

CHARTRE QUALISOL

Marque déposée par l'ADEME , "QUALISOL" garantit aux consommateurs la qualité des matériels utilisés et le savoir-faire des professionnels qui les mettent en oeuvre.

Les installateurs qui s'engagent à respecter la Charte QUALISOL sont reconnus aptes à prescrire et mettre en place les modèles de chauffe-eau solaires validés par l'ADEME. Les signataires de la Charte sont tenus de renouveler leur adhésion tous les deux ans. En cas de manquement vérifié aux engagements qu'ils ont pris, leur référence peut être retirée des listes d'installateurs QUALISOL.

Cette charte énonce les conditions d'une bonne pratique et les engagements de service dus au client et elle garantit des prestations de qualité.

Les 10 engagements de la Charte Qualisol

L'ADEME a décidé de promouvoir la diffusion du chauffe-eau solaire individuel (CESI), en attribuant une "prime CESI" à tout acquéreur, sous réserve que :

- cet équipement satisfasse à un cahier des charges rigoureux.
- la mise en œuvre en soit assurée par un professionnel qualifié, apte à prescrire une installation adaptée aux besoins, et à la réaliser avec soin (installateur inscrit "QUALISOL").

L'installateur de chauffe-eau solaires individuels adhérent de la charte QUALISOL souscrit l'engagement volontaire de se conformer à des principes de qualité du service rendu à ses clients.

Le signataire certifie qu'il respectera les engagements qui constituent les "10 points solaires" de la charte :

1. Il possède les compétences professionnelles nécessaires, acquises par la formation initiale ou continue, et par une pratique confirmée. Il est à jour de ses obligations sociales et fiscales, et dispose des assurances professionnelles couvrant les prestations qu'il assure.
2. Il préconise des matériels solaires sélectionnés par l'ADEME, conformes aux listes qu'elle établit et actualise, et assure le relais des informations, brochures et documents que l'ADEME diffuse.
3. En amont, il assure auprès du client un rôle de conseil, l'assiste dans le choix des solutions les mieux adaptées à ses besoins, compte tenu du "gisement solaire" local, des contraintes du site, de la taille du foyer, et des énergies d'appoint disponibles.
4. Après visite sur site, il soumet au client un devis descriptif écrit, détaillé et complet, de l'installation solaire qu'il propose, en fixant un délai de réalisation, des termes de paiement, et des conditions de garantie (minimum : deux années, et décennale en cas de matériel incorporé au bâti).
5. Il informe précisément le client sur les démarches nécessaires, relatives en particulier aux déclarations préalables de travaux, aux conditions d'octroi des primes de l'ADEME et autres organismes, et aux incitations fiscales en vigueur.
6. Une fois l'accord du client obtenu (devis cosigné), il réalise l'installation commandée dans le respect des règles professionnelles, normes et textes réglementaires applicables, selon les prescriptions de l'Avis Technique du matériel prévu, et les spécifications particulières des fournisseurs.
7. Il règle et met en service l'installation, puis procède à la réception des travaux en présence du client. Il lui remet notices et tous documents relatifs aux conditions de garantie et d'entretien /maintenance du CESI.
8. Il remet sans délai au client une facture détaillée et complète de la prestation, conforme au devis, et lui fournit l'attestation signée dont celui-ci a besoin pour faire valoir ses droits aux primes et aides fiscales.
9. En cas d'anomalie ou d'incident de fonctionnement de l'installation signalé par le client, il s'engage à intervenir sur le site dans des délais rapides, et procède aux vérifications et remise en état nécessaires, dans le cadre de la garantie biennale.
10. Sur simple notification de l'ADEME, il se soumet à toute opération de contrôle que l'ADEME ou son mandataire souhaiterait effectuer, aux fins d'examiner les conditions de mise en œuvre et de réalisation des prestations.