

Conditions Générales de ventes
Ventes web
 (Applicables à compter du 27/07/2020)

Article 1. Définitions

- Client : désigne soit les personnes physiques agissant à titre privé et disposant de leur pleine capacité, ou les personnes morales, qui commandent un équipement photovoltaïque (l'Équipement) et/ou une prestation (la Prestation) sur le site internet www.edfenr.com ou sur tout autre plateforme de vente sur Internet (ci-après « le Site Internet »). Certains Equipements ou Prestations peuvent être réservés aux Clients personnes physiques ou professionnels,
- Commande : désigne la commande régie par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et souscrite via le Site Internet,
- Equipement/Prestation : désigne l'équipement photovoltaïque ou la prestation commandée par le Client via le Site Internet. La livraison des Equipements et l'exécution des Prestations ne pourront territorialement s'effectuer qu'en France Métropolitaine. La Corse et les territoires et départements français d'outre-mer sont exclus de l'offre EDF ENR. Les caractéristiques des Equipements et Prestations sont détaillées sur le Site Internet. Les photographies illustrant les Equipements sont indicatives et non contractuelles.

Article 2. Objet

2.1. Les présentes définissent les conditions de vente des Equipements, et de réalisation des Prestations disponibles sur le Site Internet entre EDF ENR et le Client.

2.2. Toute validation de Commande par le Client sur le Site Internet emporte son adhésion sans réserve :

- (i) aux CGV, lesquelles sont mises à disposition sur le Site Internet et peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par EDF ENR, les modifications étant alors applicables à toutes Commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la Commande.
- (ii) des prix et descriptions des Equipements, Prestations et accessoires ou consommable disponibles à la vente ;

2.3. Les Clients sont informés sur le Site Internet des caractéristiques essentielles des Equipements et Prestations, de leur prix, de la date de livraison de l'Équipement ou d'exécution des Prestations ; et invités à prendre connaissance des notices d'emploi jointes aux Equipements (précautions d'emploi, conditions d'utilisation...). EDF ENR peut actualiser, améliorer ses fiches produits ou retirer de la vente certains Equipement ou Prestations. La disponibilité des Equipements s'entend dans la limite des stocks disponibles, cette information étant fournie au moment de la passation de la Commande.

2.4. Toute Commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une Commande pourra entraîner la suppression et/ou désactivation du compte du Client concerné et/ou le refus de la Commande.

Article 3. Processus de Commande

3.1. Les informations enregistrées par le système informatique d'EDF ENR ou ses prestataires sont considérées comme valant preuve des relations entre EDF ENR et le Client. Un panier est généré à chacune des Commandes.

3.2. Les informations à fournir par le Client ainsi que les étapes nécessaires à la passation et au traitement de sa Commande sont précisées sur le Site Internet. Le Client s'engage sur l'exactitude et la véracité des informations qu'il fournit.

3.3. Le Client valide sa Commande en cliquant sur l'icône « Je souhaite payer par (moyen de paiement) ». Une fois cette validation effectuée, le Client est engagé par sa Commande sous réserve du droit légal de rétractation.

3.4. Conformément aux dispositions de l'article L121-11 du Code de Consommation, EDF ENR est en droit de refuser une Commande pour motif légitime, dont elle informera le Client par e-mail. Pourra constituer un tel motif, le défaut partiel ou total des informations nécessaires au traitement de la Commande et/ou l'indisponibilité temporaire ou définitive des Equipements ou Prestations commandés.

3.5. L'acceptation de la Commande par EDF ENR est matérialisée, par un e-mail de confirmation accusant réception de la Commande et reprenant ses caractéristiques essentielles sur un support durable.

Article 4. Prix

4.1. Les prix de vente sont ceux figurant sur le Site Internet au jour de la validation de la Commande. Ils sont exprimés en euros et s'entendent TVA et frais de livraison compris. En cas d'erreur typographique manifeste sur un prix, EDF ENR signalera au Client cette erreur et pourra annuler la Commande des Equipements ou Prestations concernés sans indemnité.

4.2. Une facture est établie pour chaque Commande. Elle est remise au Client lors de la livraison ou envoyée par courrier postal à l'adresse de facturation renseignée par le Client.

4.3. Sauf disposition contraire prévue à la Commande par EDF ENR, le prix est dû en totalité à la passation de la Commande par le biais des différents modes de paiement proposés sur le site Internet. Le paiement est débité au moment de la validation de la Commande par le Client pour les paiements par carte bancaire ; et à réception pour les autres modalités de paiement.

4.4. Tout retard de paiement total ou partiel pourra justifier la suspension temporaire ou définitive de la livraison.

4.5. Pour les Forfaits « Monitoring », « Contrôle plus » et « Contrôle annuel » la prestation est intégralement facturée à terme annuel à échoir.

4.6. Le prix des Prestation donnant lieu à abonnement est révisé de manière automatique et annuelle à la date anniversaire de la Commande en application de la formule $P = P_o * ICHTrev-TS / ICHTrev-TSo$ ou P_o représente la part fixe du prix ci-dessus défini ; $ICHTrev-TSo$ représente l'indice INSEE du coût horaire du travail révisé pour les Industries Mécaniques et Electriques connu au moment à la date de la Commande; $ICHTrev-TS$ représente le dernier indice connu à la date de révision.

4.7. En cas de réclamation, le Client s'interdit, de retenir tout ou partie des sommes dont il est redevable ou d'opérer une compensation. Toute modification du taux de la TVA est immédiatement applicable aux sommes non échues. Tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une majoration égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal majoré de 10 points appliqué sur les sommes dues toutes taxes comprises, avec un minimum de cinquante (50) € correspondant aux frais administratifs générés

Article 5. Livraison et exécution

5.1. La livraison des Equipements et l'exécution des Prestations sont limitées à la France Métropolitaine. Sont expressément exclues des Commandes toutes prestations d'installation et de mise en service des Equipements.

5.2. Le Client s'engage à prendre livraison de l'Equipement et des Prestations à l'adresse indiquée lors de la Commande. La livraison des Equipements est réputée effectuée, soit par remise directe au Client à l'adresse mentionnée dans sa Commande, ou en l'absence de ce dernier par remise d'un avis de passage lui permettant de retirer l'Equipement chez un transporteur.

5.3. Le Client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison qui lui est présenté. En cas de problème le Client porte toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'émargement, fait co-signer le livreur et conserve un exemplaire du document.

Toute réserve ou réclamation pour livraison incomplète, non conforme ou pour défaut apparent à la livraison doit être adressée à bref délai à EDF ENR par e-mail aux adresses suivantes :

- produit@edfenr.com pour les achats d'Equipement,
- prestation@edfenr.com pour les achats de Prestation.

5.4. Accessibilité du site de livraison : En cas d'impossibilité de livrer le Client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage, indications non conformes à celles précisées par le Client, EDF ENR se réserve le droit de reporter la date de livraison, ou d'annuler la livraison et de procéder au remboursement de la Commande, déduction faite d'une indemnité forfaitaire de 300 € correspondant aux frais de livraison de l'Equipement.

Le Client doit donc prendre soin de vérifier la bonne accessibilité du lieu de livraison à un camion de livraison et informer EDF ENR de toute spécificité de nature à compliquer anormalement la livraison. Dans le cas de livraison avec prise de rendez-vous le Client s'engage à être présent à la date et horaire fixé d'un commun accord.

5.5. LE TRANSFERT DES RISQUES DE PERTES OU DE DETERIORATIONS DES EQUIPEMENTS INTERVIENT AU MOMENT DE LA SA REMISE AU CLIENT.

5.6. La configuration technique de l'Equipement précisée sur la Commande est indicative. EDF ENR peut modifier unilatéralement et sans notification la marque des sous-ensembles constitutifs de l'Equipement (marque/puissance/caractéristiques techniques et esthétiques des panneaux, onduleurs, etc...) sous réserve que ces modifications ne diminuent pas significativement les capacités de production de l'Equipement et n'augmentent pas son prix.

5.7. La Mise en service de l'Equipement est effectuée par le Client en suivant la procédure précisée dans sa notice.

5.8. La livraison s'entend du dépôt du Produit devant le domicile du Client ou au pied de son immeuble. Aucune opération de manutention (notamment livraison à l'étage, ...) et de pose ne sera effectuée par le transporteur. Le Client sera donc en charge de la récupération, l'entreposage et la pose des Produits à son domicile.

5.9. EDF ENR ou le transporteur contactera le Client directement afin de convenir d'une date de livraison. Il est à préciser que cette livraison se fera du lundi au vendredi entre 8 heures et 18 heures et qu'aucune heure précise ne pourra être communiquée, le rendez-vous étant fixé à la journée.

5.10. Seul le transporteur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement. Il est précisé que la livraison sera effectuée en limite de propriété. Aucun déchargement en hauteur ne pourra être exécuté (sur une dalle par exemple).

Article 6. Délai

6.1. EDF ENR procède à la livraison des Equipements au plus tard dans le mois calendaire suivant la réception du paiement du prix. Pour les Commandes de Prestation, le Client est contacté au plus tard dans les 48 heures ouvrées suivant la réception de sa commande pour convenir d'une date de réalisation, laquelle intervient au plus tard dans les 3 mois calendaires suivants.

Ce délai peut être prorogé en cas de survenance d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, ou d'une cause légitime de suspension du délai, et ce du nombre de jours pendant lesquels l'événement considéré fait obstacle à l'exécution de la Commande. Sont notamment considérées comme causes légitimes de suspension des délais :

- les intempéries ayant une incidence sur les conditions de livraison/réalisation de la Commande et/ou la sécurité des intervenants,
- les grèves,
- l'impossibilité d'accéder dans des conditions normales au site de livraison désigné par le Client,
- l'indisponibilité du Client à plus de 3 dates proposées pour l'exécution des Prestations.

6.2. En cas de non-respect du délai de livraison ou d'exécution de la Commande par EDF ENR, le Client peut résilier la Commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si, après avoir enjoint EDF ENR selon les mêmes modalités d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. La Commande est alors considérée comme résiliée à la réception du courrier recommandé par EDF ENR et sauf exécution avant sa réception.

Article 7. Rétractation

7.1. En application de l'article L 221-18 et suivants du code de la consommation, le Client – lorsqu'il est un consommateur - dispose d'un droit de rétractation de tout ou partie de sa Commande, sans motif, et qui expire quatorze jours (14) à compter :

- de leur réception pour les Equipements, et si plusieurs produits sont commandés dans une seule Commande, au moment de la réception du dernier bien commandé,
- de la validation de la Commande pour les Prestations.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à EDF ENR (EDF ENR – Service « Achats en ligne » - 150 Allée des noisetiers - 69760 Limonest), sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal avec accusé de réception ou par e-mail aux adresses suivantes :

- produit@edfenr.com pour les achats d'Equipement,
 - prestation@edfenr.com pour les achats de Prestation,
- ou utiliser le formulaire de rétractation joint à l'email de confirmation de Commande.

7.2. Si le Client utilise ce droit, EDF ENR lui adresse un accusé de réception sur support durable (ex : email). Le Client qui exerce ce droit de rétractation ne supporte aucune pénalité mais conserve à sa charge les frais et risques de retour des Equipements au tarif en vigueur.

Le retour de l'Equipements doit alors s'effectuer dans un délai maximum de 14 jours ouvrés suivant l'envoi de sa notification de rétractation, dans leur emballage d'origine ou de nature à préserver sa parfaite intégrité, en parfait état, non utilisés et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels. Pour effectuer son retour, le Client doit au préalable, contacter EDF ENR aux adresses suivantes :

- produit@edfenr.com pour les achats d'Equipement,
- prestation@edfenr.com pour les achats de Prestation,

pour demander un accord de retour qu'il devra impérativement joindre à l'Équipement retourné. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

Article 8. Obligations et engagements du Client

8.1. Le Client s'engage à :

- être présent aux rendez-vous fixés par EDF ENR pour l'exécution des Prestations,
- apporter sa pleine et entière collaboration à l'exécution des présentes, et communiquer toutes les informations nécessaires à cet effet. Il communique un numéro de téléphone auquel il est facilement joignable et fait part de toute modification des informations le concernant figurant dans les documents contractuels.

- accorder toute facilité à EDF ENR pour qu'elle puisse livrer l'Équipement ou réaliser les Prestations dans des conditions normales,
- payer le prix correspondant à sa Commande.

8.2. Le Client reconnaît qu'EDF ENR, lorsqu'elle assure une Prestation, intervient sur un Équipement conçu, fabriqué et mis en service par un tiers, et que par conséquent :

- EDF ENR ne pourra être tenue pour responsable des défaillances de l'Équipement qui sont liées à sa conception, à son installation, aux modalités de mise en service, et/ou au non-respect de normes techniques ou réglementaires.

- l'état des lieux préalable a pour seul objectif d'améliorer la connaissance technique de l'Équipement par EDF ENR de manière à optimiser ses Prestations, et d'alerter le Client sur d'éventuelles non conformités aux normes techniques et réglementaires qu'EDF ENR aurait pu décelée.

- l'état des lieux n'a pas pour effet de transférer la responsabilité du concepteur, réalisateur ou du prestataire de maintenance précédent vers EDF ENR ; cette dernière se limitant au travers de l'état des lieux à l'expression de son devoir de conseil à destination du Client.

8.3. Pour l'exécution des Prestations, EDF ENR est tenue à une obligation de moyen.

Article 9. Périmètre des Prestations

9.1. Plusieurs Prestations sont proposées au Client sur le Site Internet. Leurs périmètres respectifs et conditions de réalisation sont détaillés sur le Site Internet et dans les présentes CGV.

Sont exclusivement éligibles aux Prestations les générateurs photovoltaïques qui n'ont pas été réalisés par EDF ENR.

EDF ENR pourra refuser une Commande de Prestation lorsque le générateur concerné ne répond pas aux normes en vigueur, ou impose des conditions d'intervention et/d'accès ne garantissent pas la sécurité des biens et des personnes ou nécessite des aménagements à cet égard.

9.2. Forfaits Diagnostics :

Ces forfaits visent à essayer de déterminer la cause de dysfonctionnement du générateur photovoltaïque. Le prix du forfait Diagnostic Initial fait l'objet d'un avoir sur les Commandes de Forfait Intervention qui seraient souscrites dans les 3 mois calendaires suivant la date de réalisation du diagnostic. Le périmètre et contenu des Forfaits varie en fonction du Diagnostic souscrits :

- *Diagnostic Initial*: Réalisation d'un diagnostic sommaire du Générateur visant à résoudre les problématiques simples. Ce diagnostic est réalisé par un Technicien et limité à 2 heures d'intervention.
- *Contrôle Performance* : Contrôle de la performance du Générateur suite à un constat de baisse de performance. Ce contrôle comprend un diagnostic sur site et une analyse technique réalisée par un bureau d'étude interne ou externe à EDF ENR. Le diagnostic sur site est réalisé par un Technicien et limité à 2 heures d'intervention.

- *Diagnostic Expert* : Réalisation d'un contrôle électrique de l'onduleur, du coffret et des câbles/strings ; et contrôle en toiture des câblages et modules photovoltaïques. Ce diagnostic est réalisé par deux Techniciens et limité à 2 heures d'intervention.
- *Diagnostic Infiltration* : Analyse en toiture et sous face ; démontage des modules photovoltaïques pour déterminer l'origine de l'infiltration. Ce Forfait n'intègre pas les prestations de réparation, lesquelles doivent donner lieu à l'émission d'un devis spécifique. Il est réalisé par 2 Techniciens et limité à 4 heures d'intervention.

9.3. Forfaits Administratifs

Ces forfaits visent à essayer de résoudre la problématique administrative rencontrée par le Client dans la réalisation de son projet photovoltaïque. Le Client mandate EDF ENR pour agir en son nom et pour son compte auprès des sociétés concernées. Leur périmètre et contenu varie en fonction du forfait souscrits :

- *Consuel* : Réalisation auprès du Consuel des démarches administratives nécessaires au projet photovoltaïques du Client. Cette prestation est réalisée après audit de la conformité électrique du générateur et le cas échéant mise aux normes préalable (prestation séparée et payante). Si la mise aux normes n'est pas confiée à EDF ENR, un forfait de 220 € sera facturé au client.
- *Attestation sur l'honneur* : Audit du Générateur installé par un tiers et émission de l'attestation si les conditions de réalisation techniques sont conformes à la réglementation, aux normes en vigueur ainsi qu'aux règles de l'art. Cette prestation est réalisée par 1 Technicien et limitée à 1 heure d'intervention.
- *Demande complète de raccordement* : Réalisation de l'ensemble des Prestations visées par les Forfaits Consuel et Attestation sur l'honneur.

Ce forfait comprend également la réalisation des démarches nécessaires à l'obtention du contrat de raccordement auprès d'ERDF et la mise en service du générateur photovoltaïque. Cette prestation intègre un audit technique du générateur (intervention de 2 techniciens et limitée à 2 heures d'intervention), le suivi administratif correspondant et le raccordement du Générateur (intervention d'un technicien limitée à 1 heure). La réalisation de cette prestation est subordonnée à la conformité du générateur aux normes techniques et réglementaires en vigueur. Le constat d'un écart par rapport à ces normes interrompra le déroulement de la Prestation dans l'attente d'une mise en conformité.

La mise en œuvre du Forfait « Demande complète de raccordement » implique l'obtention d'une proposition technique et financière (PTF) de raccordement auprès d'ENEDIS, sa signature par le Client et le paiement par ce dernier de l'acompte exigé par ENEDIS.

9.4. Forfaits Interventions

Ces forfaits visent à essayer de résoudre la problématique de fonctionnement rencontrée par le Client avec son générateur photovoltaïque. Ils sont réservés aux installations réalisées chez les particuliers (Puissance inférieure ou égale à 9 KWC). Le périmètre et contenu des Forfaits varie en fonction du type d'Intervention souscrite :

- *Modification onduleurs 2 à 3 kWc B²C* : Remplacement de l'onduleur défectueux. Cette prestation est réalisée par 1 Technicien et limitée à 2 heures d'intervention.
- *Modification onduleurs 4 à 6 kWc B²C et 7 à 9 kWc B²C* : Remplacement de l'onduleur défectueux. Cette prestation est réalisée par 2 Techniciens et limitée à 2 heures d'intervention.
- *Coffret* : Remplacement du coffret défectueux. Cette prestation est réalisée par 1 Technicien et limitée à 2 heures d'intervention.

- **Socle parafoudre** : Remplacement du parafoudre défectueux. Cette prestation est réalisée par 1 Technicien et limitée à 1 heure d'intervention.
- **Modules** : Remplacement des modules défectueux. Cette prestation est réalisée par 2 Techniciens. Elle est limitée à 2 heures d'intervention et au changement de 3 modules au maximum. Le remplacement de plus de 3 modules donnera lieu à un devis spécifique. Le prix du forfait intègre la main d'œuvre et les déplacements. Il n'intègre pas le prix des modules.

9.5. Forfaits Maintenance

Ces Forfaits visent à assurer la maintenance du générateur et sont réservés aux particuliers. Ces Prestations ne comprennent aucun engagement sur la performance ou le niveau de production du générateur. Le périmètre et contenu des Prestations varie en fonction du forfait souscrits :

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

Pour ce qui concerne la maintenance préventive effectuée dans le cadre des Forfaits ci-dessus, EDF ENR effectue les opérations d'entretien courant (réglages, vérifications, remplacement de consommables) et qui nécessitent des procédures simples et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien d'utilisation et de mise en œuvre simples. EDF ENR ne réalise pas d'opérations de mise à niveau, de changement de l'usage, de modernisation, démontage ou de reconstruction du générateur. Les Prestations sont effectuées sous réserves de la bonne accessibilité du générateur.

La maintenance corrective qui pourrait être nécessaire pour le bon fonctionnement du générateur est hors forfait et pourra faire l'objet d'un devis auprès d'EDF ENR.

9.6. Abonnements Soleil en ligne

Sont exclusivement éligibles à cette offre (accès au site web « Soleil en ligne » et à ses services associés), les clients actuels d'EDF ENR disposant d'un contrat d'achat d'électricité d'origine photovoltaïque en « revente totale » ou en autoconsommation.

Cet abonnement peut être souscrit pour une durée de deux (2) années, ou « à vie ». Les Clients souscrivant le contrat « à vie », souscrivent à un contrat à durée indéterminée d'une durée initiale incompressible de cinq (5) années et pouvant être dénoncé par chacune des parties au-delà de cette période initiale avec un préavis d'un mois. A défaut de dénonciation, ce contrat est reconduit par tacite reconduction et par période d'une année calendaire.

9.7. Limite des Prestations

EDF ENR fournit la main-d'œuvre, le matériel de test, les outillages et les pièces détachées, neuves ou équivalentes, nécessaires à la Prestation. Celle-ci comprend le remplacement des pièces constatées

comme défectueuses à la suite d'un usage normal du Générateur. EDF ENR peut procéder au remplacement des pièces défectueuses par d'autres déjà utilisées mais garanties comme étant équivalentes à des pièces neuves quant à leurs performances. Les pièces défectueuses échangées deviennent la propriété d'EDF ENR. Celles installées en remplacement deviennent la propriété du Client à dater de leur installation. Les informations disponibles sur le site web « Soleil en ligne » sont indicatives et non contractuelles. EDF ENR ne prend aucun engagement quant à leur exactitude, laquelle dépend de nombreux paramètres qui lui sont extérieures, dont notamment la qualité des lignes de communications, le niveau d'ensoleillement, la qualité d'entretien de son Equipement par le Client, la qualité de réalisation de l'Equipement lorsqu'il ne l'a pas été par EDF ENR, etc...

Article 10. Réserve de propriété

LA PROPRIÉTÉ DE L'EQUIPEMENT EST TRANSFÉRÉE AU CLIENT APRES COMPLET PAIEMENT DU PRIX EN PRINCIPAL ET INTERETS. En cas de saisie réalisée par un tiers avant complet paiement, le Client s'engage à indiquer qu'EDF ENR est propriétaire de l'Equipement et à informer immédiatement cette dernière de la saisie. Le Client s'interdit de céder l'Equipement avant le complet paiement du prix.

Article 11. Limites de responsabilité

11.1. EDF ENR est déchargée 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,
 - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence des juridictions françaises,
- Quel que soit le fait générateur, EDF ENR ne pourra être tenue pour responsable des préjudices non directement liés à l'Equipement ou aux Prestations commandées.

11.2. Pour les Commandes passées par les professionnels, la responsabilité éventuelle d'EDF ENR est limitée aux préjudices directs subis par le Client et au montant de la Commande. EDF ENR 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.

11.3. EDF ENR est tenue à une obligation de moyen pour l'exécution de la Commande.

Article 12. Garanties

12.1. Garanties légales

12.1.1. Il est rappelé qu'EDF ENR est tenu :

- 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 ci-après,
- 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,

12.1.2. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation (le vendeur peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix 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 24 mois suivant la délivrance du bien.

Le texte de ces articles est reproduit infra.

12.2. Garantie contractuelle

12.2.1. Le Client bénéficie exclusivement des garanties contractuelles proposées par le fabricant de l'Équipement commandé, lesquelles sont détaillées sur le Site Internet ou dans les notices produits. Ces garanties sont exercées par l'intermédiaire d'EDF ENR cette dernière ne supportant cependant aucune responsabilité à cet égard.

En cas d'application de ces garanties, les frais de transports retour sont à charge d'EDF ENR, sous réserve que le mode de transport ait fait l'objet d'une demande d'autorisation préalable dans les conditions précisées ci-dessous.

12.2.2. La période pendant laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Équipements sont disponibles sur le marché correspond à la durée de la garantie du fabricant.

12.2.3. Sont exclus de la « Garantie Matériel » les dommages résultant :

- de l'intervention d'un tiers, dont le Client, sur l'Équipement,
- de faits de vandalisme, vol, perte fortuite, bris de glace, intempéries (grêle, tempête, foudre) ou de catastrophe naturelle, ou à un choc avec un corps étranger,
- d'un incendie ou dégât des eaux,
- de conditions anormales d'utilisation, de stockage postérieurement à la livraison de l'Équipement,
- de l'adjonction à l'Équipement de pièces/dispositifs non fournis par EDF ENR,
- d'un vice apparent lors de la réception.

d) Les interventions réalisées dans le cadre des garanties visées supra ne prolongent pas la durée de la garantie initiale.

12.2.4. Mise en œuvre

(i) En cas de dysfonctionnement susceptible d'être couvert par une garantie, le Client contacte par téléphone le service Clients d'EDF ENR et double son appel de l'envoi d'une LRAR, d'un fax ou d'un e-mail à l'adresse e-mail commande@edfenr.com. Cet écrit doit indiquer à minima les coordonnées du Client et la nature du dysfonctionnement constaté.

(ii) EDF ENR contacte alors le Client par téléphone et réalise un diagnostic sommaire. Il peut être demandé au Client de procéder à quelques manipulations simples.

S'il apparaît à l'issue de cet échange que la garantie est susceptible de s'appliquer, EDF ENR précise au Client les conditions de retours du matériel et les caractéristiques de la garantie applicable.

(iii) Si la « Garantie Matériel » n'est pas applicable, EDF ENR n'est pas tenue de réparer l'Équipement. Dans cette hypothèse, EDF ENR peut lui proposer un devis ou lui indiquer les coordonnées d'un prestataire à même d'assurer la réparation.

Article 13. Cession du contrat

EDF ENR 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. Aucune cession de la Commande par le Client ne peut intervenir sans l'accord préalable, exprès et écrit d'EDF ENR.

Article 14. Propriété intellectuelle

Les éléments du Site Internet d'EDF ENR, qu'ils soient visuels ou sonores, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets.

Article 15. Force majeure

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 du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure (art 1218 du code civil) ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence des tribunaux français. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

Article 16. Données personnelles

EDF ENR en qualité de responsable du traitement, vous informe qu'un traitement de vos données à caractère personnel est mis en œuvre aux fins de gestion de la relation contractuelle (notamment réalisation des opérations administratives liées aux contrats, commandes, factures et règlements).

Dans le cadre de l'installation d'un compteur intelligent à votre domicile, vos données de production et de consommation électrique sont également traitées aux fins d'optimisation de votre installation de panneaux photovoltaïques et d'auto-contrôle de votre consommation en énergie solaire.

Ce traitement est fondé sur le présent contrat.

De manière générale, vos données personnelles sont communiquées en interne aux personnels chargés des relations avec les clients, et des services administratifs et comptables. Vos données personnelles peuvent être également transférées aux autres entités du Groupe EDF ainsi qu'à nos prestataires de services notamment en charge de nos systèmes d'information, pouvant être localisés en France, 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 ENR s'assure auprès de son prestataire de la mise en place de garanties appropriées telles que l'existence de Binding Corporate Rules (BCR) ou la conclusion de Clauses Contractuelles Types validées par la Commission Européenne.

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

Les informations vous concernant seront conservées pendant toute la période de relation contractuelle, puis en principe conservées en

archives intermédiaires pour une durée correspondant à la période de garantie éventuelle à laquelle s'ajoute la durée de prescription légale applicable (5 ans dans la plupart des cas), sauf obligations légales ou réglementaires éventuelles nous imposant une durée de conservation plus longue.

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

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

EDF ENR que vous souhaitez contacter a nommé un Délégué à la Protection des Données (« *Data protection Officer* » - DPO) que vous pouvez contacter pour toute question relative au traitement de vos données personnelles ainsi que pour exercer vos droits en écrivant à l'adresse électronique suivante : privacy@edfenr.com.

Glossaire des principaux termes utilisés en matière de protection des données personnelles :

Donnée Personnelle ou **Donnée** : signifie toute information se rapportant à une Personne Concernée.

Finalité : But/objet du Traitement (par exemple : gestion du recrutement, gestion de la relation-client, gestion de la communication et de la prospection commerciale...)

Personne Concernée : signifie toute personne physique identifiée ou identifiable à laquelle se rapportent les Données Personnelles traitées. Est réputée être une personne identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant (par ex. un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale).

Responsable de Traitement : signifie la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

Sous-traitant : signifie la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données Personnelles pour le compte du Responsable de Traitement.

Traitement de Données Personnelles ou **Traitement** : signifie toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Transfert de Données Personnelles ou **Transfert** : signifie toute action d'envoi, communication, copie, transmission, diffusion ou accès à distance à des Données Personnelles, quel que soit le support ou le moyen de communication utilisé.

Violation de Données Personnelles : signifie toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données.

Article 17. 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.

Article 18. Preuve

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation de la Commande emporte preuve de la passation effective de ladite Commande et acceptation expresse des présentes Conditions générales et vaudront exigibilité des sommes engagées par la sélection des articles figurant sur le bon de Commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet. Les données conservées dans les systèmes informatiques de la société EDF ENR ou ses prestataires seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de Commandes, des confirmations de Commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil.

Article 19. 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.

1. Extraits du code de la consommation

Article L111-1

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et 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 L217-4

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix 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 l'acheteur.

Article L221-10

« Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.... »

Article L221-18

« 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.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.. ».

Article L221-20 .

« Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18... »

Article L221-21 .

« 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 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter... »

Article L221-24 .

« Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur... »

Article L221-27

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Article L. 211-4

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 211-5

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

EDF ENR

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L211-16

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article L215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre

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.

nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L215-3 .

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

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.