

Datum: Niederurnen, le 12 février 2019 / couvreur

Betreff:

Information courante pour les clients

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,

Au mois de décembre 2018, nous vous avons contacté par courrier recommandé au sujet de l'installation photovoltaïque que vous avez réalisée avec notre système pour installations photovoltaïques «INTEGRAL 2». Nous vous remercions de votre patience et vous prions une autre fois de bien vouloir excuser les désagréments occasionnés. Nous avons entretemps mis tout en œuvre pour trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties impliquées et nous aimerions vous informer sur l'état actuel.

Nous vous avons prié de bien vouloir nous signaler les modules défectueux présentant des dommages de bris de verre et de les enregistrer sur le site web www.eternit-sim.ch jusqu'au 31 janvier 2019. La situation d'enneigement est à présent critique et nous sommes conscients du fait que vous n'avez pas encore eu le temps de faire le contrôle et l'inscription. Nous vous prions de bien vouloir y procéder dans les meilleurs délais possibles.

Les modules présentant des **dommages de bris de verre** seront remplacés dans les meilleurs délais pour réduire le risque de chute de modules en cas de tempête au minimum. Les immeubles qui en sont concernés sont pourtant très rares. Dans un tel cas, nous enverrons une équipe d'Eternit sur place. Nos collaborateurs démonteront les modules défectueux et les remplaceront temporairement par une plaque d'Eternit afin de pouvoir garantir que tous les modules présentent la résistance nécessaire à la tempête. Veuillez nous contacter si vous désirez assister aux travaux d'échange au cas où vous auriez signalé des modules présentant des dommages de bris de verre.

Dans un deuxième temps, nous allons contrôler les toitures à l'aide d'un drone muni d'une caméra thermique pour voir s'il y a des modules défectueux et en quelle quantité. Les prises de vue thermiques montrent les modules éventuellement défectueux présentant un court-circuit. La localisation exacte de ces modules sera donc garantie. Nous comptons avec un délai d'env. trois à quatre mois pour contrôler toutes les toitures. Nous ne sommes pourtant pas en mesure de dire exactement à quelle date votre immeuble pourra être contrôlé. Ces prises de vue exigent des conditions météorologiques favorables et un certain rayonnement solaire.

Nous allons échanger les modules endommagés suite à la localisation des modules éventuellement défectueux. Nous allons à cet effet vous contacter et essayer de trouver une solution rapide et valable afin d'éviter des frais au maître d'ouvrage. Les dispositions de la SUVA doivent bien sûr être respectées dans ce contexte. Ces coûts de main d'œuvre comprenant également des mesures de protection raisonnables (câble de sécurité, pont élévateur ou échafaudage etc.) seront pris en charge par notre assurance aux prix du marché. L'assurance a pourtant un pouvoir de codécision en ce qui concerne le montant des coûts.

Nous nous engageons pleinement pour nos clients finaux afin de pouvoir régler cette affaire sans imprévus et pour que chaque client final puisse de nouveau connecter son installation photovoltaïque au réseau dans les meilleurs délais et de manière sûre.

Aucune installation ne doit être connectée au réseau avant d'avoir obtenu l'autorisation de notre part.

Concernant les coûts en cas d'interruption de courant, nous prions les clients finaux de nous les communiquer après la remise en service de leur installation. A cet effet, ils doivent nous fournir les justificatifs des deux dernières années où sont indiqués les montants que vous avez versés et le montant des pertes occasionnées pendant la période de l'arrêt de l'installation jusqu'à la remise en service. Dans le cas de clients finaux consommant leur propre électricité, nous les prions de présenter les justificatifs respectifs (factures du fournisseur d'électricité, données du compteur de raccordement domestique) afin d'évaluer les frais qui nous sont facturés. **En raison de ce geste commercial et de la prise en charge des pertes en cas d'interruption de courant, vos clients ne pourront plus faire valoir de prétentions à votre encontre en tant qu'entrepreneur et partenaire contractuel.**

Dans le cadre de l'étape suivante nous ferons de notre mieux pour accélérer l'exécution du contrôle des toitures à l'aide d'un drone afin de pouvoir initier l'échange des modules éventuellement défectueux sur les immeubles concernés.

Nous vous remercions encore une fois de votre patience. Nous allons faire de notre mieux pour satisfaire les installateurs et leurs clients. Nous allons vous adresser une autre lettre d'information dans env. un mois.

Simultanément avec cette lettre, nous avons informé tous les clients finaux par courriel.

Markus Marti

Directeur du service après-vente
Eternit (Suisse) SA

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