autre des parties d'exécuter ses obligations pendant une durée de plus de six (6) mois ;
- vente ou transmission de la maison/bâtiment avant livraison/installation de l'Equipement ;
- défaut de paiement total ou partiel du prix ;
- défaut de réalisation des conditions suspensives visées infra.

13.2 - Résiliation par le Client

Le Client peut résilier les présentes après mise en demeure adressée à EDF solutions solaires par courrier recommandé avec accusé de réception resté sans effet pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa présentation dans les cas suivants :

- manquement d'EDF solutions solaires à l'une de ses obligations contractuelles ;
- survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 17 des présentes Conditions Générales, empêchant l'une ou l'autre des parties d'exécuter ses obligations pendant une durée de plus de six (6) mois ;
- vente ou transmission de la maison sur laquelle est installé l'Equipement ;
- défaut de réalisation des conditions suspensives visées infra.

13.3 - Effets de la Résiliation

Les causes précitées de résiliation ne portent pas atteinte aux autres droits et recours dont chacune des parties dispose en vue de la réparation du préjudice subi.

Article 14 – Conditions suspensives

14.1 - Conditions suspensives

La Commande d'un Equipement est conclue sous les conditions suspensives suivantes :

a) lorsqu'elle est requise par la réglementation, obtention par le Client de l'autorisation administrative relative à l'installation de l'Equipement en surimposé (récépissé de la déclaration préalable de travaux), et absence de recours dans les délais légaux à l'encontre de cette autorisation ;

b) lorsque le Client indique dans le Bon de commande qu'il entend financer en tout ou partie l'Equipement par un prêt : obtention par le Client, du prêt auprès de l'établissement de crédit sollicité. A défaut de la production par le Client dans les deux (2) mois calendaires suivant la signature du Bon de commande, d'un document émanant d'un établissement de crédit justifiant du refus de l'obtention du prêt sollicité, cette condition sera réputée remplie et ne pourra plus donner lieu à annulation de la Commande ;

c) validation de la faisabilité technique de l'installation de l'Equipement par EDF solutions solaires ou son représentant après la Commande. Cette validation technique a pour objectif de vérifier la faisabilité technique de l'installation dans le respect des règles de l'art et de la réglementation en vigueur. Il sera notamment vérifié de manière non exhaustive que :

1) le bâtiment ou le site d'implantation de l'Equipement est situé sur un terrain accessible aux engins de chantier requis ;

2) le bâtiment concerné comporte au maximum deux étages ;

3) la toiture concernée est en bon état et exempte notamment de tôles ondulées plastiques/fibro ciments/métalliques, de plaques sous tuiles, de tuiles scellées pour les Equipements en surimposé ;

4) la toiture n'est pas un toit terrasse (sauf pour les Offres dédiées à cette configuration) ;

5) la pente du toit est conforme aux DTU en vigueur pour les Equipements surimposés ;

6) la surface requise en toiture pour l'implantation de l'Equipement est disponible et permet de laisser une distance suffisante entre les modules photovoltaïques et les tuiles de rive ou de faîtage ;

7) sauf cas particulier, le pan de toiture concerné n'est pas orienté au Nord ou Nord/Est ou Nord/Ouest, ni susceptible d'être exposé à des ombrages (cheminées, chiens assis, arbres, immeubles, etc.) dont la présence ou l'évolution sont susceptibles d'altérer significativement la production prévisionnelle de l'Equipement ;

8) lorsque celle-ci est requise, la réalisation d'une tranchée pour le passage du câble reliant l'Equipement au point d'injection sur le réseau de distribution est possible dans des conditions techniques et économiques raisonnables (absence de revêtement en béton, bitume, carrelage, pierre de parement, etc.). Quel que soit le type d'Equipement, la nécessité de réaliser ou non une tranchée relève des contraintes techniques spécifiques du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent. Le diagnostic réalisé à ce sujet par les techniciens EDF solutions solaires ou ses partenaires reste donc indicatif et non engageant ;

9) l'écran de sous-toiture éventuel est en parfait état ;

10) les espaces prévus pour l'onduleur et les compteurs/boitiers/coffrets sont adaptés à cet usage. Pour les Equipements en surimposé, la liaison entre le tableau de répartition et l'AGCP (Appareil Général de Commande et Protection), ainsi que celui-ci, doivent être en bon état et correctement dimensionnés vis-à-vis de l'Equipement ;

11) l'installation électrique de soutirage du Client ne doit pas présenter de risques pour l'installation de l'Equipement, et permettre son raccordement ;

12) absence de matériaux toxiques nécessitant un traitement spécifique ou contenant de l'amiante en toiture et dans toutes les zones dans lesquelles une partie de l'Equipement est susceptible d'être installée (câblage, onduleur, etc.) ;

13) la toiture et la charpente sont d'une qualité suffisante pour permettre l'installation de l'Equipement dans des conditions de sécurité satisfaisantes ;

14) la charpente peut supporter une surcharge de 15 kg/m2 pour les Equipements surimposés ;

15) la présence d'un compteur de type électronique, classique ou communicant ;

16) le Client dispose d'une connexion internet de type fibre optique ADSL/VDSL, ou box ou clé 4G/5G ;

17) pour le Système de Monitoring, le Client dispose (i) d'une connexion Internet de qualité à savoir soit de type fibre optique soit de type ADSL/VDSL, permettant le bon fonctionnement du système de pilotage de l'eau chaude sanitaire (ECS) s'il est compris dans l'Offre, ainsi que la transmission des informations, et l'accès à l'interface web et (ii) dispose d'un système de télé info client (TIC) activé, les frais afférents à ces éléments étant à la charge exclusive du Client ;

18) pour les Equipements destinés à être installés au sol, le sol et le sous-sol sont aptes à le recevoir et supporter son poids ;

19) lorsque la puissance autorisée maximale de l'installation électrique monophasé du Client a été atteinte (6 kVa), le passage de son installation électrique en triphasé, à ses frais ;

20) lorsque le Client dispose au jour de la Commande d'une installation photovoltaïque déjà installée, l'Equipement commandé auprès d'EDF solutions solaires doit être compatible avec ladite installation photovoltaïque, conformément aux exigences du Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent.

Lorsque les spécifications visées ci-dessus ne sont ni satisfaites ni intégrées dans l'Offre, le Client commande directement et à ses frais les travaux correctifs nécessaires aux professionnels concernés. A l'issue de ces travaux, une nouvelle validation technique est réalisée par EDF solutions solaires pour valider la faisabilité technique de l'installation.
La validation technique est réalisée à distance. Toutefois, dans certains cas particuliers où les éléments dont dispose EDF solutions solaires ne lui permettent pas de déceler l'aptitude ou l'inaptitude flagrante de la toiture à supporter l'Equipement à distance, EDF solutions solaires pourra réaliser physiquement la validation technique au domicile du Client.

21) pour l'afficheur :
Conditions spécifiques nécessaires à son installation :

- Présence d'une connexion internet de qualité de type fibre optique ou de type ADSL/VDSL, permettant le bon fonctionnement de l'afficheur ;
- Le Client dispose d'un smartphone équipé d'un système d'exploitation iOS ou Android, nécessaire à la mise en service de l'afficheur ;
- Le compteur électronique communicant est suffisamment accessible.

L'afficheur ne pourra pas être installé notamment si :

- Le Client ne dispose pas de l'application mobile « Afficheur Solaire » sur son smartphone le jour de l'installation ;
- L'installation électrique du Client est en triphasé et que :
    - Le compteur électronique communicant se situe à plus de 20 mètres du logement ; et/ou
    - L'accès à la sortie TIC de son compteur électronique communicant est scellé ; et/ou

La sortie TIC de son compteur électronique communicant est indisponible en raison d'un équipement qui serait déjà branché sur celle-ci.

22) pour le système de stockage par batteries (inclus dans l'Offre « Mon Projet Solaire Performance ») :
Conditions nécessaires à son installation :

- Présence d'une connexion internet de qualité de type fibre optique ou de type ADSL/VDSL permettant le bon fonctionnement du système de stockage par batteries.
- Si le système de stockage par batteries est installé dans une pièce située à l'intérieur de l'habitation, celle-ci doit être considérée comme secondaire ou annexe.
- Il ne doit pas s'agir d'une pièce de vie très fréquentée (salon, cuisine, chambre, etc…) ;
- La pièce destinée à accueillir le système de stockage par batteries doit être construite en maçonnerie béton ou brique, doit être ventilée et disposer d'un accès par l'extérieur ;
- Le système de stockage par batteries ne doit pas être installé à moins d'1 mètre d'un accès direct à la partie habitation ;
- La température ambiante de la pièce retenue doit être comprises entre -20°C et +55°C. D'une manière générale, la pièce ne doit pas être soumise à des conditions extrêmes, les endroits frais, ventilé et sec devant être privilégiés ;
- La batterie ne doit pas être installée dans un environnement exposé à la lumière directe du soleil, à la poussière, à la fumée, aux gaz volatils ou corrosifs, aux rayons infrarouges et autres rayonnements, aux solvants organiques ou à l'air salé ;
- En cas de chauffage au sol, la batterie doit être installée avec une fixation murale ;
- En cas d'utilisation de la fixation au sol, une fixation murale est également obligatoire ;
- L'absence de flammes ou combustibles (chaudière, cheminée, poêle à granules, contenant de liquide inflammable, stock de bois ou de granulés, etc.) dans un rayon de 1,20 mètres autour du système de stockage par batteries ;
- Présence dans la pièce destinée à accueillir le système de stockage par batteries d'un détecteur incendie autonome dont l'entretien est à la charge du Client.

Un système de stockage par batteries ne pourra pas être installé si :

- Le Client dispose d'un compteur mécanique**.**
- Le support mural est en pierre, en placoplâtre ou s'il ne peut pas supporter le poids du système de stockage par batteries, l'installation au mur ne sera pas possible, et une fixation au sol sera proposée ;
- Le Client dispose d'un chauffage au sol et que la batterie ne peut pas être fixée au mur
- Il s'avère qu'il est destiné à être utilisé comme source d'alimentation principale ou de secours pour des systèmes critiques comme des équipements médicaux ou toute autre utilisation où un défaut pourrait entraîner des blessures ou des pertes de vie ou d'argent ;
- L'agencement de la pièce où doit être installée le système de stockage par batteries ne permet pas un dégagement d'au moins 30 centimètres tout autour de l'appareil, nécessaire à sa maintenance et un dégagement d'au moins 60 centimètres sur l'avant du système.

14.2 - Réalisation / défaillance des conditions suspensives

14.2.1 - La condition suspensive relative au financement est stipulée au bénéfice du Client, qui peut donc y renoncer. Le Client informe EDF solutions solaires par écrit de :

- la réalisation / défaillance des conditions suspensives relatives à l'autorisation administrative et au financement, et fournit les documents justificatifs correspondants. Toute information communiquée sans justificatifs sérieux et n'émanant pas d'un établissement bancaire ne pourra être prise en considération ;
- sa renonciation éventuelle à la condition relative au financement.

14.2.2 - EDF solutions solaires informe le Client par écrit de la défaillance éventuelle de la condition suspensive relative à la validation technique.

14.2.3 - A défaut de réalisation de l'une des conditions suspensives dans les six (6) mois suivant la date de signature de la Commande, celle-ci est réputée caduque, sauf si la condition suspensive non réalisée est celle stipulée au bénéfice du Client et que celui-ci y a expressément renoncé. EDF solutions solaires restitue alors au Client l'acompte reçu minoré des frais déjà engagés pour le traitement de sa Commande.

14.2.4 - Le défaut d'obtention par le Client de son financement dans les trois (3) mois suivant la signature de la Commande ouvre à EDF solutions solaires la possibilité de résilier unilatéralement la Commande sans indemnité ou contrepartie de quelque nature.

Article 15 - Cession du contrat

EDF solutions solaires est autorisée à céder ou transférer la Commande à EDF, à une filiale ou une société contrôlée par EDF (au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce) sous réserve d'en informer le Client.
Après livraison/installation de l'Equipement et paiement du prix, le Client est libre de céder sa Commande dans le cadre de la cession de son habitation. Il en informe EDF solutions solaires de manière à faciliter la mise en œuvre éventuelle des garanties.

Article 16 - Données personnelles

16.1 – EDF solutions solaires, 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 de la relation contractuelle (réalisation des opérations administratives liées aux Contrats, Commandes, factures et règlements, enquêtes de satisfaction, gestion du service après-vente, garanties).
Dans le cadre de l'installation d'un Système de Monitoring au domicile du Client le cas échéant, ses identifiants, ses coordonnées, ses données de production et de consommation électrique sont également traitées aux fins d'optimisation de l'Equipement et d'auto-contrôle de la consommation en énergie solaire du Client.
Ce traitement est fondé sur le présent Contrat (qu'il porte sur un Service ou sur un ou plusieurs Equipement(s)).
16.2 – EDF solutions solaires 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 solutions solaires. 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@edf-solutions-solaires.com.
16.3 - De manière générale, les données personnelles du Client (notamment prénom, nom, téléphone, courriel, adresse, données du Contrat, données contenues dans l'avis de taxe foncière, coordonnées de facturation, de livraison, année de naissance à des fins statistiques, date de naissance complète et CNI (pour le financement), coordonnées de la personne n°2 (s'ils sont deux personnes à signer le Contrat), données salariales et avis d'imposition pour le financement, nombre de personnes dans le foyer, mode de paiement, données cadastrales, coordonnées logistiques et techniques d'urbanisme, données liées au bâtiment, titre de propriété, photos intérieur et extérieur de la maison du Client, données technique sur la maison, toiture, réseaux électriques, mesures du toit, données énergétiques, équipement dans la maison, présence d'un véhicule électrique, type de borne de recharge, puissance de la borne de recharge) 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 solutions solaires (notamment ceux en charge de ses systèmes d'information, du Système de Monitoring, ainsi que ceux en charge de la réalisation d'audits chantiers), aux établissements financiers partenaires d'EDF solutions solaires en cas de financement, et aux entités tierces (CONSUEL, Gestionnaire du réseau public d'électricité compétent, etc.), 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, à défaut d'une telle décision, EDF solutions solaires s'assura 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 contrôle ou d'un contentieux.
16.4 - 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 éventuelles imposant une durée de conservation plus longue.
16.5 - 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 solutions solaires ses directives afin d'organiser le sort de ses données (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@edf-solutions-solaires.com .
16.6 - 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.
16.7 - EDF solutions solaires 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@edf-solutions-solaires.com.

Article 17 - Force majeure

17.1 – Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause est liée à un cas de force majeure ou cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence des tribunaux français. Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux visés par l'article 1218 du Code civil, (i) les cas visés par la jurisprudence des cours et tribunaux français, (ii) les grèves totales ou partielles internes ou externes à EDF solutions solaires ou ses prestataires, (iii) le blocage des moyens de transports pour quelque raison que ce soit, (iv) l'indisponibilité ou la rupture de stock de pièces chez les fournisseurs/sous-traitants d'EDF solutions solaires, (v) la mise en redressement/liquidation judiciaire d'un fournisseur/sous-traitant, (vi) le blocage partiel ou total des moyens de télécommunication ou postaux, (vii) les destructions volontaires dues à des actes de guerre, la guerre civile, les émeutes, les pillages, les actes de terrorisme, les

atteintes délictuelles et actes de sabotages, (viii) les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et ampleur (givre, tempête, etc.), (ix) les phénomènes accidentels et non maîtrisables (incendies, explosions, chutes d'avions, etc.), (x) les mises hors service exigées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique.

17.2 – Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de six (6) mois à compter de sa date de survenance, chacune des Parties sera libre de résilier le Contrat avec un préavis de quinze (15) jours calendaires sans qu'il en résulte un quelconque droit à indemnité pour l'autre partie.

Article 18 - Faculté de rétractation

18.1 - Le Client particulier bénéficie des dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.
Il peut donc renoncer à sa Commande dans les quatorze (14) jours (jours fériés compris) suivant l'installation de l'Equipement correspondant. Le Client peut également exercer son droit de rétractation à compter de la signature du Contrat.
Cette faculté de renonciation ne s'applique pas aux ventes réalisées sur les salons et foires.
18.2 – Par dérogation et en application des dispositions de l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le Client peut autoriser EDF solutions solaires à exécuter les prestations et procéder à l'installation de l'Equipement avant l'expiration du délai de rétractation visé supra.
18.3 – Conformément à la réglementation et jusqu'à l'expiration d'un délai de sept (7) jours ouvrés démarrant le lendemain de la date de signature du Contrat, étant précisé que si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il expire le premier jour ouvrable suivant, EDF solutions solaires 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 de la Commande, le Client peut utiliser le formulaire détachable du Bon de commande, en l'adressant à ses frais, après l'avoir complété et signé, par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse mentionnée sur ce formulaire. Le Client peut également exercer son droit de rétractation en ligne, en remplissant le formulaire de rétractation accessible directement depuis son Espace Client.

Article 19 – Nullité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle est réputée non écrite et n'entraîne pas la nullité des autres stipulations, dès lors que le maintien en vigueur de celles-ci demeure possible. En cas de contradiction entre une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales et une ou plusieurs clauses du Bon de commande, les premières l'emportent. Les termes et conditions du Bon de commande et ses annexes éventuelles ne peuvent être modifiés que par un accord écrit des deux parties, matérialisé par la signature d'un avenant.

Article 20 – Propriété intellectuelle

20.1 - Les marques EDF solutions solaires, et YUZE sont des marques déposées. EDF solutions solaires demeure seule titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur le Site, ainsi que l'ensemble des logiciels, bases de données et autres outils et ressources mis en œuvre dans le cadre de ses prestations.
20.2 - Les devis, plans, études, planning, ou tout autre document de quelque nature transmis au Client par EDF solutions solaires dans le cadre de la Commande sont la propriété exclusive de cette dernière et ne peuvent être diffusés ou utilisés sans son accord préalable écrit.

Article 21 - Droit applicable - Litiges

La Commande régie par les présentes Conditions Générales est régie par la loi française. Les parties s'efforceront dans la mesure du possible de régler à l'amiable toute contestation concernant la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de la Commande. Pour les Commandes passées 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 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 Partie la plus diligente pourra saisir la juridiction compétente.
Pour les Commandes passées 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.

Police d'assurance responsabilité civile professionnelle et décennale
Souscrite par EDF solutions solaires auprès d'AXA France sous la référence n°0000011454873404.

Textes de référence

1. Extraits du Code de la consommation

Article L. 111-1

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :
1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou du contenu numérique, compte tenu de leur nature et du support de communication utilisé, et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;
2° Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix en application des articles L. 112-1 à L. 112-4-1 ;
3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ;
4° Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
5° L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés, et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;
6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.
La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. »

Article L. 217-3

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.
Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.(…)
Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

Article L. 217-4

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :
1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L. 217-5

« I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants : 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ; 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ; 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ; 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ; 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ; 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.
II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre : 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ; 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.
III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L. 217-8

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section. Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

Article L. 217-28

« Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou

remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. »

Article L. 221-5

« I.-Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, de contenu numérique ou de services numériques, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :
1° Les caractéristiques essentielles du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique ;
2° Le prix du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
3° La date à laquelle ou le délai dans lequel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à fournir le service, le service numérique ou le contenu numérique ;
4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite et aux cautions et garanties financières ;
5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités, à la compatibilité et à l'interopérabilité du contenu numérique, du service numérique ou du bien comportant des éléments numériques, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, à l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;
6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;
7° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;
8° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;
9° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;
10° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd ;
11° L'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, s'il y a lieu.
La liste et le contenu de ces informations sont précisés par décret en Conseil d'Etat.
Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° du I du présent article peuvent être remplacées par celles du mandataire.
II.-Outre les informations prévues au I, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat, avant l'exécution de la prestation de services, fournit les informations complémentaires prévues par l'article L. 111-2.»»

Article L. 221-12

« Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur par le moyen de communication utilisé par celui-ci, avant la conclusion du contrat et dans les conditions prévues à l'article L. 221-5*, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.*
Le professionnel transmet au consommateur les autres informations prévues au même article par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. »

Article L. 221-13

« Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service ou du contrat de fourniture de contenu numérique fourni sans support matériel ou de services numériques, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5*, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 7° du même article.*
Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation. »

Article L. 221-18

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.
Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.
Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. »

Article L. 221-21

« Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.
Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. Pour les contrats

conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, le professionnel met à la disposition du consommateur, sans frais pour ce dernier, une fonctionnalité lui permettant d'exercer gratuitement son droit de rétractation avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18. »

Article L. 221-25

« Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.
Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.
Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5. »

2. Extraits du Code civil

Article 1641

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648, alinéa 1er

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

GARANTIE LÉGALE

Protection offerte par la garantie légale minimale de deux ans sur des biens vendus dans l'Union européenne.

Les consommateurs peuvent faire valoir leurs droits au titre de la garantie légale de conformité, par exemple si les biens:

- ne correspondent pas à la description;
- ne fonctionnent pas comme prévu.

Les vendeurs sont responsables de tout défaut de conformité qui existait au moment de la livraison des biens et qui apparaît pendant la période de garantie légale. Les vendeurs se trouvant dans une telle situation sont tenus de proposer:

- une **réparation gratuite** ou un **remplacement gratuit**;
- dans certains cas, une **réduction de prix** ou un **remboursement intégral**.

Dans certains pays, la période de garantie légale est plus longue. Pour les biens d'occasion, une période plus courte peut s'appliquer, mais elle ne peut être inférieure à un an.

Pour en savoir plus sur vos droits dans un pays donné, scannez le code QR ci-dessous ou consultez le vendeur.

europa.eu/youreurope/garanties

Que faire
si vous recevez des biens non conformes:

1. contactez le vendeur dès que possible pour signaler le problème;
2. fournissez une preuve d'achat, telle qu'un reçu, une facture ou un relevé bancaire.

GARAN

Les vendeurs et les producteurs peuvent également offrir des garanties commerciales, qui s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Par exemple, il se peut que votre bien affiche ce label GARAN, représentant une **garantie commerciale de durabilité** offerte par le producteur sans frais supplémentaires et s'appliquant à l'ensemble du bien.