

Datum: Niederurnen, 12.02.2019 / verleger

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 Sie gebeten uns die defekten Module mit Glasbruch zu melden und diese auf der Homepage www.eternit-sim.ch einzutragen. Die Schneesituation ist zurzeit kritisch und wir verstehen, wenn sie bis heute die Überprüfung und den Eintrag noch nicht machen konnten. Wir bitten Sie dies, sobald es möglich ist, nachzuholen.

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 sturmsicher sind. Falls Sie uns Module mit Glasbruch gemeldet haben und bei diesen kurzen Austauscharbeiten dabei sein wollen, können Sie sich gerne bei uns melden.

In einem zweiten Schritt werden wir die Dächer 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 noch nicht genau sagen können, wann Ihr Objekt terminiert ist. Diese Aufnahmen bedingen gutes Wetter und eine gewisse Intensität der Sonnenstrahlung.

Nach der Lokalisierung allfällig defekter Module werden wir den Austausch der schadhaften Module vornehmen. Dafür werden wir Sie kontaktieren und versuchen mit Ihnen eine schnelle und gute Lösung zu finden, damit dem

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

Bauherrn keine Kosten entstehen. Dabei müssen die SUVA Vorschriften selbstverständlich eingehalten werden. Diese Arbeitskosten inklusive sinnvoller Sicherungsmassnahmen wie etwa Seilsicherung, Hebebühne oder Gerüst werden zu Marktpreisen von unserer Versicherung getragen, wobei diese über die Höhe der Kosten mitentscheiden kann.

Wir setzen uns mit vollem Einsatz für den Endkunden ein, so dass die Angelegenheit reibungslos abgewickelt und seine Anlage wieder sicher und schnell am Netz angeschlossen werden kann. **Bis zu unserer Freigabe darf die Anlage nicht am Netz angeschlossen werden.**

Betreffend Stromausfallkosten bitten wir die Endkunden uns diese **nach Wiederinbetriebnahme** der Anlage mitzuteilen. Dafür müssen die Endkunden uns Belege der letzten zwei Jahre vorlegen können, welche klar aufzeigen, welche Beträge sie vergütet erhalten haben und welche ihnen in dieser Zeit entgangen sind. Bei Anlagen welche den produzierten Strom primär selbst verbrauchen, bitten wir Ihren Kunden um entsprechende Belege (Abrechnungen EW, Zählerdaten Hausanschluss), um die uns verrechneten Kosten nachvollziehen zu können. **Mit unserer Kulanzleistung und der Übernahme dieser Stromausfallkosten entfällt der Anspruch Ihres Kunden an Sie als Unternehmer und Vertragspartner, für diese Kosten haftbar gemacht zu werden.**

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

Für Ihre Geduld bedanken wir uns hiermit nochmals und versichern gleichzeitig unser Bestes für Sie und Ihre Kunden zu geben. Das nächste Informationsschreiben werden wir in circa einem Monat an Sie richten.

Mit diesem Schreiben haben wir zeitgleich auch alle Endkunden mittels E-Mail informiert.

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