

Conditions générales de vente

Contrat de maintenance des installations photovoltaïques
En vigueur au 15/07/2024

1. Objet :

Les présentes conditions générales définissent les modalités d'exécution de la prestation «entretien» sur les installations photovoltaïques d'une puissance inférieure ou égale à 36 kWc, le prestataire et le client, souhaitant bénéficier de prestation d'«entretien».

2. Services ou prestations comprises dans le contrat:

Chaque intervention de MATLEX Energies fera l'objet d'une fiche d'intervention signé par le client et par MATLEX Energies, reprenant tous les points d'intervention et de surveillance stipulés dans le contrat.

La visite d'entretien est réalisée sur la période contractuelle, sur les jours ouvrés.

Les prestations de dépannage pourront avoir lieu si les pannes concernent le dysfonctionnement des onduleurs. La demande de dépannage doit être demandée par le client à MATLEX Energies au préalable avant la visite d'entretien, demandée par téléphone ou formulaire de dépannage disponible sur le site. L'entreprise se garde le droit de faire une visite d'entretien indépendante de la visite de dépannage, selon étude du dossier, des pièces fournies par le client et selon planning des techniciens. Une demande de dépannage peut être soumise à un devis complémentaire.

Ne sont pas comprises dans le contrat et sont considérées comme des prestations complémentaires qui seront facturées au client, les demandes correspondantes aux interventions suivantes :

- Diagnostic en cas de fuite au niveau du kit d'intégration photovoltaïque
- Problèmes émanant de la toiture
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par des fausses manoeuvres du client ou d'un tiers
- Intervention pour disjoncteur baissé
- Interventions consécutives aux conditions climatiques et dégâts électriques

- Main d'oeuvre pour le remplacement de pièces hors contrat
S'il apparaît sur le lieu d'intervention que la prestation demandée par le client n'est pas comprise dans le contrat, l'ensemble des frais de déplacement, main d'oeuvre et remplacement des pièces, liés à ces prestations seront facturés au client.

Les exclusions : sont exclus de la couverture du contrat et ne pourront donner lieu à l'intervention de MATLEX ENERGIES, ni faire l'objet d'une indemnisation du client à quelque titre que ce soit :

- les interventions sur une installation non réalisées par MATLEX Energies
- les éléments couverts au titre du contrat d'assurance multirisques habitation du client (dégât des eaux, vol, explosion, etc..)
- les interventions lorsque l'onduleur n'est pas réparable, ou remplaçable si fabrication du produit arrêté par le fabricant
- les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute du bénéficiaire; tout défaut dommage ou mise hors service par un acte intentionnel ou une faute dolosive du bénéficiaire, ou par négligence, mauvais entretien, malveillance, modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession
- fausse manoeuvre, intervention étrangère, guerre, incendie, sinistres dus à des phénomènes naturels, tels que gel, inondations, orages ou tremblement de terre

3. Organisation de la visite d'entretien annuelle

La date et la plage horaire de la visite annuelle d'entretien sont indiquées au client par téléphone et/ou mail. Le client doit confirmer son accord pour ce rendez-vous ou le reporter avec l'accord de MATLEX ENERGIES. Pour le report de RDV, le client doit prendre contact minimum 5 jours ouvrés avant la date d'intervention. En cas d'absence au RDV pour la visite annuelle d'entretien, MATLEX ENERGIES est déchargée de toute responsabilité et conséquences pouvant résulter du manque d'entretien. Les sommes liées au présent contrat restent acquises à MATLEX ENERGIES. La prestation suivante pour entretien sera facturée au client.

4. Durée et dénonciation

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 an, à compter de sa signature. Il fait l'objet d'une tacite reconduction pour une période de même durée sauf dénonciation par le client par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis d'au moins un mois.

A chaque renouvellement de contrat, le prix de celui-ci pourra faire l'objet d'une révision annuelle. MATLEX ENERGIES en informera le client deux mois avant.

En cas de non paiement du contrat après la signature de celui-ci, les prestations liées au contrat ne seront pas enclenchées par la société.

Dans le cas, où sur la période de ce contrat, le client faisait intervenir une tierce personne ou autre prestataire sur cette installation, le client se doit d'en informer MATLEX ENERGIES, qui pourra si elle le souhaite résilier ce contrat; les sommes perçues par MATLEX ENERGIES suite à ce contrat lui resteront acquises.

Droit de rétractation:

le client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de l'acceptation du contrat. Le client pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à MATLEX ENERGIES. Dans ce cas, et dans ce délai, le client pourra se voir rembourser.

5. Conditions de paiement

Les sommes dues par le client à MATLEX ENERGIES feront l'objet d'une facture.

6. Cadre Juridique

Les informations que le client communique étant indispensable pour le traitement de son dossier, leur absence peut contraindre à la déchéance des garanties prévues au présent contrat.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques pourraient donner lieu à un enregistrement.

Conformément à la loi «informatique et Libertés», (RGPD) les informations contenues dans le présent contrat ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion de votre contrat et pourront donner lieu à un droit d'accès, de modification et de suppression de celles-ci (article 34 de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978). Il suffit au client pour exercer ce droit d'adresser un courrier par mail à contact@matlex.fr.

Modification des conditions générales : les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat par le client. MATLEX ENERGIES informera le client de toute modification concernant les présentes conditions générales de vente, moyennant un préavis de 30 jours. Le client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant MATLEX ENERGIES par courrier de sa volonté de refuser l'application de ces modifications. A défaut de réception de ce courrier de refus du client dans un délai de 30 jours à compter de la date de présentation des modifications au client, ce dernier est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserves.

Loi applicable et juridiction compétente :

en cas de réclamation, le client pourra s'adresser à MATLEX ENERGIES, par le biais d'un formulaire de réclamation disponible sur le site internet de l'entreprise www.matlex.fr. Le droit applicable aux présentes conditions générales de vente, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français. Le client devra soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes conditions générales de vente au Tribunal compétent (Lille).



matlex
énergies