

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1er - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OPPOSABILITE DES CONDI TIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes et installations de chauffe-eaux sur l'île de la Réunion, effectuées par la société SOLAMI, SARL au capital social de 1 000 euros immatriculée au RCS de St-Pierre de la Réunion sous le numéro B 530 163 534 et dont le siège social est situé au 54 chemin Cachalot Pierrefonds 97410 Saint Pierre, Ile de la Réunion Tel : 02 62 455 455 ; courriel : contact@solami.fr (« SOLAMI ») destinées à des clients professionnels et consommateurs, à savoir des personnes privées ou morales agissant à des fins non-professionnelles (ensemble les « Clients »). Les présentes CGV sont systématiquement adressées ou remises à chaque acheteur préalablement à la passation de commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces CGV, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus catalogues émis par le vendeur qui n'ont qu'une valeur indicative. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, valoir contre les CGV. Toute condition contraire posée par le Client sera, sauf, preuve d'acceptation expresse, inopposable au vendeur, quel que soit le moment où elle ait été portée à sa connaissance. Le fait que le vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à sa prévaloir ultérieurement de l'une quelconque de ces dispositions. Solami se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. La modification ne prendra effet que pour les commandes passées après la date de ladite modification, sauf si cette modification résulte d'une obligation imposée par une loi impérative immédiatement applicable sur le territoire français. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les CGV en signant le devis dont un exemplaire lui est remis et qui vaut contrat entre les parties. Le Client pourra joindre Solami aux coordonnées suivantes : 0262 455 455.

Article 2 - PRISE DE COMMANDE

Sans préjudice du droit de rétractation du Client consommateur, les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit et signé par le Client. Cependant si le Client contracte un financement, elle sera définitive qu'après le délai de rétractation légitime audit financement. Solami n'est lié par les commandes prises par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite signée faite par Solami en interne. Le bénéficiaire de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de Solami.

Article 3 - MODIFICATION DE LA COMMANDE ET TARIFS

Sans préjudice du droit de rétractation du Client consommateur, toute modification ou résolution de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la livraison du matériel. Si le vendeur n'accepte pas la modification ou la résolution, les acomptes versés ne seront pas restitués. Les prix mentionnés sont ceux mentionnés sur le contrat d'équipement et sont valables pour une durée de 1 mois, sauf accords particuliers convenu entre les parties. Les tarifs des fabricants étant en constante évolution, la société SOLAMI se réserve le droit de réviser ses prix à tout moment avant l'acceptation de l'offre par le Client.

SOLAMI déduit et perçoit le montant de l'aide EDF « AGIRPLUS » du prix total TTC, dont le client en reste le bénéficiaire. Le client s'engage à laisser EDF ou son sous-traitant contrôler l'installation de son chauffe-eau solaire pour lequel une prime a été versée dans les cinq années qui suivent l'installation. En cas de refus ou d'absence lors du rendez-vous, la prime EDF sera annulée et le client sera redevable de ce montant à SOLAMI.

Article 4 - LIVRAISON

Si les parties sont convenues d'une livraison directe au client, le Client s'engage à être disponible au jour de la livraison prévue. En cas d'indisponibilité du Client, celui-ci devra en aviser l'entreprise 48h avant la date prévue. Solami notifiera dans un tel cas au Client par téléphone ou par mail ou bien par courrier recommandé avec accusé de réception une nouvelle date de livraison. Solami indiquera dans les bon de commandes, la date limite à laquelle elle s'engage de livrer les produits si la livraison n'est pas immédiate et sauf accord particulier convenu entre les parties. En cas de dépassement de la date de livraison et non dû à un cas de force majeure, le Client pourra dénoncer le contrat de vente par lettre recommandée avec accusé de réception. A la réception de la lettre recommandée par la Solami, le contrat sera le cas échéant considéré comme rompu si la livraison n'intervient pas entre l'envoi et la réception du recommandé. Le client obtiendra le remboursement de son acompte au plus tard dans les 14 jours. Au-delà de ce terme, les sommes sont productives d'intérêts au taux légal en application de l'article L.241-4 du Code de la consommation. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit d'un cas de force majeure. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers Solami qu'elle qu'en soit la cause.

Article 5 - INSTALLATION DES MATÉRIELS

L'installation et la mise en service des matériels sont assurés exclusivement par Solami ou par toute personne ou société dûment mandatée par ce dernier, à compter du versement de l'acompte exigé à l'article 10. Pour permettre l'installation du matériel, le Client met à la disposition du Client la surface de toiture, de la façade et du sol, et la partie intérieure de son domicile nécessaire à l'installation et au fonctionnement du matériel. Si le Client n'est pas propriétaire de l'immeuble sur lequel doit être installé le matériel ou s'il n'est que copropriétaire, il doit en obtenir l'accord écrit du (ou des) propriétaire(s) ou s'il y a lieu, des copropriétaires de cet immeuble, préalablement à l'installation du matériel. Pour la réalisation de ces opérations, le Client s'engage à donner aux techniciens de Solami libre accès aux lieux ou doit être installé le matériel, puis une fois cette installation faite, au matériel lui-même. L'acheteur ne recevra aucune indemnité en raison de l'usure et des modifications survenues sur la toiture ou la façade et dans son domicile, ni en raison d'une éventuelle dépréciation des locaux sur lesquels le matériel est installé, liée à des considérations d'ordre esthétique ou d'usure non imputables à Solami.

Article 6 - RECEPTION

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du matériel livré ou matériel commande ou au bon de commande doivent être formulés sur le PV de réception d'utilisation et de mise en eau de l'unité solaire par le Client ou son représentant désigné. A défaut, le Client sera réputé les avoir acceptés sans réserve. Il attendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. Il devra laisser à Solami toute facilité pour procéder à la constatations de ces vices et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers. Les stipulations du présent article ne s'appliquent pas au Client consommateur. En particulier, lorsque le bien est livré par un transporteur, que le Client consommateur prend personnellement livraison du bien et que le voiturier ne justifie pas lui avoir laissée la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le délai mentionné à l'article L. 133-3 du code de commerce qui éteint toute action contre le voiturier est porté à dix jours.

Article 7- NON CONFORMITES CONSEQUENCES

Pour les Clients non consommateurs, en cas de vices apparents ou de non-conformité des matériels livrés, dûment constatée par Solami dans les conditions prévues à l'article 6. Pour les Clients consommateurs, Solami est tenue vis-à-vis du consommateur des défauts de conformité du matériel et de son installation dans les conditions de L.217-1 et suivants du Code de la consommation et aux articles 1641 et suivants du code civil. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 8 - GARANTIE COMMERCIALE

En sus des garanties légales, les chauffe-eaux solaires livrés et installés sous la responsabilité de Solami sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée équivalente à celle de la garantie fabricant dont une copie sera remise au Client lors de la pose du chauffe-eau solaire. La garantie commerciale anti-perçement du ballon et des capteurs du chauffe-eau solaire est de 7 ans à compter de la date de livraison. Cette garantie commerciale couvre uniquement les pièces. La main d'œuvre et le déplacement seront par conséquent à la charge du client. Les éléments tels que le groupe de sécurité, le réducteur de pression, le mitigeur thermostatique et des vannes d'arrêts ainsi que les fixations des cuivres ainsi que toutes les parties électriques (résistance, pompe, régulation solaire, câbles)

sont expressément exclus de la garantie commerciale.

Solami peut proposer à ses Clients pour certaines actions commerciales des extensions de garantie commerciale. La présentation de la facture d'achat du matériel ou tout autre document attestant de la date d'achat contractuelle sera demandé lorsque la garantie sera invoquée. Au titre de cette garantie étendue, la seule obligation incombant à SOLAMI sera le remplacement gratuit ou la réparation du matériel ou de l'élément reconnu défectueux par ses services.

Tout matériel appelé à bénéficier de la garantie commerciale doit être, au préalable, soumis au service après-vente de Solami dont l'accord est indispensable pour tout remplacement ou toute réparation. Les interventions à titre de garantie pourront donner lieu à prolongation de celle-ci pour toute la période d'immobilisation supérieure à 7 jours.

Les pièces détachées vendues sont garanties conformément au certificat de garantie du constructeur joint à ces pièces.

Article 9 - GARANTIE EXCLUSION

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par l'intervention d'un tiers (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale...), ou encore par une modification du matériel non prévues ni spécifiées par le vendeur sont exclus de la garantie. SOLAMI ne pourra pas être tenu responsable de l'état de la toiture à la suite de la dépose d'un ancien chauffe-eau solaire. En cas de fuite ou de défaut détaché sous l'ancien matériel, la remise en état de la toiture reste à la charge du propriétaire.

De même, la garantie ne jouera pas pour les vices apparents dont l'acquéreur dont l'acquéreur devra se prévaloir dans les conditions de l'article 7, ainsi que pour tout aléa climatique, notamment le mauvais temps prolongé ou catastrophe naturelle, destruction du matériel quelle qu'en soit la cause. Aussi une baisse de rendement due à la croissance des végétaux pouvant affecter la production d'énergie.

Article 10 - PRIX

Les matériels sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

Article 11 - PAIEMENT MODALITES

Au comptant : un acompte (d'un minimum de 30%) sera versé 7 jours ouvrés après la signature du devis. Avant l'exécution des travaux d'installation : le matériel devra être soldé, le montant des frais de raccordement sera à payer le jour de l'installation. A crédit : L'apport personnel sera versé avant la livraison et l'exécution des travaux d'installation ; le solde sera payé selon les modalités prévues par l'organisme prêteur. 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.

Article 12 - PAIEMENT RETARD OU DÉFAUT

Solami n'exigera ni ne recevra du Client aucun paiement avant l'expiration du délai de 7 jours à compter la confirmation de la commande en interne. Passé ce délai et celui du droit de rétraction 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 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, tout manquement à une seule échéance pourra, sur accord des parties, entraîner un rééchelonnement de la dette sera proposé au Client. Si le Client est un Client professionnel, en application de l'article L.441-6 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de plein droit d'intérêts de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. SOLAMI pourra réclamer en outre une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sans préjudice pour SOLAMI 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.

Article 13 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

SOLAMI CONSERVE LA PROPRIÉTÉ DES MATÉRIELS VENDUS JUSQU'AU PAIEMENT EFFECTIF DE L'INTEGRALITE DU PRIX EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRES. Toute modification, transformation ou altération des matériels est interdite.

Article 14 - ENGAGEMENTS TIERS

Dans la mesure, et pour la tranquillité du Client ou SOLAMI se charge d'effectuer les diverses démarches administratives pour le compte du Client, elle ne saurait en aucun cas responsable de la non attribution des primes ou subventions ou aides diverses non attribués au Client sauf faute de sa part.

Article 15 - DROIT DE RETRACTATION APPLICABLE AU CLIENT CONSOMMATEUR ET AU PROFESSIONNEL DE MOINS DE 5 SALAIRES :

Pour les contrats conclus à distance et hors établissement, le Client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour après que le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien ou du dernier lot ou de la dernière pièce lorsque le contrat porte sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à SOLAMI au 54 chemin Cachalot Pierrefonds 97410 Saint Pierre, Ile de la Réunion (Tel : 02 62 455 455 ; courriel : contact@solami.fr) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de la part du Client du présent contrat, SOLAMI rembourse tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par SOLAMI) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où SOLAMI est informée de la décision du Client de rétractation du présent contrat. SOLAMI procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. SOLAMI récupérera le bien, dont les frais estimés à un maximum de 750 euros seront mis à la charge du Client. Toutefois, pour les contrats conclus hors établissement, SOLAMI récupérera le bien à ses frais. La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Article 16 - ABSENCE DE DELAIS DE RETRACTATION FOIRES ET SALONS

Avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Sans préjudice des informations précontractuelles prévues au premier alinéa du présent article, les offres de contrat faites dans les foires et les salons mentionnent l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent. Les offres de contrat visées à l'article L.224-59 mentionnent, dans un encadré apparent, situé en tête du contrat et dans une taille de caractère qui ne peut être inférieure à celle du corps 12, la phrase suivante : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon. » Aussi, dans ce cas précise l'article 3 et 13 des présentes CGV mentionnant le délai de rétractation est nul.

Article 17 - REGLEMENT DES DIFFERENDS :

17.1 Si le Client est consommateur : En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

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.

17.2 Pour les autres Clients : 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 sera exclusivement compétent nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie.

Article 18 - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES :

Constitue une « Donnée » toute information ou ensemble d'informations relatif à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Constitue un « Traitement » toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur les Données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

SOLAMI collecte des Données auprès du Client, relatives à ce dernier, dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat. A ce titre, SOLAMI est responsable du Traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Les informations recueillies font l'objet d'un Traitement ayant pour finalité la réalisation de la prestation mentionnée aux présentes. SOLAMI et ses partenaires tenus par une obligation de confidentialité sont destinataires de ces informations. SOLAMI informe les personnes concernées de leur droit de demander l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation du traitement des Données le concernant, la portabilité des Données le concernant, l'opposition au Traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication des Données après leur mort. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande par courrier au 54, chemin cachalot 97410 Saint-Pierre ou par courriel à [donnees@solami.fr](mailto:donnees@solami.fr). Les personnes concernées disposent également du droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. Les Données susmentionnées sont conservées pour la durée de l'exécution du contrat. Elles sont également conservées pour la durée des prescriptions légales applicables. Les informations personnelles collectées par SOLAMI ne sont ni vendues, ni échangées. L'envoi de courrier électronique à des fins de publicité suppose que le Client ait exprimé l'accord express et préalable du Client.

Le Client est informé que SOLAMI est amenée à recueillir ses données téléphoniques au moment de la conclusion du contrat et que le Client consommateur dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Date et signature du Client :