

Dans l'ensemble des dispositions des présentes conditions générales de vente, les termes qui suivent ont pour définition :

- **Anah** : désigne l'Agence Nationale de l'Habitat.
- **CGV** : désigne les présentes conditions générales de vente de produits et/ou services.
- **Client** : désigne une personne physique qui a souscrit à l'Offre et accepté les CGV.
- **Compte Client** : désigne l'espace personnel que le Client crée sur le Site Web en souscrivant à l'Offre.
- **Contrat** : comprend les CGV, les Dispositions Particulières, le Devis, le Dossier et les éventuels avenants conclus entre les Parties.
- **Démarches Administratives** : désigne le service de conseil fourni au Client pour l'accomplissement des démarches administratives nécessaires à l'obtention des aides dans le cadre du Dispositif et/ou du Programme.
- **Devis** : désigne le devis émis par le Vendeur pour le Client décrivant les Prestations dont le Client peut bénéficier dans le cadre du Contrat et de l'Offre.
- **Dispositif** : désigne le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), l'opération ministérielle "Coup de Pouce Chauffage" dont les détails sont disponibles : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020> et plus particulièrement les fiches BAR-TH-104 ou BAR-TH-159.
- **Dispositions Particulières** : désigne les déclarations du Client et des dispositions essentielles de l'Offre.
- **Dossier** : désigne les documents pour que le Client puisse bénéficier du Dispositif et du Programme et comprenant : les Cerfas : mandat pour la constitution d'une demande d'aide en ligne de l'Anah, procuration sous seing privé pour la perception des fonds, et plan de financement, le dernier avis d'imposition du Client, l'attestation sur l'honneur, le Procès-Verbal de Fin de Chantier, les informations transmises dans la Fiche et concernant le Site et le Client ou tout autre document nécessaire.
- **Equipements** : désigne la pompe à chaleur et ses accessoires, proposé(s) par le Vendeur dans le cadre de l'Offre et précisé(s) dans le Devis.
- **Faisabilité Technique** : désigne la faisabilité technique des Prestations établie après vérification notamment que le Site n'est pas en zone classée, que l'installation hydraulique existante est fonctionnelle et conforme aux normes en

vigueur, que le taux d'efficacité saisonnière de l'Equipement devrait être conforme aux attendus des fiches du Dispositif, que l'isolation du logement est suffisante et que le Site est compatible avec les modèles de PAC proposés par le Vendeur dans le respect des conditions des aides et de l'Offre.

- **Fiche** : désigne les informations recueillies par le professionnel mandaté par le Vendeur lors de la Visite Technique.
- **Mandataire** : désigne la société du groupe Effy au sens de l'article L233-1 et suivants du code du commerce mandatée par le Client et indiquée dans les Dispositions Particulières.
- **Obligé** : désigne la société dite « obligée » au sens du dispositif des CEE qui a le rôle actif et incitatif pour la réalisation des Prestations et désignée dans le Devis.
- **Offre** : désigne l'offre commerciale proposée par le Vendeur dans le cadre du Dispositif et du Programme comprenant les Prestations.
- **Partie(s)** : désigne individuellement ou collectivement le Vendeur et/ou le Client.
- **Prestations** : désigne l'ensemble des Equipements et/ou services indiqués dans le Devis.
- **Prime** : désigne la prime à la conversion de chaudière versée par l'Obligé dans le cadre du Dispositif.
- **Procès-Verbal de Fin de Chantier** : désigne le procès-verbal attestant la fin d'installation des Equipements sur le Site.
- **Programme** : désigne le programme « Habiter Mieux Agilité » de l'Anah dont les conditions sont détaillées www.anah.fr
- **Site** : désigne la maison individuelle du Client située en France métropolitaine indiquée par le Client.
- **Site Web** : site www.pacte-energie-solidarite.fr
- **Vendeur** : désigne la société fournissant les Prestations désignée dans le Devis.
- **Visite Technique** : désigne la visite du Site effectuée par un professionnel mandaté par le Vendeur afin de vérifier la Faisabilité Technique des Prestations.

1. OBJET

Le Contrat a pour objet la vente de Prestations par le Vendeur au Client dans le cadre de l'Offre selon les termes et conditions du Contrat et comprenant notamment l'installation des Equipements sur le Site.

2. CONDITIONS D'ACCES A L'OFFRE

Le Client garantit qu'il est un particulier dont les revenus fiscaux de référence de

l'ensemble du foyer pour l'année N-1 sont inférieurs aux plafonds de ressources dits « très modestes », en vigueur à la date de signature du Devis, fixés par l'Anah pour les propriétaires occupants. Le Client est éligible à l'Offre et a complété le formulaire sur le Site Web pour y souscrire.

Le Client atteste, sur l'honneur, souhaiter bénéficier du Dispositif et ainsi de la valorisation des CEE par l'Obligé et que celui-ci a eu un rôle actif et incitatif dans sa décision d'entreprendre les Prestations.

L'Offre est valable 1 fois pour un même logement et un même propriétaire, elle n'est pas cumulable avec d'autres offres relatives à la réalisation de travaux d'efficacité énergétique y compris de tiers portant sur tout ou partie des Prestations.

L'Offre est disponible dans certaines zones de France Métropolitaine.

Pour bénéficier de l'Offre, le Client garantit respecter les conditions de l'Offre précisées également dans les Dispositions Particulières.

3. MODALITES DE SOUSCRIPTION A L'OFFRE

Le Client remplit un formulaire accessible depuis le Site Web, s'inscrit à l'Offre et ouvre un Compte Client en créant un identifiant et un mot de passe. Le Client s'assure de la confidentialité du mot de passe. La souscription à l'Offre et l'Ouverture du Compte Client vaut reconnaissance et acceptation du Contrat par le Client. Le Contrat est conclu par les Parties sous réserve de la levée des deux conditions suspensives visées à l'article 7 ci-après. Le Vendeur pourra contacter le Client par téléphone ou mail s'il a besoin de plus d'informations. A la suite et au fur et à mesure de leur édition et du processus, le Vendeur met en ligne sur le Compte Client les documents du Dossier que le Client doit compléter et signer pour bénéficier de l'Offre. Le Vendeur informera par mail le Client de l'avancée du processus, des formalités et signatures à effectuer. Les premiers documents à compléter et signer devraient être les Cerfas.

Une fois que le Vendeur les reçoit, il initie alors les Démarches Administratives en adressant à l'Anah lesdits Cerfas et en créant ainsi un compte à l'Anah pour le Client. A la suite de ce qui précède et en cas de la validation des Cerfas par l'Anah et de l'ouverture du compte du Client à l'Anah, le Vendeur établira sur la base des informations transmises précédemment par le Client un Devis qu'il adressera à l'Anah et diligentera une Visite Technique afin de confirmer ou infirmer la Faisabilité Technique des Prestations. En cas de non-

Faisabilité Technique, le Contrat sera nul et les Prestations ne pourront être réalisées. En cas de Faisabilité Technique, le Devis pourra être complété et/ou modifié par le Vendeur afin de s'adapter aux informations recueillies lors de la Visite Technique et le Vendeur proposera le Devis finalisé au Client.

Après réception du mail l'informant que le Devis est ajouté à son Compte Client, le Client dispose de 30 jours pour accepter ou refuser le Devis. S'il l'accepte, le Client doit signer électroniquement le Devis pendant sa période de validité. Le Devis signé et les éléments du Dossier seront accessibles sur le Compte Client et/ou adressé par mail. En cas de non-signature dans le délai de validité du Devis par le Client, la souscription à l'Offre, le Devis et le Contrat sont caducs et le Compte Client sera automatiquement fermé.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1 Une fois le Devis dûment signé par le Client et reçu par le Vendeur, si la deuxième condition suspensive visée à l'article 7 est levée et sous réserve du respect de l'article 8 par le Client, le Vendeur réalisera les Prestations indiquées dans le Devis qui comprennent la dépose de l'ancienne chaudière fioul ou gaz, l'installation des Equipements et leur mise en service sur le Site, et également l'accomplissement des Démarches Administratives. La mise en service des Equipements sur le Site correspond à leur mise en fonctionnement, leur réglage et l'explication simple de leur utilisation.

4.2 Les Prestations ne comprennent pas l'enlèvement de la cuve fioul/gaz, de travaux sur l'installation hydraulique à laquelle seront raccordés les Equipements et non plus de travaux pour adapter ou rendre conforme le Site afin de permettre l'installation des Equipements conformément à leur documentation. Si des travaux de ce type étaient nécessaires, le professionnel mandaté pour réaliser l'installation des équipements sur le Site proposera, le cas échéant, un devis spécifique au Client qui n'est pas inclus dans l'Offre, qui peut engendrer des couts supplémentaires pour le Client et que le Client peut décider d'accepter ou de refuser.

4.3 Au terme du délai prévu à l'article 5, le Vendeur se chargera de l'approvisionnement, du transport et de la livraison des Equipements dans un délai de 12 mois après validation du Dossier par l'Anah. Ce délai est donné à titre indicatif. Le transfert des risques aura lieu au moment de la livraison effective des Equipements sur le Site.

4.4 Les Démarches Administratives seront réalisées par le Vendeur et le Mandataire qui effectuera les démarches de dépôt du Dossier dans le cadre du Dispositif et du Programme auprès de l'Anah. Le

Mandataire percevra au nom du Client mais pour le compte du Mandataire le montant de l'aide ANAH conformément au mandat signé par le Client.

5. RETRACTATION

En cas de Contrat conclu à distance ou à son domicile après démarchage, le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur du Contrat conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation.

Durant ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à payer des pénalités ou supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du code de la consommation.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client peut transmettre au Vendeur le formulaire joint au Devis ou sur papier libre par mail à l'adresse EFFY CHAUFFAGE, 33 avenue du Maine, BP195, 75755 Paris cedex 15.

6. ENTREE EN VIGUEUR

Le Contrat entre en vigueur entre les Parties à compter de la date de souscription à l'Offre par le Client sur le Site Web, sous réserve de la signature du Devis par le Client pendant sa période de validité, de l'article 5 et de la levée des conditions suspensives visées à l'article 7, et ce pour la durée d'exécution des Prestations acceptées par le Client dans le Devis.

7. CONDITION SUSPENSIVES

Le Contrat est conclu sous réserve de la levée des deux conditions suspensives suivantes : (i) la Faisabilité Technique pour le Site confirmée lors de la Visite Technique et(ii) l'obtention de l'accord de l'Anah sur le Dossier pour que le Client puisse bénéficier du Programme et de l'aide en découlant telle que précisée dans le Devis pour un Dossier conforme au Dispositif et au Programme.

8. ENGAGEMENTS DU CLIENT

8.1 Le Client s'engage à dûment compléter et transmettre le Dossier signé au Vendeur. Le Client donne ainsi mandat exclusivement au Vendeur et au Mandataire pour agir en son nom et pour son compte, dans le cadre de ces démarches en remplissant et signant le Dossier. Le Client déclare et certifie exact les informations transmises lors de la création du Compte Client, du Dossier et s'engage à respecter strictement le Dossier et les Dispositions Particulières. Le Client s'engage à signer le Procès-Verbal de Fin de Chantier et à le transmettre dans les plus brefs délais au Vendeur. A défaut de respecter les engagements ci-dessus, le Client sera redevable vis à vis du Vendeur d'une pénalité forfaitaire d'un montant correspondant au prix du Devis avant imputation des aides au titre du Dispositif et du Programme. Ces engagements sont une condition essentielle de l'Offre pour le

Vendeur étant donné qu'en l'absence de respect l'aide de l'Anah accordée dans le cadre du Programme pourrait être remise en cause et/ou le Dossier refusé au titre du Dispositif.

8.2 Le Client, susceptible d'être contacté par le Pôle National C.E.E. (PNCEE) dans le cadre d'un contrôle concernant la nature et la réalisation effective des Prestations, s'engage à y répondre.

8.3 Le Client s'engage à respecter le Contrat à faire ses meilleurs efforts pour permettre au Vendeur la bonne réalisation des Prestations. Au terme de l'exécution du Contrat, le Client devra faire appel à un professionnel en vue de procéder à toute intervention ou modification sur les Equipements et devra faire réaliser l'entretien des Equipements installés par le Vendeur dans le respect de la réglementation en vigueur.

9. QUALITE DE SERVICE ET SOUS-TRAITANCE

Le Vendeur s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains adéquats pour l'exécution des Prestations qui lui sont confiées. A ce titre, le Vendeur définit, sous sa responsabilité, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à la réalisation des Prestations dans le respect des règles de l'art.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Vendeur pourra sous-traiter tout ou partie des Prestations à toute société de son choix et dont il se porte garant, ce que le Client accepte expressément.

10. RECEPTION

10.1 Les Equipements sont livrés accompagnés de la documentation associée (y compris manuel d'utilisation).

10.2 Une fois les Prestations réalisées, le Vendeur présentera au Client un Procès-Verbal de Fin de Chantier pour la réception des Prestations. Ce bon devra être signé par le Client, en l'absence le Dossier ne serait pas complet et ne pourrait bénéficier du Dispositif.

11. RESERVE DE PROPRIETE

A compter de leur livraison, le Client dispose de la garde des Equipements en application des articles 1927 et 1242 du code civil.

Les Equipements restent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix par le Client et du recouvrement par le Mandataire de l'aide de l'Anah indiquée dans le Devis. Il est précisé que le complet paiement du prix est matérialisé par l'encaissement effectif du titre de paiement par le Vendeur.

12. PRIX

12.1 En contrepartie des Prestations, le Client versera au Vendeur le prix convenu tel qu'indiqué sur le Devis après déduction des sommes perçues par le Vendeur du fait du Dispositif et du Programme.

12.2 Le règlement des factures s'effectuera après compensation légale et déduction de l'aide Anah et de la Prime conservés par le

Vendeur.

13. FACTURATION ET PAIEMENT

13.1 Les factures seront établies par le Vendeur et adressées au Client à l'adresse de facturation indiquée sur le Devis.

13.2 Tout retard de paiement donne lieu à l'application de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'à une indemnité dont le montant forfaitaire minimal est de 40 € (outre toute indemnisation complémentaire, dès lors que les frais de recouvrement sont supérieurs à ce montant, qui seront exigibles de plein droit.

14. GARANTIE

14.1 Garanties légales : le Vendeur est tenu de la garantie légale de conformité des Equipements dans les conditions prévues aux l'article L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 et 1648 du code civil.

En application de l'article L217-15 du code de la consommation, les articles suivants sont reproduits :

Article L217-4 du Code de la consommation : « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité* ».

Article L217-5 du Code de la consommation : « *Le bien est conforme au contrat :*

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L217-12 du code de la consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien* ».

Article L217-16 du code de la consommation : « *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période*

d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, i cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

Article 1641 du code civil : « *Le vendeur est tenu de la garantie 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* ».

Article 1648, alinéa 1, du code civil : « *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* ».

14.2 Garanties contractuelles

Le Client bénéficie des garanties contractuelles proposées par le fabricant des Equipements pour une mise en service effectuée par un partenaire agréé par le fabricant pour la durée indiquée sur le Devis, lesquelles sont détaillées sur le Site Web ou dans les notices des Equipements. La garantie est exclue en cas de modification sans approbation préalable du Vendeur ou du fabricant de l'Equipement ou de son usure normale.

14.3 Disponibilités des pièces de rechange
Le Client bénéficie de la disponibilité des pièces de rechange pour la pompe à chaleur selon la durée en vigueur indiquée par le fabricant à savoir 10 ans à compter de la livraison des Equipements.

15. RESPONSABILITE – ASSURANCES

15.1 Chacune des Parties s'engage à exécuter les obligations qui lui incombent au titre du Contrat dans le respect de la législation qui lui est applicable. Le Vendeur ne pourra pas être tenu responsable en cas d'intervention de tiers sur le Site, autres que ceux mandatés par le Vendeur dans le cadre de la réalisation de ses Prestations.

Le Vendeur ne pourra être tenue responsable de tout défaut de fonctionnement de tout ou partie des Equipements en cas de détérioration provenant de négligences et/ou d'utilisation non conforme et/ou en cas de détérioration provenant d'un changement de destination de tout ou partie des Equipements et/ou du Site.

Le Client s'engage à utiliser les Equipements conformément à sa documentation et aux normes en vigueur. Si un dommage survient du fait de l'utilisation inadéquate des Equipements, le Vendeur ne pourra pas être tenue responsable.

Le Vendeur ne sera responsable vis-à-vis du Client que de tout dommage direct causé par les Equipements, il ne pourra en aucun cas être responsable de dommages causés

sur le Site du fait par exemple d'un défaut inhérent au réseau hydraulique sur lequel sont installés les Equipements.

Le Vendeur ne pourra pas être tenue responsable des délais de validation du Dossier par l'Anah.

15.2 Le Vendeur déclare être titulaire de polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile d'exploitation et professionnelle ainsi que sa responsabilité civile après livraison, auprès d'une compagnie notoirement solvable et s'engage à maintenir en vigueur ces polices d'assurance tant que pèsera sur lui une quelconque obligation au titre du Contrat.

16. RESILIATION

16.1 Le Contrat sera résilié de plein droit à effet immédiat et sans autre formalité dans l'hypothèse où l'une et/ou l'autre des conditions suspensives visées à l'article 7 des CGV n'est pas levée ou en cas de non-respect d'une condition essentielle visée à l'article 8.1 des CGV notamment en cas d'inexactitude de tout ou partie des informations fournies par le Client dans le Dossier.

16.2 Le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties en cas de faute et inexécution par l'autre Partie de ses obligations. Cette résiliation ne deviendra effective que 30 jours calendaires après l'envoi par la Partie non défaillante, d'une lettre recommandée avec accusé de réception, exposant les motifs et restée sans effet.

16.3 Ces facultés de résiliation s'effectuent sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts auxquels chacune des Parties pourrait prétendre et notamment le Client est informé du risque de remise en cause de l'aide de l'Anah et de la recevabilité du Dossier vis-à-vis du Dispositif en cas de non-respect par lui des Dispositions Particulières.

17. FORCE MAJEURE

Les Parties ne sont pas tenues responsables de leurs manquements aux obligations des présentes, si le(s) manquement(s) résulte(nt) d'un cas de force majeure défini par l'article 1218 du code civil.

La Partie qui l'invoque s'engage à informer par écrit l'autre Partie de la nature et de l'étendue de l'événement dans les 48 heures de sa survenance. En cas de suspension de l'exécution des présentes pendant une durée supérieure à 30 jours à compter de la notification par l'une ou l'autre des Parties d'un cas de force majeure, chaque Partie aura la faculté de résilier le Contrat sans préavis, par simple notification écrite adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

18. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client autorise le Vendeur ainsi que ses représentants, collaborateurs, administrations publiques et sous-traitants

à traiter et à utiliser ses données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat.

Les données personnelles transmises au Vendeur sont soumises à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Elles sont également soumises au Règlement communautaire relatif aux données à caractère personnel du 27 avril 2016, dès son entrée en vigueur.

Ainsi, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression sans frais de toute information vous concernant en adressant un courrier à donnees@pacte-energie-solidarite.com.

Les informations personnelles collectées par le Vendeur ne sont ni vendues, ni échangées. L'envoi de courrier électronique à des fins de publicité suppose que vous ayez exprimé votre accord express et préalable.

19. PROPRIETE INTELLECTUELLE

19.1 La vente d'Equipements ne confère aucun droit au Client sur les marques ou signes distinctifs apposés sur les Equipements.

19.2 Toute utilisation du nom du Vendeur de quelque nature que ce soit ne pourra se faire sans l'accord écrit et préalable du Vendeur.

20. DIVERS

20.1 Non validité partielle Si l'une des stipulations des présentes est réputée nulle ou sans objet, elle est réputée non écrite et n'entraîne pas la nullité des autres stipulations du Contrat.

20.2 Non-renonciation Le fait pour l'une des Parties de ne pas faire appliquer l'un de ses droits ou de ne pas exiger l'exécution d'une quelconque des obligations ou responsabilités incombant à l'autre Partie, en vertu du Contrat, ne pourra pas être

considéré en soi comme renonciation par ladite Partie à ses droits, obligations et responsabilités découlant du Contrat.

20.3 Loi applicable Le Contrat est régi par la loi française.

20.4 Litiges Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou la résiliation du Contrat qui ne pourrait être résolu de façon amiable dans le délai de 15 jours à compter de sa survenance, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal compétent, nonobstant pluralité de défendeurs, demande incidente, appel en garantie, procédure d'urgence, par référé ou par requête.

21. SERVICES CLIENTS

Pour tout renseignement ou réclamation concernant le Contrat, le Service Clients du Vendeur est disponible à l'adresse mail : serviceclientpac@pacte-energie-solidarite.com.