

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CONSOMMATEURS)

ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits et de services. Elles s'appliquent à l'ensemble des ventes réalisées entre la société F.N.R. (ci-après dénommée le « Vendeur »), inscrite au RCS de LYON B sous le n° 885 090 308 et située 7 rue Javelot 69120 Vaulx-en-Velin et tout consommateur ou acheteur non professionnel majeur et en capacité de contracter (ci-après dénommé le « Client ») désireux d'effectuer un achat. Le fait de valider une commande implique pour toute personne l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de vente. Notamment, il est formellement reconnu, avant toute commande, que tout particulier déclare que l'acquisition des produits proposés par le Vendeur est sans rapport direct avec son activité professionnelle, cette acquisition étant réservée à une utilisation personnelle de sa part. En tant que consommateur ou non-professionnel, le Client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les Produits acquis auraient en réalité un rapport avec son activité professionnelle. Le fait pour toute personne de commander un Produit implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de la commande. Ces Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications ultérieures. Elles peuvent être adaptées, dans le cadre de conditions particulières de vente, lorsque les spécificités le justifient. Toute dérogation éventuelle devra faire l'objet d'un accord écrit et signé par les Parties. Les modifications de ces Conditions Générales sont opposables à compter de leur acceptation par le Client et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

ARTICLE 2. PRODUITS ET SERVICES

Les produits proposés à la vente par le Vendeur (ci-après dénommés les « Produits ») sont les suivants : - Générateurs photovoltaïques destinés à l'autoconsommation et à la revente ; - Pompes à chaleur et ballon thermodynamique ; - Isolations thermiques extérieure et intérieure des murs, des combles perdus ou sous-rampants, des planchers bas ; - Ventilation mécanique. Les caractéristiques essentielles des Produits sont précisées dans les fiches techniques remises au Client lors de la communication du bon de commande, avant la conclusion du Contrat, ce que le Client confirme expressément. Les photographies des documents techniques illustrant les Produits n'ont pas valeur contractuelle. Le Vendeur propose également les prestations de services suivantes (ci-après dénommées les « Prestations ») : - L'installation des Produits commandés au domicile du Client ; - Service après-vente ;

ARTICLE 3. DEVIS ET BON DE COMMANDE

Le Bon de commande et/ou le Devis élaborés par le Vendeur constitueront une offre personnalisée soumise à l'acceptation du Client pour l'acquisition des Produits et/ou des Prestations. La durée de validité du Devis sera systématiquement précisée sur le document élaboré, ne pourra excéder une durée de quatre-vingt-dix (90) jours et commencera à courir à compter de la date d'émission. Au-delà du délai mentionné, le Devis sera caduc et le Vendeur ne sera plus tenu par ses termes. Le Bon de commande comportera quant à lui une durée de validité indéterminée. Les éléments caractéristiques des Produits et Prestations vendus figurent dans le Devis ou le Bon de commande adressé au Client ainsi que dans la documentation technique qui y est annexée. Le Client reconnaît avoir obtenu les informations relatives aux caractéristiques essentielles des Produits et Prestations avant la conclusion définitive du Contrat. Le Client ne sera définitivement engagé par l'acceptation du Devis ou du Bon de commande qu'à compter de l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, prévu par la loi en cas de vente conclue à distance ou hors établissement, sauf renonciation expresse lorsque la loi le permet.

ARTICLE 4. COMMANDE

La commande de Produits et Prestations ne deviendra ferme et définitive qu'après la réalisation des événements suivants, qui constituent des conditions suspensives de l'engagement définitif du Vendeur : - Visite technique réalisée au domicile du Client permettant la prise de mesures ; - Confirmation de la commande par le service technique, par courrier électronique ou courrier postal ; En effet, les vérifications préalables réalisées chez le Client sont nécessaires afin de déterminer la compatibilité des Produits avec les spécificités du lieu et les attentes du Client. Si la visite technique ne permet pas la réalisation du Contrat dans les conditions visées au Devis ou au Bon de commande, le Contrat définitif ne pourra être conclu. Le Client en sera informé dans les meilleurs délais et son acompte lui sera restitué s'il a déjà été versé. Une nouvelle

proposition du Vendeur pourra être adressée au Client à sa demande, afin de tenir compte des contraintes relevées lors de la visite technique.

ARTICLE 5. PRIX

Les prix des Produits et Prestations sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises, hors participation du Client aux frais d'installation, qui sont facturés en supplément dans les conditions indiquées dans le Devis/ Bon de commande et calculés préalablement à la passation de la commande. Le paiement demandé au Client correspond au montant total des Produits, y compris ces frais. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, les Produits étant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client. Les taxes facturées au Client en supplément sont constituées : - De la TVA au taux en vigueur au jour de la commande ;

ARTICLE 6. ACOMPTE

Le Vendeur se réserve la possibilité de demander le paiement d'un acompte pour toute commande de Produits. Cette possibilité devra faire l'objet d'une mention particulière dans le Bon de commande soumis à l'acceptation du Client. Dans le cas où le contrat serait conclu directement au domicile du Client, le paiement de l'acompte ne pourra intervenir avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature du Bon de commande.

ARTICLE 7. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement de l'acompte mentionné à l'Article 6 et des sommes dues au titre de la commande se fera dans les délais indiqués sur le Bon de commande. Le paiement est intégralement exigible dans les délais indiqués. Le règlement pourra être réalisé au moyen de l'un des modes de paiement suivants : - Par virement bancaire, aux coordonnées suivantes : IBAN FR76 1680 7004 5137 1009 5421 712 - BIC CCBPFRPPGRE ; - Par chèque bancaire. Le Client garantit disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur. En cas de défaut de paiement, notamment en raison du refus de la banque d'honorer la transaction ou en raison d'une opposition effectuée par le Client sur la transaction, le Vendeur se réserve le droit de refuser d'effectuer la livraison ou d'honorer la commande. En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client. Après réception du règlement et validation définitive de la commande, une facture sera émise et constatera le détail de la transaction.

ARTICLE 8. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

8.1. Réserve de propriété

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison et d'installation desdits Produits. Le Vendeur se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits directement au domicile du Client si nécessaire. Celui-ci sera tenu de lui consentir, à cette fin, un libre accès au lieu où les Produits auront été installés ou stockés. Tout acompte versé par le Client restera acquis à la Société à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toute autre action qu'il serait en droit d'intenter, du fait du préjudice subi par la nécessité de venir récupérer les Produits chez le Client.

8.2. Transfert des risques

Le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits au Client sera réalisé dès la livraison des Produits par le transporteur au lieu de livraison défini par le Client, indépendamment du transfert de propriété et ce quelle que soit la date du paiement et de la livraison des Produits. Les risques liés au transport des Produits pèsent donc exclusivement sur le Vendeur, qui ne pourra prétendre à aucune indemnisation en cas de perte ou de détérioration.

ARTICLE 9. LIVRAISON

La livraison est effectuée par la remise du Produit au Client au lieu indiqué par celui-ci et en France métropolitaine uniquement. Toute livraison anticipée en dehors de la présence des équipes du Vendeur donne lieu à l'établissement d'un bon de livraison par le transporteur, remis au Client au moment de la livraison. Les Produits acquis par le Client seront livrés dans un délai de soixante (60) jours à compter de la confirmation de commande délivrée par le service technique après prise des mesures chez le Client et réception de toutes les indications et autorisations nécessaires à l'exécution des travaux, et uniquement après réalisation des événements suivants : - Encaissement de l'acompte prévu au Contrat ; - Expiration de délai de rétractation prévu par la loi ; Les jours fériés et les week-ends ne sont pas pris en compte pour la

détermination de la date de livraison. Les prestations de transport des Produits seront assurées par le Vendeur. Le Vendeur se réserve la possibilité de fractionner les livraisons si nécessaire. La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Client ou en cas de force majeure. Dans le cas où la livraison ne pourrait avoir lieu dans les délais indiqués du fait du Client, le Vendeur pourra exiger une indemnité destinée à couvrir les frais de déplacement infructueux occasionnés et les frais de gardiennage, qui ne pourra excéder 5 % du montant hors taxes de la commande.

ARTICLE 10. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS D'INSTALLATION

En cas de commande par le Client de Produits assortie d'une Prestation d'installation, le Devis/ Bon de commande mentionnera les délais d'exécution de celle-ci. Le délai d'exécution commencera à courir à compter de la réception conforme des Produits par le Client. L'intervention au domicile du Client durera entre une et quinze journées complètes. Les délais seront décalés de tout report imputable au Client, notamment au titre de la date de prise de rendez-vous pour l'installation, ainsi que de tout report dû à des intempéries soient les conditions atmosphériques et les inondations lorsqu'elles rendent dangereux ou impossible l'accomplissement du travail ou égard soit à la santé ou à la sécurité des salariés, soit à la nature ou à la technique du travail à accomplir au sens de l'article L5424-8 du code du travail, un cas de force majeure ou un cas fortuit.

ARTICLE 11. RECEPTION DES PRODUITS ET PRESTATIONS

11.1. Réception des Produits

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des Produits lors de la livraison. Le Client réalisera ainsi les vérifications nécessaires en inspectant les emballages et les Produits qu'ils contiennent, en la présence du transporteur. A défaut de réserves expressément émises par le Client lors de la livraison, les Produits livrés par la Société seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande. Dans l'hypothèse où les Produits seraient livrés en dehors de la présence du Vendeur sur le lieu de livraison, ces réserves devront être formulées directement sur le bordereau de livraison et confirmées au Vendeur par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception des Produits commandés. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par le Client. Dans l'hypothèse où le Vendeur serait présent sur le lieu de livraison au moment de celle-ci, les réserves émises par le Client devront être formulées par tout moyen et consignées par écrit et remises au Vendeur. Le Vendeur procédera, dans les plus brefs délais et à ses frais, au remplacement des Produits livrés qui ne seraient pas conformes à la commande et dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client et imputé au Vendeur.

11.2. Réception des Prestations

Dans le cadre de la Prestation d'installation des Produits, la réception générale et définitive des travaux de pose sera réalisée par écrit, en présence de l'installateur et dès l'achèvement des travaux. A défaut de réserves expressément émises par le Client lors de la réception des Prestations, celles-ci seront réputées conformes. Les réserves éventuellement formulées par le Client devront être consignées dans le bon de réception de travaux, le jour de la réception. Les motifs de refus de réception devront être confirmés par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours suivant la réception des travaux. En cas de réserves, le Vendeur procédera à la mise en conformité des installations dans les plus brefs délais et à ses frais.

ARTICLE 12. SERVICE APRÈS-VENTE

Le Vendeur propose au Client, dans le cadre de son service après-vente, l'accomplissement de Prestations de maintenance et de dépannage, celles-ci consistant en un suivi technique des Produits commandés, installés et mis en service par le Vendeur (ci-après dénommées les « Prestations SAV »). Les Prestations SAV seront proposées gratuitement au Client pendant un délai d'un (1) an à compter de l'installation des Produits, et dans la limite d'une visite par an. Au-delà du délai d'un (1) an, chaque Prestation SAV sollicitée par le Client fera l'objet d'un Devis/ Bon de commande préalable et chaque intervention sera facturée conformément au Devis/ Bon de commande. Dans la mesure où l'intervention serait justifiée par un dysfonctionnement imputable au Vendeur et s'inscrivant dans le cadre des garanties légales, celle-ci ne fera l'objet d'aucune facturation complémentaire et la situation devra être réglée conformément aux dispositions de l'Article 13.

ARTICLE 13. GARANTIES

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation et conformément aux dispositions légales : - De la garantie légale de conformité, pour les Produits apparentement

défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ; - De la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation ; dans les conditions et selon les modalités visées ci-dessous.

13.1. Garantie légale de conformité

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur, conformément à l'article L.217-3 du Code de la consommation. Le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût et de faisabilité de la réparation prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit (article L. 217-7 du Code de la consommation). La garantie légale de conformité pourra être exercée selon les conditions résultant des articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation : *Article L. 217-3 du Code de la consommation* : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. (...) Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur. Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. » *Article L. 217-4 du Code de la consommation* : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants : 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ; 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ; 3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ; 4° Il est mis à jour conformément au contrat. » La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir les Produits. Pour solliciter la mise en conformité du bien, le Client devra prendre contact avec le Vendeur par écrit dans le délai maximum de deux (2) ans à compter de la délivrance des Produits. Les Produits non conformes seront remplacés ou réparés par le Vendeur, à ses frais. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. Le Vendeur et le Client conviendront d'une date de reprise des Produits au domicile du Client, ce dernier étant tenu de garantir le libre accès du Vendeur aux installations à la date convenue. Conformément à l'article L.217-10 du Code de la consommation, la mise en conformité du bien aura lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente (30) jours suivant la demande du consommateur. Conformément à l'article L.217-13 du Code de la consommation, tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficiera d'une extension de cette garantie de six (6) mois. Dès lors que le Client fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le Vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au Client. En cas de refus par le Vendeur de mettre le ou les Produits en conformité, lorsque la mise en conformité intervient au-delà des délais légaux ou occasionne un inconvénient majeur au Client, si le Client doit supporter les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents, ou encore lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du Vendeur, le Client pourra bénéficier d'une réduction de prix ou de la résolution du Contrat dans les conditions des articles L.217-14 et suivants du Code de la consommation.

13.2. Garantie des vices cachés

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés d'un Produit conformément à l'article 1641 du Code Civil.

Article 1641 du Code civil : « 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 ». Dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil. L'action en garantie exercée contre le Vendeur en cas de vice caché devra être intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice par le Client.

13.3. Garantie commerciale du fabricant des Produits

Des garanties supplémentaires peuvent le cas échéant être proposées par les fabricants des Produits, pour lesquelles le Vendeur n'est ni garant ni partie. Conformément à l'article L.217-22 du Code de la consommation, la garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés. La garantie-fabricant est régie par les conditions générales de garantie du fabricant qui seront communiquées au Client par le Vendeur en annexe du Bon de commande. La garantie commerciale du fabricant ne couvre toutefois pas les coûts de main d'œuvre liés à la désinstallation et/ou à la réinstallation d'un Produit réparé ou remplacé. Par ailleurs, sont également exclus de la garantie commerciale du fabricant, les Produits revêtant les caractéristiques suivantes : - Produit mal utilisé, négligé, modifié, altéré ou endommagé d'une quelconque manière, à l'intérieur comme à l'extérieur ; - Produit installé, utilisé ou manipulé de manière incorrecte, y compris lors d'une utilisation dans des conditions pour lesquelles le produit n'a pas été conçu, d'une utilisation dans un environnement inadéquat ou d'une utilisation contraire au manuel utilisateur ou aux lois et réglementations en vigueur ; - Produit qui a été soumis à des conditions d'utilisation excédant les limites maximales et minimales mentionnées dans les spécifications du produit (surtenion, dépassement des limites de charge de neige, des limites de vent...) ; - Produit qui a subi un dommage accidentel ou consécutif induit par la défaillance d'autres composants du système ; - Produit dont les marques d'identification originales (y compris la marque commerciale ou le numéro de série) ont été recouvertes, altérées ou enlevées ; - Produit pour lequel le profil de Gestion du point de déclenchement (Trip Point Management, ou TPM) avec des fonctionnalités préchargées ou prédéfinies a été modifié, et pour lequel une telle modification du profil entraîne un dysfonctionnement, une défaillance ou un fonctionnement non optimal ; - Produit ayant fait l'objet d'une réparation ou d'une modification de consistance ou d'emplacement par une personne autre qu'un technicien de service agréé par le fabricant ; - Produits ayant subi des dommages liés à des événements naturels (foudre, incendies, inondations, infestation biologique...) ; Dans tous les cas, la garantie commerciale du fabricant ne couvre ni les défauts cosmétiques, techniques ou de conception, ni les défaillances qui n'ont aucune influence matérielle sur la production énergétique et ne dégradent pas la forme, l'état ou la fonctionnalité des produits. Elle ne couvre pas davantage les coûts liés au retrait, à l'installation ou au dépannage des systèmes électriques du propriétaire et ne s'étend pas au-delà du coût initial des produits. La garantie du fabricant ne couvre par ailleurs ni l'usure normale du produit, ni le vol ou le vandalisme, ni les programmes logiciels installés sur le produit et/ou la récupération et la réinstallation de tels programmes logiciels et de leurs données. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable en cas d'exclusion de garantie décidée par le fabricant mais non mentionnée dans les présentes Conditions Générales. Le Client est invité à se référer aux conditions générales de garantie du fabricant communiquées avec le Devis/ Bon de commande pour de plus amples informations.

13.4. Exclusion de Garantie

Les garanties rappelées à l'article 12.3 ne couvrent pas les hypothèses suivantes : - Non-respect des conditions d'utilisation des Produits telles que rappelées dans le manuel utilisateur ou aux lois et réglementations en vigueur ; - Produit qui a été soumis à des conditions d'utilisation excédant les limites maximales et minimales mentionnées dans les spécifications du produit ; - Produit ayant fait l'objet d'une réparation ou d'une modification de consistance ou d'emplacement par une personne autre qu'un technicien de service agréé par le fabricant ; - Produits ayant subi des dommages liés à des événements naturels (foudre, incendies, inondations, infestation biologique...);

ARTICLE 14. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Conformément à l'article L111-4 du Code de la consommation, le Vendeur doit informer le Client de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits sont disponibles sur le marché. La disponibilité des pièces détachées des Produits est assurée pendant une période de vingt (20) ans pour les modules photovoltaïques, de vingt-cinq (25) ans pour les micro-onduleurs ENPHASE et de cinq (5) ans pour les passerelles ENVOY-ENPHASE. Les pièces détachées hors garantie sont disponibles

directement auprès du Vendeur dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la demande.

ARTICLE 15. SUIVI DE CONSOMMATION

A compter de la mise en service des Produits par le technicien du Vendeur, le Client bénéficiera d'un accès à un site de supervision et de suivi de la production énergétique des Produits et de sa consommation en énergie mis en place et géré par le fabricant ENPHASE (ci-après dénommé le « Site »). Ce Site lui permettra d'analyser la production d'énergie, sa consommation, d'adapter son utilisation énergétique en fonction des performances des Produits ou encore de mettre le Produit en pilotage automatique. Les identifiants personnels du Client lui seront communiqués dans un délai de soixante (60) jours à compter de l'installation des Produits. L'accès au Site sera gratuit pendant toute la durée d'utilisation des Produits. Le Vendeur disposera, sous réserve de l'autorisation préalable du Client délivrée directement sur le Site, d'un droit d'accès au Site aux fins de supervision des Produits installés.

ARTICLE 16. PRODUCTION ENERGETIQUE

Les produits installés chez le Client ont pour vocation à dégager des économies d'énergies. Ces économies seront estimées par le Vendeur antérieurement à la conclusion du Contrat et fera l'objet d'une information spécifique du Client sous forme d'une étude de performance énergétique. L'estimation des économies d'énergie pouvant être réalisées est basée sur différentes variables : Coût initial de l'installation ; Orientation, inclinaison, situation géographique des panneaux photovoltaïques ; Conditions d'implantation des systèmes ; Maintenance ; Obstacles proches ou lointains à la luminosité et existants à la date de conclusion du Contrat ; Données météorologiques ; Valeurs de consommation (équipements du foyer, adaptabilité du Client...) ; Taux d'ensevelissement ; Etc. Un rapport d'estimation sera communiqué au Client avec le Devis/ Bon de commande, à des fins d'information. S'agissant d'une estimation tenant compte d'un nombre important de variables et d'éléments extérieurs au Produit et au Vendeur, des erreurs, omissions ou une insuffisance de rendement énergétique par rapport aux études initialement réalisées et constatées en cours d'utilisation des Produits ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur ni ouvrir droit au Client à une quelconque garantie ou indemnisation de sa part.

ARTICLE 17. DROIT DE RETRACTATION

17.1. Conditions

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement du ou des Produits, et à condition que les Produits puissent être récupérés par le Vendeur au domicile du Client au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

17.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation peut être exercé : - Par e-mail en envoyant le formulaire figurant en Annexe 1 des présentes Conditions Générales à l'adresse e-mail suivante : contact@nriso.fr ; - Par courrier postal en envoyant le formulaire figurant en Annexe 1 des présentes Conditions Générales à l'adresse postale suivante : Société F.N.R., 7 rue Javelot 69120 Vaulx-en-Velin - Par l'envoi de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté du Client de se rétracter, par courrier postal ou par e-mail à l'adresse mentionnée ci-dessus. Le Vendeur récupérera lui-même les Produits au domicile du Client, sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication par le Client de sa décision de se rétracter. Un rendez-vous sera convenu entre le Client et le Vendeur à cet effet.

17.3. Exceptions au droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour : - Les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; - De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; - De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

17.4. Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le Vendeur rembourse le Client de la totalité des sommes versées lors de la commande, sans retard injustifié et dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter. Le Vendeur effectuera ce remboursement

en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Si un Produit est endommagé à la suite de manipulations autres que celles qui sont utiles et nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques ou son bon fonctionnement, la responsabilité du Client peut être engagée pour dépréciation du Produit.

17.5. Exécution de prestations avant l'expiration du délai de rétractation

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client souhaite que l'exécution d'une Prestation commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le Vendeur recueille sa demande expresse sur tout support durable. En cas de rétractation du Client concernant une Prestation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client versera au Vendeur un montant correspondant aux Prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionné au prix total de la Prestation convenu dans le contrat.

ARTICLE 18. DONNEES PERSONNELLES

Le Vendeur s'engage à se conformer à la réglementation en matière de protection des données personnelles issue du règlement européen 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 (ou « RGPD »), ainsi qu'à celles de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à toute autre réglementation applicable en la matière qui viendrait les compléter ou s'y substituer ultérieurement. Les données personnelles collectées par le Vendeur en tant que responsable de traitement (principalement : nom, prénom, coordonnées postales, numéro de téléphone, adresse électronique du Client) sont enregistrées dans son fichier clients. Nous traitons les données personnelles des Clients notamment pour les finalités suivantes : - Livraison des Produits et exécution conforme du Contrat ; - Traitement des demandes d'assistance et/ou de service après-vente des Produits, réponse aux questions concernant le Produit commandé et installé chez le Client ; D'autres données personnelles sont susceptibles d'être collectées et enregistrées par le fabricant afin de permettre au Client de suivre la production énergétique des Produits ainsi que ses statistiques d'autoconsommation, et pourront être rendues accessibles au Vendeur en cas d'intervention sur les Produits postérieurement à leur installation ou via le Site. A ce titre, les données suivantes pourront notamment être collectées et faire l'objet d'un traitement, sans que cette liste ne soit exhaustive : - Informations de contact ; - Contenu téléchargé ou ajouté par le Client sur le Site ; - Informations concernant le profil créé par le Client ; - Informations financières (factures de consommation mensuelles par exemple) ; - Informations de géolocalisation ; - Informations marketing ; - Informations relatives aux Produits et à leur utilisation ; Les données à caractère personnel collectées, traitées ou rendues accessibles au Vendeur sont stockées sur des serveurs localisés dans l'Union Européenne, dans le respect de la réglementation en vigueur. L'ensemble des informations collectées sont strictement nécessaires à la conclusion et à l'exécution du Contrat et seront utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client, le traitement des commandes et la promotion des services du Vendeur. S'il l'a préalablement accepté, le Client peut recevoir de temps en temps, par e-mail ou par SMS, des offres de la part du Vendeur. Le Client peut se désinscrire de la liste de distribution en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chaque e-mail. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat plus cinq (5) ans, à l'accomplissement par le Vendeur de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves de communication des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'accès aux données personnelles est limité aux employés et préposés du Vendeur, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions, aux partenaires financiers du Vendeur dans l'hypothèse où le Client souhaiterait avoir recours à un financement pour les Produits ainsi qu'aux tiers liés au Vendeur par contrat pour l'exécution de tâches ou- traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Il en va de même avec les données collectées par le fabricant pour l'utilisation du Site. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Vendeur se réserve la possibilité de mettre les données

collectées à disposition de tiers non liés à l'exécution du Contrat, tels que des partenaires commerciaux, des entités du groupe F.N.R., à des fins de prospection, notamment commerciale. Les données étant initialement collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, le Client dispose d'une faculté d'opposition à la cession de ses données personnelles aux fins de prospection. Cette faculté d'opposition s'exercera au moment de la délivrance des données personnelles et se matérialisera par la possibilité pour le Client de renoncer à la cession ultérieure de ses données aux fins de prospection en cochant la case prévue à cet effet. Les éventuels destinataires des données sont intégralement situés en France ou, à défaut, au sein d'un pays membre de l'Union européenne. En tout état de cause, l'ensemble des données personnelles du Client recueillies par le Vendeur seront traitées conformément à sa politique de confidentialité, accessible au moyen du lien suivant : (...) Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le Client bénéficie (i) d'un droit d'accès aux données le concernant, (ii) d'un droit de rectification, (iii) d'un droit à l'effacement, (iv) d'un droit à la limitation des traitements, (v) d'un droit à la portabilité, (vi) d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, (vii) d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données personnelles basé juridiquement sur l'intérêt légitime poursuivi par le Vendeur, (viii) d'interroger le Vendeur sur son processus de mise en conformité RGPD et (ix) d'un droit de définir des directives générales et particulières qui définissent la manière dont le Client entend que soient exercés, après son décès, les droits mentionnés ci-dessus. Le Client peut exercer l'ensemble des droits ci-dessus visés en adressant une demande formelle au Vendeur, accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : Société F.N.R., 7 Rue Javelot 69120 Vaulx-en-Velin ou par e-mail : contact@fnrso.fr. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation en cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) via son site web (www.cnil.fr) ou via courrier (3 Place de Fontenay – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07).

ARTICLE 19. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents proposés au Client par le Vendeur (notamment les bons de commande, devis, fiches techniques et documents de toute nature) sont et demeurent la propriété pleine, entière et exclusive du Vendeur. Les plans et documentations nécessaires à la réalisation des Prestations et élaborés par le Vendeur demeureront sa propriété exclusive. Le Vendeur concède toutefois au Client un droit d'accès et de reproduction de ces documents, ce afin de garantir la bonne exécution des Prestations. Les présentes Conditions Générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte des droits de propriété intellectuelle sur les marques, logos, dénomination ou tout autre élément distinctif appartenant au Vendeur au bénéfice des Clients. Par ailleurs, le Client autorise le Vendeur à photographier son bien immeuble avant et pendant la phase d'installation afin de tenir compte des éventuels changements d'ombrage qui pourraient altérer les performances énergétiques des Produits, ceci sans formalité ni contrepartie.

ARTICLE 20. RESILIATION DU CONTRAT

20.1. Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes : - Non-paiement du prix selon les modalités convenues (Article 6) ; - Non-livraison du/des Produits commandés dans le délai de 30 jours à compter de la commande (Article 9) ; - Non-respect de la propriété intellectuelle (Article 19) ; visées aux articles des présentes Conditions Générales, le contrat pourra être résilié au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que la résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit, la mise en demeure résultant du seul fait de l'inexécution de l'obligation, sans sommation, ni exécution de formalités.

20.2. Résiliation pour force majeure

La résiliation de plein droit pour force majeure telle que décrite à l'Article 23 ne pourra avoir lieu que quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout acte extrajudiciaire.

20.3. Résiliation pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante la résiliation fautive des présentes, à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

ARTICLE 21. LIMITATION DE RESPONSABILITE

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation des Produits, d'utilisation à des fins professionnelles, de négligence ou de défaut d'entretien de la part du Client comme en cas d'usure normale du Produit, de force majeure ou en cas de mauvaise conservation des Produits. Sa responsabilité ne saurait davantage être engagée en cas d'erreurs, omissions ou d'une insuffisance de rendement énergétique des Produits en cours d'utilisation par rapport aux études de performance initialement réalisées par le Vendeur

ARTICLE 22. FORCE MAJEURE

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sera considéré comme un cas de force majeure tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur aux parties, imprévisible, inévitable, indépendant de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières malgré tous les efforts mis en œuvre. La partie constatant l'événement devra informer l'autre partie de son impossibilité d'exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la date à laquelle elle aura eu connaissance de la situation de force majeure. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un (1) mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de quatre-vingt-dix (90) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. À cet effet, la partie empêchée avisera l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de quatre-vingt-dix (90) jours, le contrat sera purement et simplement résilié selon les modalités définies à l'Article 20.

ARTICLE 23. NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions Générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'exécution de l'obligation en cause.

ARTICLE 24. DROIT APPLICABLE - LANGUE DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales et les opérations de vente qui en découlent sont soumises à la loi française. Les Conditions Générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français fera foi en cas de litige.

ARTICLE 25. NULLITE

Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales de vente était déclarée nulle ou non écrite à la suite d'une décision de justice, ou pour toute autre cause, cela n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront contraignantes.

ARTICLE 26. LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L. 612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent (...) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Les coordonnées du médiateur de la consommation sectoriel dont relève le Vendeur sont les suivantes : MEDIMMOCONSO, Association des médiateurs - SIREN : 823 553 037 Adresse : 1 allée du Parc Mesemena – 44500 LA BAULE - Mail : contact@medimmoconso.fr. Si le Client réside dans l'Union Européenne, il peut bénéficier du processus de résolution des litiges en ligne en accédant à la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne via l'URL suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>