

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SUNGEVITY BELGIUM SRL

Version: 202202

### Article 1 : Champ d'application et définitions

1.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à et font partie de tous les Devis émis par et Contrats conclus avec Sungevity pour la fourniture de Produits et/ou Services.

1.2 Dans les présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre par :

- **Acompte** : Le règlement de la première échéance du Prix, tel que spécifié dans le Devis.
- **Batterie** : Système de stockage qui stocke l'excédent de courant produit par les Panneaux solaires et permet d'utiliser ce courant à un moment où les Panneaux solaires ne produisent pas assez pour couvrir la consommation.
- **Bien immobilier** : L'immeuble – tel que l'habitation, la remise ou le garage du Client – sur lequel les Panneaux solaires sont installés ou dans lequel le placard à compteurs se trouve.
- **Client** : Toute personne physique ou morale achetant des Produits et/ou des Services de Sungevity ou concluant autrement un Contrat avec Sungevity.
- **Client-consommateur** : Toute personne physique achetant des Produits et/ou des Services de Sungevity ou concluant autrement un Contrat avec Sungevity uniquement à des fins non professionnelles.
- **Client-entreprise** : (i) Toute personne morale achetant des Produits et/ou des Services de Sungevity ou concluant autrement un Contrat avec Sungevity ou (ii) toute personne physique achetant des Produits et/ou des Services de Sungevity ou concluant autrement un Contrat avec Sungevity à des fins professionnelles.
- **Compteur GPRS** : Un compteur qui mesure la production des Panneaux solaires et l'envoi via une connexion GPRS.
- **Conditions générales** : Les présentes conditions générales, en ce compris les annexes, valables de temps à autre.
- **Contrat** : Le contrat entre Sungevity et le Client pour la fourniture de Produits et/ou de Services. Le Contrat comprend le Devis convenu, les annexes s'y rapportant ainsi que les présentes Conditions générales.
- **Contrôle RGIE** : Le contrôle obligatoire des Produits par un organisme de contrôle agréé conformément au Règlement Général sur les Installations Électriques (en abrégé « RGIE ») avant la mise en service des Produits comme décrite ci-après, qui détermine la conformité de l'Installation avec le RGIE et examine donc si le démarrage des Produits peut se faire de manière sûre.
- **Devis** : Le devis établi par Sungevity pour le Client pour la fourniture de Produits et/ou de Services.
- **Formulaire de réception** : Le formulaire indiquant que le Test d'acceptation a été effectué avec succès, à signer pour accord par le Client.
- **Inspection** : L'inspection sur place par ou au nom de Sungevity de la situation sur le toit du Client et/ou de l'installation électrique du Client.
- **Installateur** : L'entreprise d'installation chargée par Sungevity de la livraison et l'Installation des Produits.
- **Installation** : Les travaux décrits dans l'article 5.1 des Conditions générales.
- **Monitoring** : La lecture des données du Client et du fonctionnement des Produits du Client pour fournir au Client un aperçu des données de production et de consommation d'électricité des Produits du Client - ces informations peuvent être consultées par le Client via une plateforme en ligne sécurisée.
- **Onduleur** : L'appareil électrotechnique qui transforme la tension continue à basse tension produite en tension alternative de 220 volt.
- **Panneaux solaires** : Les panneaux photovoltaïques faisant partie du/des Produit(s) achetés par le Client auprès de Sungevity.

- **Prix** : Le prix ainsi que les autres compensations pour les Produits et/ou les Services, tels que spécifiés dans un Devis ou convenus dans le Contrat et dus par le Client à Sungevity.
- **Produit(s)** : Les Panneaux solaires, ainsi que tous les autres composants du système et les matériaux nécessaires pour la composition d'un système fonctionnant pour la production d'électricité au moyen de lumière (solaire), en ce compris également l'Onduleur, l'installation technique et le châssis, conformément à la description détaillée dans un Devis ou convenue dans un Contrat et, dans la mesure où elles font également l'objet du Devis ou du Contrat avec le Client, la/les Batterie(s). Dans le cas où le Client n'achète pas de Panneaux solaires et d'accessoires auprès de Sungevity, mais un ou plusieurs Onduleur(s) et/ou Batterie(s), le terme " Produit(s) " inclura cet(ces) Onduleur(s) et/ou Batterie(s).
- **Services** : Les services fournis directement ou indirectement par Sungevity se rapportant à l'Installation des Produits ainsi que les services connexes (y compris le Monitoring Service et les garanties spécifiques), tels que décrits de façon plus détaillée dans un Devis ou stipulés dans un Contrat.
- **Site web** : Le site web de Sungevity ayant pour dernière URL connue <https://www.sungevity.be/fr/>.
- **Sungevity** : la SRL Sungevity Belgium, établie à 2018 Anvers (Belgique), Quellinstraat 49.
- **Sungevity Monitoring Service** : Le système utilisé par Sungevity pour le Monitoring des Produits du Client.
- **Test d'acceptation** : L'opération par laquelle le Produit est testé par l'Installateur.

- 1.3 En cas de différences entre les définitions reprises dans les présentes Conditions générales et les définitions indiquées dans un Devis, les définitions du Devis prévalent.
- 1.4 Sungevity a le droit de modifier et de compléter les présentes Conditions générales jusqu'à la conclusion d'un Contrat. Le Client devra obligatoirement être informé d'une telle modification, après quoi les Conditions générales modifiées feront partie intégrante du Devis. Les modifications apportées aux Conditions générales après la signature d'un Devis, ne feront pas partie intégrante du Contrat conclu.
- 1.5 L'adresse indiquée par le Client avant ou lors de la conclusion du Contrat peut être utilisée par Sungevity pour les déclarations et/ou communications au Client, jusqu'au moment où le Client communique par écrit sa nouvelle adresse à Sungevity.
- 1.6 Dans le cas où une ou plusieurs clauses du présent Contrat (i) seraient contraires aux dispositions impératives applicables en vigueur, (ii) s'avèreraient être nulles ou (iii) seraient annulées, les autres stipulations du présent Contrat restent intégralement valables.
- 1.7 L'applicabilité des conditions générales du Client, sous quelque dénomination que ce soit, est exclue.

## Article 2 : Devis et Contrat

- 2.1 Toutes données, hypothèses, estimations, délais d'amortissement, montants de subvention ainsi que tout autre facteur susceptible d'être à la base de la décision du Client de conclure un Contrat, qu'ils soient connus ou non de Sungevity, sont aux risques du Client. Aucun droit ne peut être dérivé de ces données en ce qui concerne le rendement et la rentabilité des Produits, sauf accord exprès contraire avec le Client.
- 2.2 Le Devis comporte une description complète et détaillée des Produits et/ou des Services offerts. La description doit être suffisamment détaillée pour permettre au Client de bien évaluer l'offre faite dans le Devis. Si Sungevity utilise des images, celles-ci doivent être une représentation exacte des Produits et/ou des Services offerts. Des erreurs ou des fautes évidentes dans l'offre/le Devis ne lient pas Sungevity.

Tout Devis comprend des informations permettant au Client de bien comprendre les droits et les obligations liés à l'acceptation du Devis.

Avec le Devis, le Client reçoit les présentes Conditions générales par voie électronique de manière à ce qu'il puisse facilement les stocker sur un support informatique durable.

- 2.3** Le Contrat est conclu par l'acceptation du Devis par le Client, y compris toutes les annexes et les présentes Conditions générales. Le Client peut accepter le Devis de deux façons : (i) par écrit : en signant le Devis, les annexes et les Conditions générales et en envoyant les documents signés à Sungevity ; (ii) en ligne : en acceptant le Devis, les annexes et les Conditions générales via le Site web.

L'acceptation en ligne se fait comme suit : (i) le Client accepte, via un lien personnel dans la page de commande, le Devis, les annexes et les Conditions générales et (ii) est ensuite redirigé vers une page de paiement électronique où un Acompte doit être effectué électroniquement. Après avoir effectué l'Acompte, le Client recevra une confirmation du Contrat par e-mail. Sungevity prend les mesures nécessaires afin d'assurer la protection du transfert électronique des données et veille à la sécurité de l'environnement web et des moyens de paiement électronique.

- 2.4** Après réception du Devis accepté par le Client, Sungevity vérifiera si le toit du Bien immobilier et l'installation électrique sont effectivement adaptés à l'installation et au raccordement des Produits. Une telle Inspection peut être effectuée sur place par Sungevity, après accord du Client. Sungevity se réserve le droit de faire effectuer l'Inspection par un tiers.

S'il ressort de cette Inspection que les Produits ne peuvent pas ou pas entièrement être montés, que les Panneaux solaires ne produiront pas un rendement suffisant (par exemple en raison des ombres portées des bâtiments ou cheminées adjacents) ou s'il existe un doute général à ce sujet chez Sungevity, Sungevity peut, après concertation avec le Client, résilier le Contrat. Sungevity remboursera alors l'Acompte au Client. À l'égard du Client-consommateur, ce paiement sera effectué dans les 14 jours suivant la résiliation du Contrat.

S'il ressort de l'Inspection que l'Installation peut être réalisée, mais que cela nécessite des travaux supplémentaires par rapport au Devis et au Prix acceptés, Sungevity consultera le Client à ce sujet. Si le Client accepte d'ajuster le Devis, Sungevity lui fournira un Devis ajusté ; le Client doit alors accepter ce Devis comme décrit ci-dessus à l'article 2.3.

- 2.5** Sungevity devra, au plus tard lors de la livraison du/des Produit(s) et/ou du/des Service(s) au Client-consommateur, fournir les renseignements suivants, par écrit ou d'une façon permettant au Client de facilement les stocker sur un support informatique durable:
- l'adresse de visite de l'établissement de Sungevity où le Client-consommateur peut facilement se rendre en cas de plaintes ;
  - les conditions dans lesquelles et la manière dont le Client-consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
  - les renseignements sur les garanties et les services après-vente existants ;
  - le Prix du (des) Produit(s) ou du (des) Service(s), en ce compris toutes les taxes, les frais de livraison (si applicables), le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du Contrat ; et
  - les conditions pour la résiliation du Contrat si le Contrat est conclu pour une durée de plus d'an ou à durée indéterminée.

Si Sungevity s'est engagée à fournir une série de Produits ou de Services, la stipulation de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première fourniture.

### **Article 3 : Droit de rétractation, fin du Contrat et résolution**

- 3.1** Pendant un délai de 14 jours suivant la réception des Produits, le Client-consommateur a le droit de renoncer au Contrat relatif à l'achat des Produits, sans frais et sans indication de motif. Ce droit ne s'applique pas à l'achat et à la livraison de Services et de Produits qui (i) ont été réalisés conformément aux spécifications du Client-consommateur et qui sont de nature personnelle ou qui (ii) de par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison. Pendant le délai de rétractation de 14 jours, le Client-consommateur doit apporter le plus grand soin possible aux Produits.

- 3.2** Pour pouvoir exercer ce droit de rétractation, le Client peut contacter Sungevity via les coordonnées

indiquées dans le Contrat ou utiliser le formulaire de rétractation figurant sur le site web de Sungevity.

- 3.3** S'il est renoncé au Contrat avec le Client-consommateur comme prévu à l'article 3.2, le Client-consommateur est tenu de retourner les Produits à Sungevity à ses frais et risques.
- 3.4** Si le Contrat avec le Client-entreprise est résolu avant l'Installation des Produits, le Client-entreprise est tenu de retourner les Produits à Sungevity à ses frais et risques.
- 3.5** Si les Produits doivent être démontés après la rétractation visée à l'article 3.2 ou après la résolution visée à l'article 3.4, le Client doit donner instruction à Sungevity de démonter les Produits et de les retourner à Sungevity aux frais du Client. Lors de l'enlèvement des Produits installés, Sungevity n'est pas tenue d'enlever les tuyaux, raccords et autres adaptations apportées lors de l'Installation et/ou de défaire les dispositions constructives. Sungevity n'est pas obligée de remettre les murs, les plafonds ou autres éléments affectés par le montage et/ou l'enlèvement des Produits dans leur état d'origine. Cela s'applique également à toute décoloration des tuiles. Sungevity a le droit de compenser les frais de démontage et tout dommage survenu entre le moment de l'Installation et de la désinstallation des Produits avec son obligation de paiement envers le Client.
- 3.6** Après réception des Produits, telle que décrite aux articles 3.3 et 3.4 ci-dessus, Sungevity remboursera le montant payé par le Client. À l'égard du Client-consommateur, ce paiement sera effectué au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation par le Client-consommateur.

Sungevity a le droit de compenser tout dommage aux Produits retournés et/ou les frais qui sont légalement et/ou contractuellement à la charge du Client avec son obligation de paiement envers le Client visé à la phrase précédente.

- 3.7** Dans le cas où:
- après une mise en demeure légale envoyée par Sungevity au Client, celui-ci continue à manquer à ses obligations en vertu du Contrat ; ou
  - le Client-consommateur se trouve dans une situation de règlement collectif de dettes ou lorsqu'une telle demande a été déposée; ou
  - les biens ou les propriétés du Client sont saisis ;
  - après la conclusion du Contrat, il s'avère que les informations fournies par le Client à Sungevity sont incorrectes ou incomplètes ;
- Sungevity a le droit de résoudre le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure, au moyen d'une déclaration écrite, et de mettre fin à toute garantie. Sungevity peut en facturer les frais au Client. Tous les montants dus par le Client sont immédiatement exigibles et payables.

Le Contrat sera dissous de plein droit et automatiquement, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, dans le cas où le Client-entreprise est déclaré en état de faillite ou lorsqu'une telle demande a été déposée.

- 3.8** Le Client a le droit de résoudre le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure, au moyen d'une déclaration écrite, dans le cas où une partie substantielle des biens ou des propriétés de Sungevity sont saisis.

#### **Article 4 : Prix et paiement**

- 4.1** Le Client doit à Sungevity le Prix tel que spécifié dans le Contrat. Des erreurs manifestes dans l'offre et le Devis, comme des inexactitudes évidentes, n'engagent pas Sungevity et peuvent être corrigées par Sungevity, même après la conclusion du Contrat. Dans ce cas, le Client a la possibilité de résilier le Contrat dans les 5 jours ouvrables.
- 4.2** Les plaintes (par exemple concernant un prétendu dommage causé lors de l'Installation), les demandes en garantie et toute autre demande du Client à l'encontre de Sungevity ne suspendent pas les obligations de paiement du Client.
- 4.3** Sauf indication contraire, le Prix (réduction faite de l'Acompte) est exigible à partir de la date d'échéance de

la facture.

- 4.4** Le Client-entreprise n'a jamais le droit de procéder à une compensation avec une quelconque obligation de paiement envers Sungevity.
- 4.5** Sungevity utilise la facturation et le paiement électroniques via un environnement de paiement en ligne. Le Client reçoit la facture et le lien de paiement après avoir signé le Formulaire de réception. Le paiement s'effectue au moyen d'un lien de paiement qui redirige le Client vers le site web du partenaire de paiement de Sungevity sur lequel le Client peut finaliser le paiement.
- 4.6** Si le Client ne paie pas à temps, il est en défaut. Sungevity mettra le Client en demeure par écrit et lui demandera de remplir ses obligations de paiement dans les 14 jours.

Si le Client ne paie toujours pas, Sungevity sera en droit, après l'expiration du délai de 14 jours susmentionné, sans préjudice de ses autres droits et sans mise en demeure supplémentaire, de recouvrer la totalité de la partie impayée du Prix et de facturer les intérêts légaux sur ce montant impayé au Client-consommateur et les intérêts tels que stipulés dans la loi du 2 août 2002 au Client-entreprise sur la période allant de la date d'échéance de la facture à la date de réception du paiement. Si Sungevity doit ainsi prendre des mesures de recouvrement, le Client sera également redevable des frais de recouvrement extrajudiciaires, qui s'élèvent à au moins 15% de la totalité de la partie impayée du Prix, avec un minimum de 150 EUR.

Sungevity peut, le cas échéant, suspendre ses obligations envers le Client jusqu'au paiement de la totalité du montant dû.

Après l'expiration du délai de 14 jours susmentionné, Sungevity peut également choisir, sans autre mise en demeure et sans l'accord préalable du Client, d'enlever les Produits faisant l'objet de la réserve de propriété visée à l'article 7 et de s'approprier la possession desdits Produits, sans préjudice des autres droits revenant à Sungevity. Le Client apportera son entière collaboration à Sungevity à cette fin, sous peine d'une amende immédiatement exigible de 10 % par jour de la totalité de la partie impayée du Prix. L'enlèvement des Produits se fait par ou au nom de Sungevity et à la charge du Client. Lors de l'enlèvement des Produits installés, Sungevity n'est pas tenue d'enlever les tuyaux, raccords et autres adaptations apportées lors de l'Installation et/ou de défaire les dispositions constructives. Sungevity n'est pas obligée de remettre les murs, les plafonds ou autres éléments affectés par le montage et/ou l'enlèvement des Produits dans leur état d'origine. Cela s'applique également à toute décoloration des tuiles.

- 4.7** Si Sungevity ne remplit pas à temps ses obligations envers le Client-consommateur, le Client-consommateur a le droit de mettre en demeure Sungevity et de lui demander de remplir ses obligations dans les 14 jours. A défaut de réponse en temps utile à la mise en demeure, le Client-consommateur reçoit une compensation unique de 150 EUR.

## **Article 5 : Installation – obligations de Sungevity**

- 5.1** Les Produits qui font partie du Contrat avec le Client sont installés et connectés par l'Installateur chez le Client, au nom de Sungevity, sauf indication contraire dans le Devis.

À moins que d'autres travaux ne soient inclus dans le Devis, l'Installation d'un système complet pour la production d'électricité au moyen de lumière (solaire) (à savoir des Panneaux solaires avec des accessoires comprenant un ou plusieurs Onduleurs et/ou une ou plusieurs Batteries) comprend les travaux suivants :

- a) L'installation des échafaudages nécessaires, la prise de mesures de sécurité, etc. ;
- b) Le transport vertical de tous les matériaux vers le toit ;
- c) Le montage des constructions de support ;
- d) Le montage des Panneaux solaires ;
- e) La réalisation d'un passage de toiture (à l'exception d'un passage de toiture vertical sur un toit plat) ;
- f) Le montage de l'Onduleur dans le Bien immobilier. Dans certains cas, il est techniquement nécessaire d'installer l'Onduleur à un endroit visible. Le Client accepte que l'Onduleur puisse produire un bruit bourdonnant. Sungevity ne peut être tenue pour responsable des nuisances

- subies par le Client en raison du bruit bourdonnant ;
- g) Le raccordement des Panneaux solaires à l'Onduleur ;
- h) Si nécessaire, l'installation d'un circuit électrique supplémentaire dans le placard à compteurs ;
- i) Le raccordement de l'Onduleur à l'installation à basse tension par la voie la plus simple ; cela peut impliquer que le câble en question est conduit à travers la cage d'escalier ou à l'extérieur du Bien immobilier, pour être couvert par un chemin de câble ; si le Client préfère un tracé différent, ces travaux sont considérés comme des travaux supplémentaires ;
- j) Le montage et le raccordement de la/des Batterie(s) (y compris le câblage et le matériel de connexion), dans la mesure où elles font partie du Contrat avec le Client ;
- k) Tester le fonctionnement complet des Produits avec le Client ; en
- l) L'évacuation des déchets.

À moins que d'autres travaux ne soient inclus dans le Devis, l'Installation d'une ou plusieurs Batteries et/ou d'un ou plusieurs Onduleurs sur un système de panneaux solaires existant comprend les travaux suivants:

- a) L'installation des échafaudages nécessaires, la prise de mesures de sécurité, etc. ;
- b) Le montage de l'Onduleur dans le Bien immobilier. Dans certains cas, il est techniquement nécessaire d'installer l'Onduleur à un endroit visible. Le Client accepte que l'Onduleur puisse produire un bruit bourdonnant. Sungevity ne peut être tenue pour responsable des nuisances subies par le Client en raison du bruit bourdonnant ;
- c) Le raccordement des Panneaux solaires à l'Onduleur ;
- d) Si nécessaire, l'installation d'un circuit électrique supplémentaire dans le placard à compteurs ;
- e) Le montage et le raccordement de la/des Batterie(s) (y compris le câblage et le matériel de connexion) ;
- f) Tester le fonctionnement complet de l'Onduleur et Batteries effectués avec le Client ;
- g) Emporter et faire recycler l'onduleur remplacé, si le Client le demande ; et
- h) Éliminer les déchets.

Toutes les autres modifications et ajouts aux travaux précités souhaités par le Client sont considérés comme des travaux supplémentaires. Le Client doit convenir de travaux supplémentaires avec Sungevity et les payer séparément.

**5.2** Sungevity s'efforce d'installer les Produits dans les 12 semaines suivant la réception de l'Acompte, sauf stipulation contraire dans le Contrat. Ce délai et les autres délais de livraison et d'installation mentionnés dans le Contrat ne sont communiqués qu'à titre indicatif et ne sont pas contraignants. Sungevity s'efforce de respecter les délais convenus, mais ne sera pas responsable de tout dommage subi par le Client en raison d'un défaut de livraison et/ou d'installation dans un délai donné.

**5.3** Lorsqu'un changement de circonstances, indépendamment de leur prévisibilité et de la volonté de Sungevity, entraîne un retard, le délai et la date d'Installation (et, le cas échéant, le délai et la date prévus pour la livraison des Services) sont ajustés en conséquence. Dans ce cas, Sungevity contactera le Client pour fixer un nouveau rendez-vous et prendre d'autres dispositions.

Le délai d'Installation (et, le cas échéant, le délai prévu pour la livraison des Services) sera toujours prolongé de la durée de retard de livraison ou d'Installation résultant du fait que la livraison ou l'Installation chez le Client ne puisse avoir lieu en raison de circonstances imputables au Client, en ce compris l'absence du Client lors d'un rendez-vous. Sungevity peut facturer au Client les frais qu'elle doit supporter de ce fait.

**5.4** Jusqu'à 10 jours ouvrables avant la date convenue pour l'Installation, le Client peut reporter le rendez-vous sans frais. Après ce délai ci-après, le Client se verra facturer une redevance fixe de 250 EUR à titre de compensation pour les frais déjà encourus par Sungevity.

**5.5** Sungevity ne rembourse pas les frais encourus par le Client pour la présence lors de l'Installation.

**5.6** Sungevity a le droit de faire procéder à l'Installation des Produits en plusieurs parties, dans le délai de livraison ou d'Installation convenu.

**5.7** Toutes les réglementations applicables seront prises en compte lors de la réalisation de l'Installation.. L'emplacement de l'Installation et la manière dont la tuyauterie doit être posée sont déterminés par

l'Installateur en consultation avec le Client, en tenant compte de toutes les réglementations légales et dispositions de sécurité applicables. Les travaux seront effectués pendant les heures de travail normales de l'Installateur, sauf accord contraire avec le Client.

- 5.8** Après l'achèvement de l'Installation, l'Installateur procédera à un Test d'acceptation en présence du Client pour vérifier si l'Installation fonctionne correctement. Les éventuels points restants, imperfections ou postes de dommage seront consignés sur le Formulaire de réception fourni par l'Installateur. En cas d'Installation et de Test d'acceptation correctes, le Client doit signer le Formulaire de réception. La signature du Formulaire de réception vaut acceptation de l'Installation.
- 5.9** Après acceptation de l'Installation comme mentionné dans l'article précédent, L'Installateur désigne un contrôleur agréé qui procédera au contrôle RGIE obligatoire des Produits et de leur Installation.

Ce n'est qu'après que ce contrôleur ait constaté la conformité totale des Produits et de leur Installation au RGIE, qu'il ait établi un rapport de contrôle RGIE à cet effet et qu'il ait ainsi officiellement mis les Produits en service que le Client pourra utiliser les Produits. Si le Client met néanmoins les Produits en service avant cela, il le fait entièrement à ses risques et périls.

Si, au cours du contrôle, il est déterminé que le système photovoltaïque du Client n'est pas conforme à AREI et que des travaux sont nécessaires pour rendre le système conforme, Sungevity et le Client en discuteront. Si la non-conformité est causée par le système photovoltaïque existante du Client et est donc indépendante des Produits (à savoir l'(les) Onduleur(s) et/ou la(les) Batterie(s)) installés par Sungevity, les frais de mise en conformité du système sont entièrement à la charge du Client.

## **Article 6: Installation – obligations du Client**

- 6.1** Le Client prend soin, pour son propre compte et à ses propres risques :
- a) de s'assurer que le personnel de l'Installateur, dès qu'il se trouve sur place, a accès et peut effectuer les travaux, et qu'il dispose des données pertinentes relatives à l'Installation, y compris l'emplacement des tuyaux et autres éléments similaires ;
  - b) d'assurer l'accès au lieu d'Installation;
  - c) que le lieu pour l'Installation convient et respecte toutes les mesures de sécurité applicables pour le stockage et le montage (y compris l'installation et l'utilisation d'un échafaudage roulant);
  - d) que les dispositions structurelles, mécaniques et électriques nécessaires sont prises en temps utile, que des bornes électriques et du courant sont mis à disposition de l'Installateur et que toutes les précautions et mesures de sécurité nécessaires à l'Installation des Produits sont prises ;
  - e) que, si le toit du Bien immobilier est pourvu de tuiles, au moins 5 tuiles de rechange, dont au moins 1 tuile faîtière et 1 tuile d'angle, sont disponibles ;
  - f) que des mesures adéquates sont prises pour prévenir les dommages à d'autres biens et les dommages corporels aux personnes, susceptibles de survenir du fait des travaux à effectuer ;
  - g) de l'absence d'amiante sur le lieu d'installation des Produits ;
  - h) que les places de stationnement, le(s) permis de stationnement et/ou les panneaux de signalisation nécessaires au bon déroulement des travaux sont disponibles pendant l'Installation ; et
  - i) le cas échéant, que Sungevity dispose en temps utile des autorisations, approbations et permis nécessaires pour l'Installation ainsi que des toutes les données à fournir par le Client dans le cadre de l'exécution de l'Installation.
- 6.2** S'il n'y a pas d'interrupteur principal dans le placard à compteurs, le scellé du gestionnaire de réseau doit être brisé pour pouvoir travailler en toute sécurité. L'Installateur en informera le Client à l'avance. Le Client assume la responsabilité et les frais supplémentaires de la réparation du scellé.
- 6.3** Le Client est responsable du bon fonctionnement du tableau de distribution. Si, au début de l'Installation, l'Installateur constate que l'Installation ne peut être effectuée en toute sécurité en raison du mauvais fonctionnement du tableau de distribution, les frais de modification et/ou de remplacement du tableau de distribution sont à la charge du Client.

- 6.4** Le Client doit veiller à ce que les travaux (de préparation) et/ou les livraisons à effectuer par des tiers, qui ne font pas partie des travaux décrits à l'article 5.1, soient effectués de telle manière et à temps afin que l'exécution des travaux par ou au nom de Sungevity ne soit pas retardée. Si tel était le cas, le Client doit en informer Sungevity en temps utile.
- 6.5** Sauf stipulation contraire, le Client doit s'assurer, de sa propre initiative et avant l'acceptation du Devis, de la solidité de la construction (de toit) du Bien immobilier et de sa capacité portante, et le Client est responsable de tous les dommages et coûts causés par des défauts ou d'une capacité portante insuffisante de cette construction (de toit), ainsi que des dommages et coûts que Sungevity subit en conséquence.
- 6.6** Le Client garantit qu'il est le propriétaire du Bien immobilier et qu'il est autorisé à faire placer les Produits sur/dans le Bien immobilier, ou bien qu'il a obtenu l'autorisation du bailleur, du syndicat des copropriétaires, ou de tout autre ayant droit du Bien immobilier.
- 6.7** Sauf stipulation contraire, le Client doit s'assurer de sa propre initiative, avant l'acceptation du Devis, qu'aucun permis de bâtir, autorisation ou approbation n'est nécessaire pour l'Installation des Produits et, si tel est le cas, que ce permis de bâtir, cette autorisation ou approbation ont été délivrés ou obtenus.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent, Sungevity fait remarquer au Client, si possible et le cas échéant avant l'acceptation du Devis, qu'il peut avoir besoin d'un permis pour l'Installation des Produits (par exemple dans le cas où Sungevity suppose que le Bien immobilier en question a le statut de monument protégé ou a été désigné comme paysage urbain protégé). Cependant, le Client est et reste responsable d'une éventuelle demande de permis et aussi de la délivrance d'un permis nécessaire avant le début de l'Installation.

- 6.8** Si, le jour de l'Installation, l'Installateur constate que l'Installation ne peut avoir lieu à cause de circonstances aux risques du Client (telles qu'une construction de toit inadéquate, l'absence d'un permis nécessaire ou le non-respect des règles de sécurité applicables), Sungevity a le droit de résilier unilatéralement le Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité au Client. Sungevity confirmera la résiliation dès que possible par e-mail.
- 6.9** Le Client supporte également le risque de dommages et de frais causés par :
- des inexactitudes dans les informations fournies et/ou les travaux commandés ;
  - des inexactitudes dans les constructions et méthodes de travail souhaitées par le Client ;
  - des défauts dans les matériaux et outils mis à disposition par le Client ; et
  - des défauts dans le Bien (im)obilier sur lequel les travaux d'Installation sont effectués.

## **Article 7 : Produits, transfert de risque et réserve de propriété**

- 7.1** Sungevity s'efforce de livrer et/ou d'installer (ou de faire installer) les Produits qui ont été convenus avec le Client. Toutefois, en raison des développements technologiques dans le domaine des Produits, Sungevity peut fournir d'autres versions des Produits, au moins techniquement équivalentes, sans que cela n'entraîne une augmentation de prix pour le Client. Les différences dans les (spécifications des) Produits fournis ou installés par rapport à ce qui est prévu dans le Contrat ne donnent en principe pas lieu à indemnisation et/ou résolution du Contrat.
- 7.2** Le risque de perte ou de détérioration des Produits est transféré au Client au moment de la livraison ou, si les Produits sont installés chez le Client par Sungevity, au moment de signature du Formulaire de réception par le Client.
- 7.3** Tous les Produits fournis au Client ou installés chez le Client par Sungevity restent la propriété de Sungevity tant que le Client n'a pas rempli toutes ses obligations de paiement. Dans ce cas, le Client prendra soin d'indiquer clairement aux tiers (y compris les acheteurs potentiels du Bien immobilier, les curateurs, les créanciers saisissants et les huissiers) que Sungevity est le propriétaire des Produits.

Tant que la propriété d'un quelconque Produit n'a pas été transféré au Client, ce dernier n'a pas le droit (i) de mettre le Produit en gage, (ii) de transférer le Produit à titre de garantie, ni (iii) d'accorder un quelconque autre droit à des tiers, sauf dans la mesure nécessaire pour obtenir un financement pour les



Produits.

Dans le cas où :

- a) le Client est déclaré en état de faillite ou lorsqu'une telle demande a été déposée ; ou
- b) un sursis de paiement a été accordé au Client conformément à la Loi sur la continuité des entreprises, ou lorsqu'une telle demande a été déposée ; ou
- c) le Client a été admis au système défini par la Loi sur le règlement collectif de dettes ; ou
- d) les biens des Client sont saisis,

le Client est tenu, tant que la propriété des Produits fournis au Client et/ou installés chez le Client revient à Sungevity, (i) d'en informer immédiatement Sungevity par écrit et (ii) d'informer également le curateur ou l'huissier saisissant que les Produits sont la propriété de Sungevity.

Dans le cas où des tiers souhaitent établir ou faire valoir un quelconque droit sur les Produits fournis et/ou installés sous réserve de propriété, le Client est obligé d'en informer immédiatement Sungevity par écrit.

Le Client s'oblige à (i) assurer et maintenir assurés les Produits fournis et/ou installés sous réserve de propriété contre les risques d'incendie, d'explosion et les dégâts des eaux ainsi que contre le vol et (ii) à la première demande de Sungevity, donner en gage à Sungevity tous les droits et toutes les créances du Client envers les assureurs se rapportant aux Produits fournis et/ou installés sous réserve de propriété et/ou à faire enregistrer Sungevity en tant que bénéficiaire sous les polices d'assurance pertinentes, conformément aux dispositions légales en vigueur.

## **Article 8: Garanties**

**8.1** Sauf stipulation contraire et expresse et sans préjudice de ce qui est prévu par ailleurs dans les présentes Conditions générales, Sungevity garantit – à condition que les Produits soient utilisés correctement et avec soin – le fonctionnement correct de l'ensemble des différents composants du système achetés par le Client auprès de Sungevity et installés par Sungevity chez le Client (à savoir les Panneaux solaires, les Onduleurs, le câblage, les constructions de support et les autres matériaux et/ou les Batteries), jusqu'à un maximum de 10 ans à compter de la date de signature du Formulaire de réception par le Client.

A partir de la signature du Formulaire de réception par le Client, une garantie de 2 ans s'applique également sur l'Installation des différents composants du système achetés à Sungevity et installés par Sungevity chez le Client. Dans ce délai, et sous la condition précitée d'une utilisation correcte et avec soin, Sungevity sera tenue de (faire) réparer tout fonctionnement incorrect ou problème relatif à l'Installation à ses frais.

**8.2** Sauf stipulation contraire et expresse et sans préjudice de ce qui est prévu par ailleurs dans les présentes Conditions générales, la garantie d'usine donnée par le fabricant (i) des Panneaux solaires, (ii) des Onduleurs, (iii) du système de fixation crochet de toit et/ou (iv) de la/des Batterie(s), s'applique toujours entre Sungevity et le Client, à condition que les Produits soient utilisés correctement et avec soin. Cette garantie d'usine est fournie avec l'Installation et est valable pour une durée minimale de 10 ans à compter de la date de signature du Formulaire de réception par le Client.

**8.3** Sauf stipulation contraire et expresse et sans préjudice de ce qui est prévu par ailleurs dans les présentes Conditions générales, la garantie de puissance des Panneaux solaires donnée par le fabricant des Panneaux solaires – à condition que les Produits soient utilisés correctement et avec soin – s'applique toujours entre Sungevity et le Client. Cette garantie de puissance est valable pendant 25 ans à compter de la date de signature du Formulaire de réception par le Client et est expliquée plus en détail dans la fiche produit applicable que le Client reçoit avec le Devis.

**8.4** Sauf stipulation contraire et expresse, les frais de transport, de montage et de démontage relatifs à la réparation des composants du système des Produits, avec une période de garantie de plus de 24 mois à compter de la date de signature du Formulaire de réception par le Client, seront à la charge du Client après 24 mois.

- 8.5** Sauf stipulation contraire et expresse, Sungevity n'est tenue de remplir les obligations de garantie contractuelles décrites dans cet article qu'en Belgique.

Après les périodes de garantie contractuelles susmentionnées, Sungevity n'est plus responsable au titre de la garantie contractuelle.

Les obligations de garantie de Sungevity ne s'étendent évidemment pas aux composants du système pour la production d'électricité au moyen de lumière (solaire) qui ne font pas partie du Contrat et aux problèmes que ces composants causent à l'ensemble du système. Ainsi, en cas d'extension d'un système existant, les obligations de garantie de Sungevity ne s'étendent pas au système existant du Client. La garantie contractuelle ne s'applique pas lorsqu'il n'est pas possible de déterminer si les problèmes sont causés par des composants faisant partie du Contrat, ou par d'autres composants du système qui ne sont pas fournis et/ou installés par Sungevity.

Les défauts des Produits ou Services faisant l'objet d'un appel à la garantie contractuelle doivent être communiqués à Sungevity le plus rapidement possible, et au plus tard dans un délai raisonnable de maximum quatorze jours (pour le Client-entreprise) et de maximum deux mois (pour le Client-consommateur) suivant la découverte du défaut, des défauts et/ou du dommage, et ce par e-mail ou par lettre recommandée. À l'expiration de ce délai raisonnable, Sungevity n'est plus tenue par la garantie contractuelle pour ces défauts.

La garantie contractuelle ne s'applique pas si le défaut des Produits résulte d'une cause externe et/ou d'une cause non imputable à Sungevity, y compris les accidents, les dommages, les courts-circuits, les abus, l'utilisation inappropriée ou dangereuse, l'application inappropriée ou dangereuse, un entretien non professionnel et non régulier comme une personne prudente en général et comme indiqué dans le manuel du Produit en particulier, le fait d'avoir apporté des modifications aux Produits (y compris les réparations effectuées sans l'autorisation de Sungevity) et l'entretien ou la modification par un réparateur non autorisé pour le Produit en question, etc. La garantie contractuelle n'est pas non plus applicable en cas de différences de couleur et/ou de décoloration des Panneaux solaires. La garantie contractuelle ne s'applique pas en cas de force majeure.

- 8.6** Les dispositions de cet article ou toute autre stipulation contractuelle ne portent pas préjudice aux droits du Client-consommateur en vertu de la législation régissant la vente des biens de consommation telle que prévue aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil.

## **Article 9 : Responsabilité**

- 9.1** La responsabilité de Sungevity pour les dommages directs, qu'elle soit fondée ou non sur une responsabilité légale (mais à l'exclusion de la responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel du Client-consommateur) et/ou en vertu du Contrat, sauf en cas de dol ou de faute grave, se limite par événement ou série d'événements connexes au montant du Prix des Produits ou des Services concernés.
- 9.2** Si, au cours de l'exécution des travaux (d'Installation) ou des Services par ou au nom de Sungevity, des dommages sont causés à des tiers ou à des biens, autres que des dommages mineurs inévitables liés à l'Installation (comme, par exemple, des rayures sur les tuiles auxquelles les Panneaux solaires sont fixés), le Client doit en informer Sungevity immédiatement et en tout cas, sous peine de déchéance, dans les 5 jours suivant la découverte des dommages par le Client, si Sungevity ou l'Installateur du Client n'en a pas déjà informé le Client.
- 9.3** Sauf en cas de dol ou de faute grave, Sungevity ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects et consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de chiffre d'affaires et de bénéfices, les opportunités commerciales manquées, les dommages causés par des retards et les dommages dus au dépassement des délais à la suite d'un changement de circonstances, le vol et l'atteinte à la réputation. Sungevity n'est pas non plus responsable de la perte de certificats verts et/ou d'énergie.
- 9.4** Sungevity ne peut être tenue pour responsable des dommages causés dans l'exécution du Contrat en raison (i) des préposés désignés, (ii) objets utilisés, (iii) matériaux fournis ou (iv) instructions prescrites par le Client.

- 9.5** Sungevity ne peut être tenue pour responsable :
- a) des dommages résultant du fait que le Client a agi contrairement aux instructions données par Sungevity ou l'Installateur et/ou contraire aux instructions des Produits ou aux normes de sécurité généralement applicables ;
  - b) des dommages résultant d'une connexion wifi à établir par le Client avec son Onduleur ;
  - c) des dommages causés par la tempête, la grêle, la foudre ou toute autre calamité extérieure ;  
et
  - d) d'une réduction du rendement électrique de l'Installation en raison de défaillances du réseau d'électricité ou de l'ombrage, comme la croissance d'arbres, les lucarnes des voisins, etc, et
  - e) de différences de couleur et/ou de décoloration des Panneaux solaires.

**9.6** Le Client garantit Sungevity contre toute réclamation éventuelle de tiers, y compris d'autres copropriétaires ou ayants droit du Bien immobilier auquel ou sur lequel les Produits ont été (ou seront) installés, relative à l'Installation, au fonctionnement et à la présence des Produits, sauf dans le cas où Sungevity serait responsable en vertu d'une disposition légale.

#### **Article 10 : Sungevity Monitoring Service**

**10.1** Si le Client utilise le Sungevity Monitoring Service, Sungevity fournira un compteur GPRS pour connecter l'Onduleur au réseau GPRS. Sungevity s'occupe de l'installation du compteur GPRS et l'établissement de cette connexion.

**10.2** Si le Client n'utilise pas le Sungevity Monitoring Service et qu'il souhaite surveiller lui-même l'Installation, alors le Client est responsable de la connexion wifi entre l'Onduleur et le routeur de son fournisseur d'accès Internet. Le Client est lui-même responsable de la sécurité du réseau en définissant un mot de passe personnel de l'Onduleur. Sungevity n'accepte aucune responsabilité à cet égard.

**10.3** Les conditions suivantes s'appliquent à la mise en service du Sungevity Monitoring Service :

- a) le Client est en possession d'un Produit fourni par Sungevity ; et
- b) le signal du fournisseur de télécommunications du Client doit être suffisamment fort pour la connexion GPRS.

Afin d'avoir un aperçu de sa propre production d'énergie ainsi que de ses données de consommation, le Client doit disposer d'un compteur numérique avec un port P4 libre pour le câblage des périphériques.

#### **Article 11 : Force majeure**

Si Sungevity est dans l'impossibilité de respecter intégralement ou partiellement ses obligations contractuelles envers le Client pour une raison qui ne lui est pas imputable, qui n'a pas pu être prévue ni empêchée de façon raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter : la défaillance ou l'interruption de la production, de la réception ou de la fourniture d'électricité, entre autres en raison de : catastrophes naturelles, guerres, sabotage, émeutes, révoltes, actions militaires ou de guérilla, terrorisme, sanctions ou embargos économiques, grèves, explosions, incendies, conditions atmosphériques extrêmes telles que la grêle ou la foudre, obligations contraignantes de la part des autorités, indisponibilité d'électricité du réseau électrique ou tensions inhabituelles sur le réseau électrique échappant au contrôle de Sungevity, et toute défaillance des équipements non utilisés par Sungevity et hors de son contrôle et/ou de sa faute, les obligations de Sungevity seront suspendues jusqu'au moment où Sungevity est en état d'exécuter ses obligations de la façon convenue. Dans un tel cas, Sungevity ne sera aucunement considérée comme étant en défaut et Sungevity ne devra aucune indemnité au Client.

#### **Article 12 : Données personnelles**

**12.1** Sungevity est responsable du traitement des données personnelles du Client. En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client reconnaît avoir lu et accepté la Politique vie privée de Sungevity, que le Client peut trouver via le lien <https://www.sungevity.be/fr/confidentialite/declaration-de-confidentialite>

et qui est résumée dans le présent article. En cas de contraction entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de ses données personnelles, le Client peut contacter Sungevity via [data.protection.bnl@engie.com](mailto:data.protection.bnl@engie.com).

- 12.2** Sungevity peut traiter les données personnelles du Client pour des raisons de gestion de Clients antérieurs, futurs et actuels, ce qui comprend entre autres la gestion et l'exécution des Contrats avec le Client, la gestion du site web et des apps de Sungevity, l'offre et la promotion de produits et de services, la protection des droits, de la propriété ou sécurité de Sungevity, de ses Clients ou de tiers (y compris la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou procédures juridiques), la gestion des obligations légales ou réglementaires de Sungevity, la comptabilité de Sungevity et la gestion des créances de Sungevity (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer ses créances, Sungevity peut combiner les données personnelles que le Client a fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que Sungevity a obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur le Contrat du Client avec Sungevity, sur des intérêts légitimes de Sungevity (principalement direct marketing) sur des obligations légales de Sungevity, ou sur le consentement du Client.
- 12.3** Les données personnelles du Client sont traitées par Sungevity et par les tiers suivants afin de réaliser les objectifs précités : les contact centers de Sungevity, les partenaires de Sungevity (par exemple des installateurs de panneaux solaires ou de produits liés à l'énergie et à l'efficacité énergétique, entre autre au stockage d'énergie, maison intelligente et à la mobilité verte, la fourniture d'énergie, à l'injection d'électricité, à l'installation d'une chaudière, l'entretien, la réparation et l'isolation ; vendeurs de porte-à-porte ; bureaux d'étude de marché) ; bureaux de recouvrement et intermédiaires avec lesquels Sungevity est en relation pour la gestion de ses créances ; les sociétés liées à Sungevity (comme par exemple ENGIE sa, Cozie, Senec) et les autorités compétentes. Les tiers précités sont situés aux Pays-Bas, en Belgique, en Allemagne et éventuellement dans d'autres pays. Si Sungevity collabore avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, Sungevity leur impose des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si le Client désire obtenir une copie de ces obligations contractuelles, il peut le faire en envoyant un e-mail à [data.protection.bnl@engie.com](mailto:data.protection.bnl@engie.com). Sungevity se réserve le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour le Client dans telle copie.
- 12.4** Le Client peut obtenir l'accès à ses données personnelles ou en demander la rectification ou la suppression via <https://www.engie-benelux-privacy.com/fr> ou en adressant une lettre à ENGIE Electrabel CMT (SUNGEVITY), Boulevard Simón Bolívar 34, B-1000 Bruxelles. De la même manière, le Client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles ou demander à Sungevity de limiter le traitement. Le Client peut également demander à Sungevity de transférer ses données personnelles directement à une autre partie. Par le même moyen, le Client peut retirer son consentement ou notifier à Sungevity s'il ne souhaite plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou courrier, en indiquant le(s) moyen(s) de communication souhaité(s). Si le Client a une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles, le Client peut contacter Sungevity à l'adresse précitée ou le Client peut s'adresser à l'Autorité de Protection des Données [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).
- 12.5** Si le Client dispose d'un système de Batterie, les données relatives au Monitoring de ce système seront partagées de manière anonyme avec Laborelec SA (ci-après : " Laborelec"), société de recherche du groupe ENGIE. Laborelec analysera ces données avec pour principaux objectifs d'évaluer et éventuellement d'améliorer la sécurité, la performance et le vieillissement des systèmes de Batterie afin d'améliorer le service de Sungevity à ses clients. L'objectif est de mieux comprendre :
- la sécurité, la performance et le vieillissement des batteries domestiques (notamment la durée du cycle, la dégradation de la capacité, le rendement, etc, ... ) ;
  - la fonctionnalité et l'utilisation des batteries domestiques (y compris l'augmentation de l'autoconsommation, etc.).
- Si le Client ne souhaite pas que ces données soient partagées avec Laborelec aux fins susmentionnés, le Client peut envoyer un e-mail à [data.protection.bnl@engie.com](mailto:data.protection.bnl@engie.com).

### **Article 13 : Droits de propriété intellectuelle**

- 13.1** Tous les droits de propriété intellectuelle sur tous les Produits et Services fournis par Sungevity reviennent à Sungevity, ses fournisseurs et/ou autres ayants droit.
- 13.2** Il est interdit au Client de (i) reproduire les Produits, (ii) modifier les Produits, (iii) vendre les Produits à quelqu'un d'autre que l'acheteur du Bien immobilier auquel ou sur lequel les Produits ont été installés conformément à l'article 7, ou (iv) mettre les Produits sur le marché de toute autre manière, sauf stipulation contraire par écrit.
- 13.3** Sungevity déclare qu'à sa connaissance, les Produits, pourvu qu'ils soient utilisés conformément à la finalité prévue dans le Contrat, ne portent atteinte à aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni à aucun autre droit.

### **Article 14 : Droit applicable et juridiction compétente**

- 14.1** Le droit belge s'applique au Devis et au Contrat ainsi qu'à tous les rapports juridiques qui en découlent.
- 14.2** En ce qui concerne les litiges découlant de ou en rapport avec les Contrats pouvant être conclus entre Sungevity et le Client-entreprise, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents.

### **Article 15 : Procédure de plaintes**

- 15.1** Le Client peut porter plainte de la manière suivante :
- par e-mail : [service@sungevity.be](mailto:service@sungevity.be)
  - via le site web de Sungevity : <https://sungevity.freshdesk.com/fr/support/home>
- 15.2** Des plaintes quant à l'exécution du Contrat doivent être portées à la connaissance de Sungevity dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 10 jours après constatation des défauts par le Client.
- 15.3** Les plaintes soumises à Sungevity doivent recevoir une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Lorsqu'une plainte nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, Sungevity accuse réception de la plainte dans le délai de 14 jours et indique le délai dans lequel le Client peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Si la plainte ne peut être résolue de commun accord, il en résulte un litige qui sera tranché suivant le règlement ci-dessous.

- 15.4** Le Service de Médiation pour le Consommateur du SPF Économie est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Celui-ci traitera la demande lui-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Le Service de Médiation pour le Consommateur peut être contacté via le lien suivant : <https://mediationconsommateur.be/fr>.
- 15.5** En cas de litiges à caractère transfrontalier, le Client-consommateur peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

Annexe: Le modèle de formulaire de rétractation se trouve à l'adresse suivante : [https://www.sungevity.be/files/modele\\_de\\_formulaire\\_de\\_retraction.pdf](https://www.sungevity.be/files/modele_de_formulaire_de_retraction.pdf)