Conditions générales de vente et intervention

VOLTERA ENERGY - SASU au capital de 1 000 €
16 rue Cuvier, 69006 Lyon - SIREN 107 816 498
07 82 06 50 79 - volteraenergygroup@gmail.com

Version VE-CGV-20261102 - Mise à jour du 2 novembre 2026 des démarches administratives, de l’assurance et de la médiation.

1. Clause Générale

1.1. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client et l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions d'achat, sauf conditions particulières consenties par écrit par notre société au client.

1.2. La norme AFNOR NF P03-001 (cahier des clauses administratives générales applicable aux travaux de bâtiment faisant l'objet de marchés privés) s'applique pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes conditions générales.

2. Formation du contrat

2.1. Nos devis prévoient les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales. Ils constituent un contrat ferme dès sa signature accompagnée du versement d'un acompte d'un montant qui ne pourra être inférieur à 30%. Les devis signés transmis à VOLTERA ENERGY ne peuvent être annulés par le client, sauf autorisation écrite de VOLTERA ENERGY. En cas de modification de la commande par le client, acceptée par VOLTERA ENERGY, VOLTERA ENERGY ne sera plus tenu par les termes du devis initial, notamment les délais convenus pour son exécution. Si VOLTERA ENERGY n'accepte pas la modification ou l'annulation de la commande, les acomptes versés ne pourront être restitués.

2.2. Nos offres et devis ne sont valables que pendant un délai de 30 jours à compter de leur établissement. Au-delà de cette période, il sera proposé un autre devis et nous ne serons plus tenus par les termes de cette offre.

2.3. Le client indique, avant la conclusion du marché, à l'entreprise, par lettre recommandée avec accusé de réception, s'il entend demander un prêt pour payer en totalité ou en partie les travaux, faute de quoi, il est réputé ne pas emprunter et perdre le bénéfice des dispositions du code de la consommation sur le crédit immobilier et le crédit à la consommation.

2.4. Tout travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires. Ils donneront lieu, avant leur exécution, à la signature d'un avenant mentionnant notamment le prix de ces nouveaux travaux et le nouveau délai d'exécution le cas échéant.

2.5. En cas de résiliation unilatérale du contrat par le client après son acceptation, et sauf cas de force majeure créant un empêchement définitif, l'entreprise sera en droit d'obtenir dédommagement de toutes ses dépenses, de tous ses travaux et de tout ce qu'elle aurait pu gagner en exécutant le marché.

2.6. Un certain nombre de démarches administratives sont à prévoir. Le client peut les accomplir ou mandater notre société pour leur prise en charge. Nous pouvons assister le client pour la demande préalable auprès de la Mairie concernant le projet photovoltaïque. Dans ce cas, le client devra rédiger un mandat qui donnera le pouvoir à la société venderesse de composer et déposer un dossier administratif de demande préalable auprès de la mairie (cerfa, plan de situation de terrain, plan de toiture, représentation de la futur installation...). La société venderesse s'occupe de la certification par Consuel (organisme officiel qui certifie la conformité de l'installation électrique d'un bâtiment). Le client devra également contacter son assureur afin de l'informer, dans l'hypothèse où il devient producteur d'électricité cela concerne aussi bien le nouveau matériel à déclarer que la responsabilité civile. ECS Formalités prendra en charge la mise en œuvre des démarches administratives pour obtenir le contrat de raccordement, d'accès au réseau et d'exploitation (CRAE) auprès d'ENEDIS. Ce contrat vous autorise à injecter sur le réseau votre production photovoltaïque. Travaux de raccordement et mise en service : les travaux de raccordement et la mise en service seront assurés par Enedis. Les frais de raccordements éventuels resteront à la charge de l'acheteur. Le prix du raccordement n'est pas fixe mais varie en fonction de chaque situation. En effet, si des travaux d'extension du réseau sont à prévoir ou encore des boîtiers de protection à rajouter, le prix peut être plus important que la moyenne. Enedis est la seule entité pouvant évaluer ce prix. Une offre de raccordement vous sera envoyée précisant la solution retenue et le coût qui vous sera facturé. En cas de devis de raccordement anormalement élevé, vous pouvez vous rapprocher de

l'autorité concédante (Autorité Organisatrice de Distribution de l'Electricité - AODE) du réseau sur lequel sera raccordée l'installation de production. Le délai maximal d'obtention du devis de raccordement est fixé entre 3 et 6 mois. Le producteur a 3 mois pour accepter l'offre de raccordement.

3. Propriété intellectuelle et confidentialité

3.1. Les études, plans, dessins et documents remis ou envoyés par nous-mêmes demeurent la propriété exclusive de notre société, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

3.2. Le client autorise l'entreprise à fixer, reproduire et à exploiter les photographies des travaux réalisés dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce, afin de les présenter à des tiers dans un but de promotion de son activité artisanale.

4. Exécution des travaux et délais

4.1. L'ordre de commencer les travaux ne peut nous être donné qu'après acceptation de nos propositions écrites et versement de l'acompte à la commande, sauf si ce dernier est exclu par les conditions particulières.

4.2. En dehors de toute disposition particulière, le commencement des travaux a lieu après un délai normal de préparation.

4.3. Les travaux seront réalisés dans le délai précisé au devis. Ce délai sera prolongé le cas échéant en cas de force majeure, d'intempéries, de grève, de pénuries ou difficultés d'approvisionnement auprès des fournisseurs, retards d'autres corps de métier ou retards d'organismes administratifs dans la validation d'aides ou d'autorisations, ou du client notamment dans la transmission des spécifications techniques, études et travaux préparatoires.

4.4. Des locaux décents à usage de vestiaires, réfectoire et WC devront être mis à la disposition du personnel de l'entreprise par les soins du client en quantités suffisantes, gratuitement et à proximité des travaux. Le chantier devra être équipé d'un branchement d'eau potable et d'une arrivée de courant. En cas d'impossibilité ou d'insuffisance, les installations nécessaires seront facturées au client.

4.5. L'entrepreneur ne peut être tenu d'effectuer des travaux dont l'exécution présenterait un caractère dangereux, sans que soient mis en place les systèmes de prévention réglementaires.

4.6. VOLTERA ENERGY ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de la commande en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité du produit, en cas de force majeure, d'intempéries, de grève, de pénuries ou difficultés d'approvisionnement auprès des fournisseurs. Le client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité de modifier ou annuler sa commande. Le client aura le choix entre demander un échange de produit de caractéristiques et prix équivalent ou obtenir un avoir du montant commandé, en accord avec VOLTERA ENERGY. En cas d'impossibilité d'échange, VOLTERA ENERGY se réserve le droit d'annuler la commande du client et lui rembourser les sommes encaissées.

4.7. L'entreprise se réserve le droit de refuser l'utilisation des matériaux ou produits fournis par le client.

4.8. L'entreprise peut recourir à la sous-traitance, dans les conditions prévues par la loi du 31 décembre 1975.

5. Réception des travaux

5.1. La réception des travaux, au sens de l'article 1792-6 du code civil, est l'acte par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve. La réception des travaux se fait en présence de l'entrepreneur et du client.

5.2. L'entreprise avisera le client de la date à laquelle les travaux seront terminés et une date de visite du chantier sera programmée afin de réceptionner les travaux. Au cours de cette visite, un procès-verbal de réception sera établi en au moins deux exemplaires, un pour l'entreprise et un pour le client.

5.3. A réception des travaux, le client devra déposer un avis google et exprimer sa satisfaction sur le travail de l'entreprise.

6. Garantie

6.1. Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Vices cachés. Le Fournisseur garantit également le Client à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Le Client doit apporter la preuve de l'existence du vice au moment de l'achat. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, pour obtenir, au choix, le remboursement intégral en restituant le produit ou un remboursement partiel en gardant le produit. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ; La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. La garantie relative aux défauts de la chose vendue est également applicable aux professionnels. Les demandes en garantie peuvent être formulées auprès de adv.volteraenergy@gmail.com.

6.2. Ces garanties ne s’étendent pas aux effets de l’usure normale, de la négligence ou du défaut d’entretien, des fautes d’exploitation, des abus d’usage, des dommages causés par des tiers, des modifications ou interventions sur l’installation sans autorisation exprès de notre part. De même, elles ne s’étendent pas à une éventuelle inadéquation des caractéristiques de celle-ci avec les besoins propres du client non exprimés dans la commande.

6.3. Garantie fabricant : Le matériel installé est garanti par le fabricant. VOLTERA ENERGY n’est pas tenue de faire appliquer cette garantie et pourra facturer au client le temps de travail nécessaire au changement du matériel.

6.4. Assurance professionnelle : VOLTERA ENERGY est titulaire du contrat Allianz ProfilPro n° 64963013, souscrit auprès d’Allianz IARD, 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense Cedex. L’attestation délivrée le 14 octobre 2026 est valable, sous réserve du paiement des cotisations, du 12 octobre 2026 au 11 octobre 2027. Les garanties mentionnées sont la Responsabilité Civile de Chef d’entreprise et la Défense Pénale et Recours suite à accident. L’activité déclarée est le commerce de gros de fournitures pour plomberie, électricité et chauffage, sans pose ni installation. Cette attestation ne justifie pas d’une assurance décennale et ne couvre pas la pose ni l’installation. La couverture s’exerce dans les limites, conditions et montants fixés au contrat.

7. Pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles pendant une durée minimale de deux ans.

8. Prix. Variation du prix. Conditions de paiement. Pénalités. Exception d'inexécution

8.1. Les prix mentionnés dans nos offres sont stipulés Hors Taxes et peuvent être révisés au moment de leur règlement par l'application de la formule suivante : $P = P_0 \times (BT / BT_0)$ P = prix révisé HT ; P_0 = prix initial HT ; BT = valeur de l'indice publié à la date de facturation des travaux ; BT_0 = valeur de l'indice publié à la date du devis

8.2. Leurs montants, les conditions de paiement et la date d'échéance sont précisés dans les conditions particulières et sur nos factures.

8.3. Sauf stipulation contraire figurant dans les conditions particulières, il sera versé un acompte de 30% du montant TTC des travaux à la commande.

8.4. Il n'est pas accordé d'escompte en cas de paiement anticipé.

8.5. Pour les travaux dont le montant est supérieur à 12 000 euros hors taxes et déduction faites des avances, le maître d'ouvrage doit garantir à l'entrepreneur le paiement des sommes dues au titre du marché, conformément à l'article 1799-1 du code civil.

8.6. Sauf stipulation contraire figurant dans les conditions particulières, le paiement est effectué par chèque ou virement bancaire maximum 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

8.7. Seul l'encaissement effectif des chèques par la société sera considéré comme valant complet paiement au sens des présentes conditions générales. A défaut de paiement de l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviennent immédiatement exigibles.

8.8. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités pour retard de paiement, calculée sur l'intégralité des sommes dues, par application d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal. A ces pénalités de retard s'ajoutera, une indemnité forfaitaire, actuellement fixée à 40 €, prévue à l'article L441-10 du code de commerce. En cas de modification réglementaire de cette indemnité, le nouveau montant sera de plein droit substitué à celui figurant dans les présentes conditions générales de vente.

8.9. En cas de non-paiement à échéance, la société pourra suspendre les travaux dans un délai de 10 jours après mise en demeure préalable au client restée infructueuse.

8.10. Le contrat sera résolu de plein droit du fait du non-paiement du client, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de 10 jours. La résiliation pourra également intervenir par anticipation en cas de liquidation ou redressement judiciaire de l'une ou l'autre des parties dans les conditions légales et réglementaires en vigueur et sous réserve, le cas échéant, des dispositions d'ordre public applicables.

9. Clause de réserve de propriété

Le transfert de propriété de nos produits et installations est suspendu jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Ne constitue pas un paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (traite ou autre). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison, au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration des biens ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

10. Médiation

En cas de difficulté, le client adresse d'abord une réclamation écrite à VOLTERA ENERGY, 16 rue Cuvier, 69006 Lyon, ou à volteraenergygroup@gmail.com, en précisant la référence du devis ou de la facture et l'objet de sa demande.

VOLTERA ENERGY a signé le 3 septembre 2026 une convention avec la Société Médiation Professionnelle. Après une réclamation écrite préalable demeurée sans solution satisfaisante, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le consommateur peut saisir gratuitement ce médiateur, sous réserve de la recevabilité de sa demande.

Société Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation - Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez. Saisine en ligne : https://www.mediateur-consommation-smp.fr/.

La saisine doit intervenir dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite préalable. Le litige ne doit pas avoir déjà été examiné ou être en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal. Il doit relever du champ de compétence du médiateur et ne pas être manifestement infondé ou abusif. Le médiateur apprécie la recevabilité de la demande.

La médiation est gratuite pour le consommateur ; les frais éventuels de conseil qu'il choisit restent à sa charge. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. La médiation ne prive pas le consommateur de la possibilité de saisir une juridiction. Ce dispositif concerne les litiges de consommation, et non les litiges entre professionnels.

11. Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par l'entreprise sont enregistrées dans notre fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire jusqu'à la levée des garanties contractuelles. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.) Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'opposition, d'effacement de ses données ou d'une limitation de leur traitement. Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le secrétariat de VOLTERA ENERGY. Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Par ailleurs, le client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat.

12. Rétractation

En vertu de l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la signature du devis pour exercer son droit de rétractation du contrat conclu à distance ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par l'article L. 221-23 à L. 221-25. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra notifier à VOLTERA ENERGY siège social : 16 rue Cuvier 69006 Lyon sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Il pourra éventuellement utiliser le formulaire de rétractation annexé au devis. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le client devra transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de la part du client dans le délai précité, notre société lui remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait qu'il ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nos soins) au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de sa décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différent. Si le client a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra à notre entreprise un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il nous a informé de sa rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat en cause. Ces dispositions sont inapplicables si le client a préalablement renoncé expressément à l'exercice de son droit de rétractation et dans les cas listés par l'article L221-28 du code de la consommation. La loi Hamon du 17 Mars 2014 art24 section 14, stipule que tout contrat signé sur

foire ou un salon « est ferme et définitif » en ce sens le consommateur ne peut exercer son droit de rétractation. De même, cet article ne s’applique pas au client professionnel tel que défini par ladite loi.

13. Règlement des litiges

Les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d’exécution des travaux ou du domicile du débiteur. En cas de litige avec un client particulier, celui-ci peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un client professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents.

Consulter l’attestation Allianz · Formulaire de rétractation

Bulletin de rétractation

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation et si vous disposez de ce droit.

À l’attention de VOLTERA ENERGY, 16 rue Cuvier, 69006 Lyon - volteraenergygroup@gmail.com.

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la prestation de service ci-dessous.

Commandé le / reçu le : .....

Référence du bon de commande ou du devis : .....

Nom et prénom du ou des clients : .....

Adresse : .....

.....

Date : ..... Signature (uniquement sur papier) : .....