

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES POMPE A CHALEUR

Dans l'ensemble des dispositions des présentes conditions générales de vente, les termes qui suivent ont pour définition :

- CGV** : désigne les présentes conditions générales de vente de produits et/ou services commercialisés par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI.
- Client** : désigne la personne physique qui a accepté le Devis.
- Contrat** : comprend les CGV, les Dispositions Particulières, le Devis, le Dossier et les éventuels avenants conclus entre les Parties.
- Devis** : désigne le document remis par l'Agent commercial SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, accompagné des CGV précisant les Prestations vendues au Client par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI. Le Devis est émis par l'Agent commercial et doit lui être retourné daté et signé bon pour accord par le Client, ou remis en main propre.
- Equipements** : désigne la pompe à chaleur et ses accessoires, proposés par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, et précisés dans le Devis.
- Faisabilité Technique**: désigne la faisabilité technique des Prestations établie après vérification par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI notamment que le Site n'est pas en zone classée, que l'installation hydraulique existante est fonctionnelle et conforme aux normes en vigueur, que le taux d'efficacité saisonnière de l'Equipement devrait être conforme aux attendus des fiches du Dispositif, que l'isolation du logement est suffisante et que le Site est compatible avec les modèles de PAC proposés par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI dans le respect des conditions des aides.
- Fiche** : désigne les informations recueillies par le professionnel mandaté par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, lors de la Visite Technique.
- Offre** : désigne l'offre commerciale proposée par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, dans le cadre du Dispositif et du Programme comprenant les Prestations.
- Partie(s)** : désigne individuellement ou collectivement SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, et le Client.
- Prestations** : désigne l'ensemble des Equipements et/ou services indiqués dans le Devis.
- Procès-Verbal de réception d'installation** : désigne le procès-verbal attestant la fin d'installation des Equipements.
- Site** : désigne la maison individuelle du Client située sur l'île de la Réunion, visée dans le Devis.
- Vendeur** : désigne la société par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI fournissant les Prestations désignée dans le Devis.
- Visite Technique** : désigne la visite du Site effectuée par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI à la date indiquée dans le Devis par un professionnel mandaté par le Vendeur afin de vérifier la Faisabilité Technique des Prestations.

### **1. OBJET**

Le Contrat a pour objet la vente de Prestations par par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI au Client dans le cadre de l'Offre et selon les termes et conditions des CGV, des Dispositions Particulières et du Devis. La signature du Devis par le Client vaut reconnaissance et acceptation du Contrat par le Client.

### **2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

**2.1** SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI réalisera les Prestations indiquées dans le Devis qui comprennent l'installation des Equipements et leur mise en service sur le Site, et également l'accomplissement des Démarches Administratives. La mise en service des Equipements sur le Site correspond à leur mise en fonctionnement, leur réglage et l'explication simple de leur utilisation. Les Prestations ne comprennent pas de travaux sur l'installation hydraulique à laquelle seront raccordés les Equipements.

**2.2** A réception du Devis daté et signé « bon pour accord » par le Client et après validation du Dossier par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI se chargera de l'approvisionnement, du transport et de la livraison des Equipements dans un délai de 12 mois. Ce délai est donné à titre indicatif. Le transfert des risques aura lieu au moment de la livraison effective des Equipements sur le Site.

### **3. RETRACTATION**

En cas de Contrat conclu à distance ou à son domicile après démarchage, le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter

de l'entrée en vigueur du Contrat conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation.

Durant ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à payer des pénalités ou supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du code de la consommation.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client peut transmettre au Vendeur le formulaire joint au Devis ou sur papier libre par mail à l'adresse, SOLAMI INSTALLATION

SOLAIRE OI, 54 Chemin Cachalot – Pierrefonds, 97410 SAINT PIERRE. Le formulaire de rétractation est joint aux présentes.

### **4. ENTREE EN VIGUEUR**

Le Contrat entre en vigueur entre les Parties à compter de la date de signature du Devis par le Client, pour la durée d'exécution des Prestations acceptées par le Client dans le Devis.

#### **ENGAGEMENTS DU CLIENT**

**4.1** Le Client s'engage à signer le Procès-Verbal de réception d'installation de Fin de Chantier et régler le solde du matériel aux installateurs.

Le Client s'engage à respecter le Contrat à faire ses meilleurs efforts pour permettre à SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, l'installation du matériel.

Au terme de l'exécution de Contrat, le Client devra faire appel à SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI en vue de procéder à toute intervention ou modification sur les Equipements et devra faire réaliser l'entretien des Equipements installés par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI dans le respect de la réglementation en vigueur.

### **5. QUALITE DE SERVICE ET SOUS-TRAITANCE**

SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains adéquats pour l'exécution des Prestations qui lui sont confiées. A ce titre, SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI définit, sous sa responsabilité, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à la réalisation des Prestations dans le respect des règles de l'art.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI pourra sous-traiter tout ou partie des Prestations à toute société de son choix et dont il se porte garant, ce que le Client accepte expressément.

### **6. RECEPTION**

**6.1** Les Equipements sont livrés accompagnés de la documentation associée (y compris manuel d'utilisation).

**6.2** Une fois les Prestations réalisées, SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI présentera au Client un Procès-Verbal de Fin de Chantier pour la réception des Prestations.

**6.3** Ce bon devra être signé par le Client, la garantie du matériel ne prenant effet à la signature du procès-verbal de fin de chantier, en l'absence, le Dossier ne serait pas complet et le client ne pourrait prétendre à la garantie du matériel.

#### **7. PRIX**

**7.1** En contrepartie des Prestations, le Client versera à SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI le prix convenu tel qu'indiqué sur le Devis après déduction des acomptes perçues par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI.

**7.2** Le règlement des factures s'effectuera à la fin de l'installation aux installateurs mandatés par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI.

### **8. FACTURATION ET PAIEMENT**

**8.1** Les factures seront établies par le SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI et adressées au Client à l'adresse de facturation indiquée sur le Devis.

**8.2** Tout retard de paiement donne lieu à l'application de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'à une indemnité dont le montant forfaitaire minimal est de 40 € (outre toute indemnisation complémentaire, dès lors que les frais de recouvrement sont supérieurs à ce montant, qui seront exigibles de plein droit.

### **9. GARANTIE**

**9.1** Garanties légales : SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI est tenue de la garantie légale de conformité des Equipements dans les conditions prévues aux l'article L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 et 1648 du code civil.

En application de l'article L217-15 du code de la consommation, les articles suivants sont reproduits :

Article L217-4 du Code de la consommation : « SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI 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 L217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-

ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI et que ce dernier a accepté ».

Article L217-12 du code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Article L217-16 du code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande a SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI , 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 viennent 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 1641 du code civil : « SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI 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 1, du code civil : « 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 ».

## 9.2 Garanties contractuelles

Le Client bénéficie des garanties contractuelles proposées par le fabricant des Équipements pour une mise en service effectuée par un partenaire agréé par le fabricant pour la durée indiquée sur le Devis, lesquelles sont détaillées sur le site internet du Vendeur ou dans les notices des Equipements.

La garantie est exclue en cas de modification sans approbation préalable de SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ou du fabricant de l'Equipement ou de son usure normale.

## 9.3 Disponibilités des pièces de rechange

Le Client bénéficie de la disponibilité des pièces de rechange pour la pompe à chaleur selon la durée en vigueur indiquée par le fabricant à savoir 10 ans à compter de la livraison des Equipements.

## 10. RESPONSABILITE – ASSURANCES

10.1 Chacune des parties s'engage à exécuter les obligations qui lui incombent au titre du Contrat dans le respect de la législation qui lui est applicable. SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ne pourra pas être tenu responsable en cas d'intervention de tiers sur le Site, autres que ceux mandatés par le Vendeur dans le cadre de la réalisation de ses Prestations.

SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ne pourra être tenue responsable de tout défaut de fonctionnement de tout ou partie des Equipements en cas de détérioration provenant de négligences et/ou d'utilisation non conforme et/ou en cas de détérioration provenant d'un changement de destination de tout ou partie des Equipements et/ou du Site.

Le Client s'engage à utiliser les Equipements conformément à sa documentation et aux normes en vigueur.

Si un dommage survient du fait de l'utilisation inadéquate des Equipements, le Vendeur ne pourra pas être tenue responsable.

SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ne sera responsable vis-à-vis du Client que de tout dommage direct causé par les Equipements, il ne pourra en aucun cas être responsable de dommages causés sur le Site du fait par exemple d'un défaut inhérent au réseau hydraulique sur lequel sont installés les Equipements.

SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ne pourra pas être tenue responsable des délais de validation du Dossier par l'Anah. SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI déclare être titulaire de polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile d'exploitation et professionnelle ainsi que sa responsabilité civile après livraison, auprès d'une compagnie notoirement solvable et s'engage à maintenir en vigueur ces polices d'assurance tant que pèsera sur lui une quelconque obligation au titre du Contrat.

## 11. PAIEMENT RETARD OU DÉFAUT

SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI n'exigera ni ne recevra du Client aucun paiement avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la confirmation de la commande en interne. Passé ce délai et celui du droit de rétractation légal de 14 jours, le matériel sera payable conformément aux dispositions des conditions particulières de vente par chèque bancaire ou postal établi à l'ordre de SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ou par virement bancaire sur le compte de l'entreprise. Tout règlement émis par chèque demande la présentation d'une pièce d'identité ; en cas de paiement différé ou à terme, constitue un paiement au sens du présent article, non pas la simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque impliquant une obligation de payer, mais le règlement à l'échéance convenue.

En cas de paiement échelonné accordé par la SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI, tout manquement à une seule échéance pourra entraîner un rééchelonnement de la dette qui sera proposé au Client, sur accord des deux parties.

Si le Client est un Client professionnel, en application de l'article L.441-6 du Code de commerce, tout retard de paiement entrainera l'exigibilité de plein droit d'intérêts de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI pourra réclamer en outre une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sans préjudice pour SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI de demander une indemnité complémentaire sur présentation des justificatifs. Sans préjudice des stipulations ci-avant. Le défaut de paiement d'une facture dans les 8 jours de la première réclamation par mise en demeure, entraînera l'exigibilité à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 15 % des sommes dues

## 12. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client autorise SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ainsi que ses représentants, collaborateurs, administrations publiques et sous-traitants à traiter et à utiliser ses données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat.

Les données personnelles transmises a SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI sont soumises à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Elles sont également soumises au Règlement communautaire relatif aux données à caractère personnel du 27 avril 2016, dès son entrée en vigueur. Ainsi, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression sans frais de toute information vous concernant en adressant un courrier à donnees@solami.fr.

Les informations personnelles collectées par SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI ne sont ni vendues, ni échangées. L'envoi de courrier électronique à des fins de publicité suppose que vous ayez exprimé votre accord express et préalable.

## 13 REGLEMENT DES DIFFERENDS :

13.1. Si le Client est consommateur : En cas de litige, le Consommateur peut formuler une réclamation auprès de SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI. En cas d'échec de la demande de réclamation, le Consommateur a la possibilité de soumettre le différend l'opposant à SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI au Médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les Parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Coordonnées du Médiateur :

Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS CEDEX 09  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. En tout état de cause, le Client est informé que le tribunal compétent sera, conformément aux dispositions des articles R.631-1 et suivants du Code de la consommation, outre les juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, celui du lieu où demeure le Client au moment de la conclusion du contrat ou du lieu de la survenance du fait dommageable.

13.2. Pour le professionnel : En cas de difficulté liée à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et la résiliation de la prestation et, plus généralement, à l'occasion de l'exécution du partenariat, les Parties s'engagent à prendre attache entre elles afin d'obtenir une solution amiable dans un délai de 30 jours à compter de la réclamation. En tout état de cause, en cas de différend, le Tribunal du siège social de SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI sera exclusivement compétent nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie.

SOLAMI INSTALLATION SOLAIRE OI  
54 Chemin Desha et Pierrelonds  
07410 SAINT PIERRE  
Tél : 0262 454 458  
SIRET : 530 453 534 00041 - APE : 4322B

DATE & SIGNATURE