

Conditions générales maintenance, surveillance et service

Helion Energy AG

1. Base

Les conditions générales (CG) de Helion Energy AG s'appliquent. Elles peuvent être consultées sur www.helion.ch/fr/conditions-generales.

Les présentes conditions générales maintenance, surveillance et service reposent sur les CG et servent en complément pour le domaine maintenance, surveillance et service. Si certaines dispositions devaient se contredire, la disposition des CG s'applique.

2. Contrat de maintenance général

Une surveillance constante et une maintenance régulière garantissent la performance maximale et la longue durée de vie de votre installation photovoltaïque (PV) et de batterie d'accumulateurs. Notre système de surveillance et de maintenance détecte les défauts sur l'installation et permet leur analyse par nos spécialistes. Les problèmes peuvent ainsi être identifiés et éliminés rapidement. Le contrat de maintenance adapté à la dimension de votre installation et à vos besoins réduit les pertes de rendement et garantit la rentabilité de votre installation PV et de votre batterie d'accumulateurs. Les données de l'installation sont transmises via LAN ou GSM à notre centrale de service et surveillées quotidiennement par nos spécialistes. À l'aide de l'application spécifique ou d'un navigateur internet, vous pouvez vous facilement afficher les dernières données de rendement de votre installation sur votre smartphone, depuis votre domicile ou en déplacement. Pour empêcher l'accès par des tiers non autorisés, vous recevrez un identifiant personnel et un mot de passe.

Remarque: la nouvelle loi suisse sur l'énergie pour rétributions uniques impose à l'exploitant d'entretenir l'installation de production d'énergie pendant au moins dix ans de manière à garantir une exploitation régulière et à atteindre une production énergétique minimale spécifique au site (ordonnance 730.01, annexe 1.8, art. 6b-6d).

Notre contrat de maintenance se réfère à la maintenance selon la norme DIN 31051 et à la surveillance de votre installation. Le contrat de maintenance peut être élaboré de manière modulaire en fonction de la dimension de votre installation et de vos besoins.

3. Supervision (abonnement Helion ONE PRO)

Votre installation est surveillée 24 heures sur 24, et nous évaluons constamment les données. Les baisses de rendement ou les pannes des différents composants sont identifiées et analysées par nos spécialistes. En cas de pannes ou d'irrégularités, vous recevez dans un délai de deux jours ouvrés une notification accompagnée d'une recommandation sur les démarches à entreprendre (les pannes liées aux intempéries, telles que les chutes de neige, demeurent réservées).

Conditions imposées par le système: (i) Installation d'un enregistreur de données connecté à internet pouvant transmettre les données de votre installation PV et de votre batterie d'accumulateurs via LAN ou GSM à notre portail de supervision. En cas de problèmes de transmission sur la connexion LAN du réseau interne, les coûts d'intervention occasionnés sont à la charge de l'exploitant de l'installation. (ii) Les coûts uniques de l'installation du système de supervision sont pris en charge par l'exploitant de l'installation et ne font pas partie du présent contrat. La modernisation des différents composants est également possible à tout moment après la mise en service de l'installation PV et de l'installation de stockage de l'énergie. (iii) Les coûts récurrents de transmission de données via le réseau GSM (carte SIM) ne sont pas contenus dans le contrat de maintenance et sont facturés séparément. (iv) Pour conclure le contrat avec Helion, au moins l'un des composants suivants est requis: Helion ONE Gateway, (enregistreur de données Solar Log).

Définition des termes: (i) Connexion LAN: la transmission des données s'effectue via le réseau interne. L'appareil de transmission des données est directement relié au réseau de l'exploitant de l'installation. La mise à disposition d'une connexion fiable au réseau est réalisée sur mandat de l'exploitant de l'installation. Les éventuels travaux effectués à la suite d'une panne de réseau chez le client pourraient entraîner des coûts supplémentaires. (ii) Connexion GSM: la transmission des données s'effectue via un routeur GSM pouvant être acheté chez Helion. Une carte SIM est intégrée au routeur, ce qui génère des frais courants. Pour utiliser le routeur, une bonne couverture de réseau 4G sur le site de l'installation est essentielle.

4. Maintenance | Inspection de l'installation PV & batterie d'accumulateurs

Nous effectuons à intervalles réguliers des travaux de maintenance et d'entretien directement sur place. L'étendue des prestations liées à l'inspection comprend les tâches énumérées ci-après. (i) Contrôle visuel: les salissures et dommages sont contrôlés sur les composants suivants: modules/onduleur/système de batterie d'accumulateurs (extérieur et intérieur)/coffrets de raccordement des générateurs/commutateurs de l'installation/composantes réseau et unités de communication/composants et commandes Smart Energy/capteurs de rayonnement, de vent et de température/système de montage: installation électrique et chemins de câbles/compteur d'énergie.

(ii) Contrôle du rendement: comparaison des valeurs réelles aux valeurs de consigne et du rendement actuel à celui de l'année précédente à l'aide de l'évaluation des données de rendement. (iii) Remarque: pour que l'analyse de

rendement soit probante, l'utilisation d'un enregistreur de données et d'un portail de surveillance est requise. (iv) Contrôle de la protection contre les surcharges et des points de contact: contrôle des connexions et des points de contact de l'installation PV et du système de stockage. Au besoin, resserrage des raccords vissés. Contrôle de la protection contre les surcharges. (v) Nettoyage simple: élimination de la poussière et des autres dépôts sur les onduleurs et le système de stockage. Nettoyage ou remplacement des filtres des composants de ventilation. En cas d'installation d'un système de stockage Varta Element, ces travaux doivent être effectués tous les deux ans pour la garantie. (vi) Contrôle de la capacité d'accumulation: contrôle de l'actuelle capacité d'accumulation (valeur de référence) à l'aide du portail de surveillance. Comparaison avec la capacité de stockage initiale et les valeurs garanties par le fabricant. (vii) Réparations: les petits travaux de réparation (< CHF 100.–) sont effectués directement sur place et compris dans le prix. En cas de travaux de réparation plus importants (> CHF 100.–), notre personnel qualifié vous informe, et un devis vous est proposé séparément pour les travaux à effectuer. (viii) Documentation: nous vous envoyons une documentation très claire au sujet de tous les contrôles et de toutes les analyses effectuées. Ces documents peuvent servir de référence ou de preuve à l'exploitant de l'installation en cas d'éventuelles négociations portant sur la garantie.

L'entretien de la batterie d'accumulateurs peut être choisi comme supplément à l'inspection ou au contrôle de l'installation.

5. Entretien | Contrôle de l'installation PV et de la batterie d'accumulateurs

Le contrôle de l'installation comprend l'ensemble des prestations liées à l'inspection. Nous effectuons en plus les tâches énumérées ci-après. (i) Mesures du système de l'installation PV: des mesures ciblées du système permettent de détecter à un stade précoce les points chauds, les baisses de performance ou les micro-ombrages. L'installation est mesurée selon la norme VDE 0126-23. Il s'agit des documents suivants: tension de service et tension à vide, courant de service et de court-circuit/contrôle de basse impédance/mesure de l'isolation/mesure de la puissance active (CA et CC)/facteur de puissance paramétré (cos phi).

(ii) Établissement d'un rapport de mesure: Les résultats sont consignés dans un rapport de mesure et archivés dans notre base de données. (iii) Analyse des résultats de mesure: Nous analysons les résultats de mesure et les comparons à nos valeurs empiriques concernant d'autres installations. Les données relatives aux résultats de mesure et leur analyse vous sont remises.

L'entretien de la batterie d'accumulateurs peut être choisi comme supplément à l'inspection ou au contrôle de l'installation.

6. Prestations supplémentaires | Mesure thermographique

Notre caméra thermographique infrarouge permet de mesurer la température superficielle de votre installation PV. Les éventuelles erreurs liées aux effets thermiques survenant sur une installation PV ou sur des composants électrotechniques peuvent ainsi être détectées et localisées sans contact et de manière non destructive. Selon l'accessibilité et la dimension de l'installation, nous la survolons avec un drone ou effectuons une inspection.

À l'aide de notre caméra infrarouge, nous mesurons l'installation et vous remettons notre analyse des différents strings. L'analyse thermographique nous permet de détecter de manière précoce les défauts de fabrication et de garantie. Nous effectuons les travaux de réparation et facturons les frais effectifs.

7. Prestations supplémentaires | Nettoyage de l'installation PV

Le nettoyage est effectué s'il est nécessaire et s'il a été convenu avec l'exploitant (tous les trois à cinq ans selon l'installation). Un nettoyage régulier de votre installation PV garantit sa performance optimale et est par conséquent recommandé. D'éventuelles réductions de la puissance de l'installation liées à l'encrassement entraînent une baisse de la rentabilité de l'installation.

Nous maintenons votre installation dans un bon état de propreté: vous profitez ainsi d'une puissance accrue de votre installation et d'un rendement optimisé de l'investissement effectué.

Le respect des coûts forfaitaires nécessite la mise à disposition par vos soins d'une alimentation en eau et d'un raccordement électrique au moment du nettoyage.

8. Dispositions contractuelles

Les travaux de réparation et de maintenance nécessaires ainsi que les consommables et le matériel de remplacement sont facturés aux frais réels (un montant > CHF 100.– fait l'objet d'une consultation préalable et une offre peut être soumise sur demande). Les prestations non incluses dans le prix forfaitaire sont fournies selon les prix de régie de la société Helion actuellement en vigueur.

Les dommages sur l'installation PV et sur la batterie d'accumulateurs identifiés par l'exploitant (y compris en cas de foudre à proximité) doivent immédiatement être signalés à Helion.

9. Durée contractuelle et délai de résiliation

Entretien: (i) le contrat dure jusqu'à ce que chaque prestation commandée ait été exécutée au moins une fois. Ensuite, le contrat est automatiquement reconduit et peut être résilié chaque mois. Une sortie anticipée du contrat ne peut donner lieu à aucun remboursement des paiements effectués.

Conditions générales maintenance, surveillance et service

Helion Energy AG

Supervision (abonnement Helion ONE PRO): (i) la durée contractuelle minimale est d'un an (12 mois). Ensuite, le contrat est automatiquement reconduit et peut être résilié à tout moment pour la fin de l'année en cours. Une sortie anticipée du contrat ne peut donner lieu à aucun remboursement des paiements effectués.

10. Accessibilité des installations techniques

L'exploitant est tenu de garantir le libre accès à tous les équipements techniques. Lors de l'inspection du toit, la sécurité opérationnelle doit être garantie par le propriétaire du bâtiment. Des précautions permettant de garantir une sécurité opérationnelle permanente doivent idéalement être adoptées lors de la construction de l'installation (points d'ancrage, balustrades, cordes de sécurité, etc.).

Si l'accès au toit ne peut être réalisé conformément aux directives de la SUVA, les outils de levage ou les échafaudages qui doivent être prévus en plus ne seront pas compris dans le prix forfaitaire et seront facturés en sus.

11. Facturation

Surveillance: la première année, le calcul s'effectue au prorata à partir de la date de mise en service technique de l'enregistreur de données jusqu'à la fin de l'année civile, puis toujours au premier trimestre de l'année concernée.

Entretien: les inspections et les contrôles de l'installation sont facturés juste après avoir été effectués.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours, net et sans escompte.

12. Adaptation de la rémunération

En cas de modification d'au moins trois points de l'indice global pour le niveau de vie de tous les ménages suisses (base décembre 2005 = 103,5 points) fixé par l'Office fédéral de la statistique par rapport à l'indice global en vigueur au moment de la conclusion du présent contrat, une modification correspondante est appliquée sur le montant de la rémunération à partir du début du mois qui suit la modification.

La réglementation qui précède s'applique à nouveau si les conditions précitées se présentent à nouveau à partir du moment qui suit la modification précédente.

13. Protection des données

Nous collectons et traitons les informations suivantes vous concernant: (i) nom, adresse, adresse e-mail, ID de votre système Helion ONE, votre installateur et données des appareils intégrés (IP, paramètres) et réponses spécifiques dans le cadre d'une enquête; (ii) enregistrement de la quantité d'énergie solaire produite, de la consommation et des informations relatives à tous les appareils raccordés (par exemple température de l'eau chaude); (ii) informations techniques: adresse IP, utilisée pour connecter votre ordinateur ou votre appareil à internet; type et version du navigateur; systèmes d'exploitation; heure et date de la requête du serveur; données de positionnement anonymisées.

Nous traitons les données aux fins suivantes pour remplir notre contrat: (i) vous fournir les services demandés; (ii) répondre à vos questions; (iii) vous informer de toute modification de notre offre de services ou de nouveaux services.

Nous traitons les données aux fins suivantes, en vertu de nos intérêts légitimes: (i) améliorer nos services et notre produit (analyses de données, tests, recherche, statistiques, retour d'information et enquêtes, par exemple); (ii) vous informer par le biais de newsletters; (iii) nous conformer aux exigences légales et réglementaires; (iv) assurer le bon fonctionnement d'Helion ONE et du site internet, y compris la recherche des défauts et les tests; (v) dans le cadre de nos efforts de maintien de la sécurité et de protection d'Helion ONE, y compris pour la détection et la poursuite des abus.

Nous pouvons mandater des tierces parties pour certaines finalités dans le cadre desquelles nous utilisons les informations personnelles. Si cette tierce partie a besoin d'accéder à des informations personnelles afin d'accomplir ses tâches, nous lui communiquerons les informations et nous assurerons que ladite tierce partie utilise les informations uniquement selon nos instructions. Cette partie prenante traitera vos données en notre nom, mais nous resterons responsables de vos données. Nous pouvons partager vos informations avec les tierces parties suivantes: (i) Des entreprises fournissant des services, telles que des fournisseurs, prestataires de services et autres partenaires soutenant nos activités. Ces tierces parties offrent des prestations de type fourniture de services d'infrastructure technique ou de type fourniture de services à la clientèle, tels que l'assistance, l'analyse de l'utilisation de nos services, la mesure de l'efficacité des publicités et des services, ou la réalisation de recherches et d'enquêtes scientifiques. Ces partenaires sont tenus de respecter des obligations de confidentialité strictes, conformes à la présente directive. (ii) Les partenaires commerciaux et les distributeurs autorisés pour l'exécution de tous les contrats que nous concluons avec vous; (iii) Vous pouvez décider d'octroyer ou non l'accès à vos données à votre installateur. Cela peut aider votre installateur à analyser tout problème éventuel pendant la phase d'installation; (iv) Si nous venons à vendre ou à acheter des sociétés ou des actifs, nous partagerons vos informations personnelles avec le vendeur ou l'acheteur potentiel de ces sociétés ou actifs; (v) Si nous sommes tenus de divulguer ou de communiquer vos informations personnelles pour nous conformer à une obligation légale ou pour protéger les droits, la propriété ou la

sécurité du FABRICANT, de nos clients ou d'autres parties. Cela inclut l'échange d'informations avec d'autres entreprises et organisations, à des fins de protection contre la fraude; (vi) Si vous y avez consenti de toute autre façon.

Toutes les informations que vous nous fournissez sont stockées sur des serveurs sécurisés chez Amazon en Allemagne et contrôlés par des tiers en notre nom. Toutes les transmissions de données dans la zone protégée par un mot de passe sont cryptées à l'aide de la technologie SSL. Pour vous donner accès à Helion ONE, nous vous envoyons un mot de passe (ou vous en définissez un). Il vous incombe de garder ce mot de passe confidentiel. Nous vous demandons de ne communiquer ce mot de passe à personne.

Malheureusement, la transmission d'informations via internet n'est pas totalement sûre. Bien que nous fassions tout notre possible pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons garantir leur sécurité. L'utilisation d'Helion ONE se fait à vos propres risques.

Nous ne conservons que les données dont nous avons besoin pour remplir nos obligations commerciales, ou devant être conservées en vertu de nos intérêts légitimes. Lorsque nous n'aurons plus besoin de données personnelles, nous ou nos fournisseurs les supprimerons et/ou les archiverons de manière sécurisée. Pour plus d'informations sur l'emplacement et la durée de conservation de vos données personnelles, ainsi que sur vos droits de suppression et de portabilité, veuillez nous contacter à l'adresse suivante support@helion.ch.

Afin de protéger la confidentialité des données et des informations personnelles transmises lors de l'utilisation d'Helion ONE, nous avons mis en place des mesures de sécurité physiques, techniques et administratives. Nous actualisons et testons notre technologie de sécurité en permanence. Nous limitons l'accès à vos données personnelles aux employés devant y avoir accès pour vous fournir des services. Par ailleurs, nous formons nos collaborateurs à l'importance de la confidentialité, à la préservation de la vie privée et à la sécurité de vos données.

Vous en avez un droit: (i) d'information sur les données personnelles que nous traitons vous concernant; (ii) de correction (rectification) des données personnelles que nous détenons si celles-ci sont inexacts ou obsolètes; (iii) de suppression ou de cessation du traitement de vos données personnelles, sous réserve de certaines exceptions; (iv) de requête de non-traitement de vos données personnelles en vertu des intérêts légitimes mentionnés ci-dessus. Ces requêtes peuvent s'avérer impossibles dans certaines circonstances. Si tel est le cas, nous vous en informons et vous en indiquerons les raisons; (v) d'obtention des informations personnelles dans un format structuré, généralement accepté et lisible par une machine; et (vi) de plainte auprès de nos services ou auprès de l'autorité de protection des données compétente, en cas de doute quant à notre manière de traiter vos données personnelles.

Pour exercer l'un des droits ci-dessus, veuillez nous contacter à l'adresse support@helion.ch.

Notre site internet utilise un logiciel d'analyse de son utilisation. L'évaluation de ces données nous permet de gagner des informations précieuses sur les besoins des utilisateurs. Ces enseignements nous aident à améliorer encore la qualité de nos services.

Dans ce contexte, nous utilisons également des cookies. Les cookies sont des fichiers texte stockés sur l'ordinateur du visiteur du site internet et permettent de le reconnaître de manière anonyme. En général, les cookies peuvent être refusés ou supprimés dans les paramètres du navigateur.

En consultant le présent site internet, vous acceptez la procédure décrite ci-dessus d'analyse de l'utilisation de notre site internet.

14. Dispositions finales

Toute modification et tout avenant au présent contrat requièrent la forme écrite.

La société Helion répond des dommages directs et indirects qu'elle cause par sa faute dans le cadre de l'exécution du contrat jusqu'à concurrence de CHF 1 000 000.– au total (un million de francs suisses). Toute responsabilité supplémentaire pour les dommages de toute nature, quel qu'en soit le fondement juridique, est exclue dans les limites de la loi, en particulier la responsabilité pour dommages directs et indirects, dommages consécutifs, dommages imprévisibles et dommages strictement patrimoniaux (par exemple, perte de chiffre d'affaires, gain manqué, économies non réalisées, prétentions subrogatoires, non-réception du montant de la rétribution du courant injecté, etc. La responsabilité pour dommages corporels reste illimitée).

Si une ou plusieurs clauses du présent contrat sont ou deviennent caduques, les deux parties s'engagent à remplacer ces dispositions par des dispositions qui se rapprochent le plus possible des objectifs technique et économique des dispositions devenues caduques. Le for est le site de la société Helion. Seul le droit suisse est applicable.