

Datum: Niederurnen, 12.02.2019 / endkunde

Betreff: Aktuelle Kundeninformation

Geschätzter Kunde

Im Dezember 2018 haben wir mit Ihnen mittels eingeschriebenen Briefs betreffend Ihrer Photovoltaikanlage, welche Sie mit unserem Photovoltaiksystem „INTEGRAL 2“ errichtet haben, Kontakt aufgenommen. An dieser Stelle danken wir Ihnen für Ihre Geduld und entschuldigen uns nochmals für die entstandenen Umstände. In der Zwischenzeit haben wir mit Hochdruck an einer Lösung für alle Beteiligten gearbeitet und möchten Sie gerne über den aktuellen Stand informieren.

Bis zum 31. Januar 2019 haben wir die Verleger gebeten uns die defekten Module mit Glasbruch zu melden und diese auf der Homepage www.eternit-sim.ch einzutragen. Von Verlegerseite her sind die Daten grösstenteils hinterlegt. Auch unsere Endkunden haben wir gebeten sich auf der gleichen Homepage zu registrieren.

Als nächstes werden die Module **mit Glasbruch** schnellstmöglich ersetzt, um das Risiko von herabfallenden Modulen bei einem Sturm zu minimieren. Hier von sind nur sehr wenige Objekte betroffen. Wir werden bei diesen Objekten mit einem Eternit-Team vorbeikommen und diese defekten Module provisorisch durch eine Eternitplatte ersetzen um sicherzustellen, dass alle Module auf Ihrem Dach sturmsicher sind. Falls Sie uns den Zugang mittels Formular auf unserer Homepage ohne Einschränkung erteilt haben, werden wir den Austausch ohne weitere Meldung vornehmen. Selbstverständlich wird sich unser Team vor Beginn der Arbeiten bei Ihnen an der Haustür vorstellen. Diese Arbeiten werden nicht viel Zeit in Anspruch nehmen und es entstehen Ihnen keine Umtriebe. Die Kunden, die es wünschen am Austauschtermin dabei zu sein, werden von uns telefonisch kontaktiert um einen entsprechenden Termin zu vereinbaren.

In einem weiteren Schritt werden wir Ihr Dach mit einer Drohne mit Wärmebildkamera abfliegen um zu erfahren, ob und wie viele defekte Module vorhanden sind. Allfällig defekte Module mit einem Kurzschluss werden auf diesen Wärmebildaufnahmen ersichtlich und können genau lokalisiert werden. Um alle Dächer abzufliegen rechnen wir mit einem Aufwand von ca. drei bis vier Monaten, wobei wir zum heutigen Zeitpunkt noch nicht genau sagen können, wann Ihr Objekt terminiert ist. Diese Aufnahmen bedingen gutes Wetter und eine gewisse Intensität der Sonnenstrahlung.

Eternit (Schweiz) AG
CH-8867 Niederurnen
+41 55 617 11 11

Eternit (Suisse) SA
CH-1530 Payerne
+41 26 662 91 11

info@eternit.ch
www.eternit.ch

Member of the
Swisspearl Group

Nach der Lokalisierung allfällig defekter Module werden wir den Austausch der schadhaften Module vornehmen. Dafür werden wir Ihren Unternehmer kontaktieren und versuchen mit ihm eine schnelle und gute Lösung zu finden, damit Ihnen keine Kosten entstehen.

Wir sind sehr darum bemüht alles bestmöglich abzuwickeln, damit Ihre Anlage wieder sicher und schnell am Netz angeschlossen werden kann. **Bis zu unserer Freigabe darf die Anlage nicht am Netz angeschlossen werden.**

Die Durchführung der Dachanalyse mittels Drohne wird aktuell noch im Detail geplant, daher können wir Ihnen zu diesem Zeitpunkt leider noch keine ausführlichen Informationen geben.

Betreffend Stromausfallkosten bitten wir Sie diese uns nach der Wiederinbetriebnahme Ihrer Anlage mitzuteilen. Sie finden dafür zu gegebener Zeit auf unserer Homepage www.eternit-sim.ch einen Link „Stromausfallentschädigung“, unter dem Sie alle nötigen Daten eintragen können. Für die Rückerstattung benötigen wir die Belege der letzten zwei Jahre, welche klar aufzeigen, welche Beträge Sie von Ihrem Stromabnehmer vergütet bekamen und welche Ihnen in der Zeit vom Abschalten der Anlage bis zur Wiederinbetriebnahme entgangen sind.

Bei Anlagen, welche den produzierten Strom primär selbst verbrauchen, bitten wir um entsprechende Belege (z.B. Abrechnungen EW, Zählerdaten Hausanschluss) um die an uns verrechneten Kosten nachvollziehen zu können. Die Prüfung Ihrer Rechnung wird mittels vorhandener Meteodaten, Ihrer Anlagegrösse sowie weiteren Referenzwerten kontrolliert und zur Zahlung freigegeben. Die Einreichung der Rechnung muss innerhalb von drei Monaten nach Wiederinbetriebnahme erfolgen, ansonsten verfällt Ihr Anspruch auf eine Ausgleichszahlung unsererseits. Mit unserer Kulanzleistung und der Übernahme der Stromausfallkosten entfällt Ihr Anspruch an Ihren Unternehmer, ihn für diese Kosten weiter haftbar zu machen.

Wir kümmern uns mit Hochdruck um die Durchführung der Drohnenaufnahmen um anschliessend den Ersatz von allfällig schadhaften Modulen bei betroffenen Objekten in die Wege zu leiten.

Für Ihre Geduld bedanken wir uns und versichern Ihnen unser Bestes für Sie und Ihr Produkt zu geben. Das nächste Informationsschreiben werden wir in circa einem Monat an Sie richten.

Markus Marti

Leiter Kundenservice
Eternit (Schweiz) AG

Eternit (Schweiz) AG
CH-8867 Niederurnen
+41 55 617 11 11

Eternit (Suisse) SA
CH-1530 Payerne
+41 26 662 91 11

info@eternit.ch
www.eternit.ch

Member of the
Swisspearl Group