

Date: Niederurnen, le 2^{ème} avril 2019

Sujet: Information client pour les installateurs

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

Cher client

Nous vous remercions sincèrement de votre compréhension et de votre patience. Depuis notre dernier communiqué début février 2019, que vous avez reçu ainsi que vos clients concernés, nous avons pu avancer sur ce dossier. Dans de tels incidents, de nombreuses personnes étant impliquées, il faut trouver un terrain d'entente entre toutes. Nous avons enfin pu décider ensemble de la procédure à mettre en place et nous vous en informons comme suit.

Nous distinguons trois situations différentes.

Situation N° 1 : Toitures avec les modules des séries 1+2

Les premiers résultats des caméras réalisés à l'aide de drones montrent, après une analyse minutieuse, que ces deux séries sont de mauvaise fabrication et présentent des défauts. Nous avons donc décidé de remplacer l'ensemble des modules portant ces numéros de séries. Pour se faire, dans la plupart des cas, un échafaudage sera nécessaire.

Afin d'organiser le remplacement de ces modules, nous vous demandons d'effectuer un devis pour l'ensemble des travaux en respectant toutes les réglementations de la SUVA (échafaudages, etc...) et de nous joindre la copie originale du contrat de travail. Ces travaux de réparations devront être réalisés au prix du marché, juste et loyaux, afin que notre assurance puissent les valider. Après avoir convenu des coûts et obtenu notre autorisation pour utiliser le matériel de remplacement, vous pourrez contacter les clients pour coordonner les travaux.

Les nouveaux modules, testés et techniquement irréprochables ont déjà été commandés. Bien entendu, vous bénéficierez de nos prestations de garantie habituelles conformément à nos conditions générales de vente (CGV).

Les modules de la série 1+2 ont des formats légèrement différents des standards d'aujourd'hui. Il en résulte des délais de livraison un peu plus longs, ce que nous regrettons et nous vous prions de bien vouloir patienter encore un peu. Cependant, nous essayons d'accélérer ce processus afin que les travaux de remplacement puissent avoir lieu rapidement. Malheureusement, à ce jour, nous ne sommes pas en mesure de vous communiquer une date précise, nous vous en informerons dès que possible. Veuillez à prévoir une plage horaire pour les travaux à venir. Les nouveaux modules ayant une plus grande performance, il est probable que les clients aient par la suite une plus-value.

Situation N° 2 : Toitures avec les modules des séries 3+4

Afin d'analyser minutieusement la situation, nous avons décidé d'utiliser des drones équipés d'une caméra thermique pour survoler l'ensemble des toits équipés de ces deux séries. Ainsi, nous connaissons avec certitude les modules défectueux qui devront être remplacés. Les toitures ne présentant aucun module défectueux, pourront être rebranché sur le secteur après notre accord par écrit.

Nous avons demandé aux clients de faire preuve de patience, le temps que les drones survolent leur toiture et afin que nous puissions leur soumettre les résultats des analyses. Les commandes pour les vols de drones ont été passées et prochainement une personne contactera vos clients à ce sujet.

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

Situation N° 3 : Toitures avec les modules des séries 5–9

Les premiers résultats des caméras réalisés à l'aide de drones montrent, après une analyse minutieuse, que ces séries **n'ont aucun défaut**. Cependant, pour des raisons de sécurité et afin de parfaire nos vérifications pour une évaluation plus fiable, nous avons décidé de survoler d'avantage de toits équipés de ces séries. En ce moment les drones effectuent les relevés et sous peu nous aurons les résultats. Nous vous demandons d'attendre notre accord par écrit avant de rebrancher le système. Nous contacterons vos clients dans les plus brefs délais.

Si vous désirez savoir quelles séries se trouvent sur le(s) toit(s) de votre client(s) et pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous espérons avoir répondu à vos attentes et nous continuons à œuvrer pour le bien-être de vos clients.

Meilleures salutations

Markus Marti

Directeur du service à la clientèle
Eternit (Suisse) SA