

1. DEFINITIONS :

- **Attestation sur l'Honneur :** désigne le document, établi dans le cadre du Dispositif, dans lequel le Client atteste notamment sur l'honneur de la réalisation des Travaux.
- **CGV :** désigne les présentes conditions générales de vente.
- **CP :** désigne, pour chaque Offre, ses conditions particulières applicables prises en application des CGV.
- **Client :** désigne la personne physique ayant manifesté son intention de bénéficier de l'Offre et/ou a accepté le Devis.
- **Contrat :** désigne ensemble les CGV, les CP et le Devis.
- **Conditions d'Eligibilité :** désigne ensemble, la Faisabilité Technique des Travaux, les conditions d'éligibilité communes aux Offres indiquées à l'article 3 des CGV et celles spécifiques à chaque Offre détaillées dans la CP de l'Offre concernée et également disponibles sur le Site. En cas de contradiction entre les Conditions d'Eligibilité détaillées aux CGV, aux CP de l'Offre concernée et celles sur le Site, les dispositions du Site prévalent.
- **Devis :** désigne le document joint aux CGV et CP précisant les Prestations vendues au Client par le Vendeur. Le Devis est émis par le Vendeur et doit lui être retourné daté et signé par le Client.
- **Devis Estimatif :** désigne le devis du Vendeur relatif aux Travaux fournis au Client à titre indicatif préalablement à la Visite Technique.
- **Dispositif :** désigne le dispositif légal et réglementaire des certificats d'économies d'énergie (CEE), et plus particulièrement l'opération ministérielle "Coup de Pouce Isolation" dont les détails sont disponibles : www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020 et plus particulièrement les fiches BAR-EN-101 et BAR-EN-103.
- **Espace Client :** désigne l'espace dédié au Client sur le Site.
- **Faisabilité Technique :** désigne la faisabilité technique des Travaux dans le Logement établie par le Vendeur ou le Professionnel, lors de la Visite Technique, sur la base des règles et des normes en vigueur dont une liste non exhaustive est reprise sur le Site et dans les CP de chaque Offre.
- **Logement :** désigne la maison individuelle, résidence principale ou secondaire du Client, lieu de réalisation des Travaux et visée dans le Devis.
- **Matériaux :** désigne l'ensemble des matériaux indiqués dans le Devis et fournis par le Vendeur pour la réalisation des Travaux.
- **Ménage Modeste :** désigne le ménage dont la somme des revenus fiscaux de référence de chaque foyer fiscal le composant, pour l'année N-2 ou N-1 s'ils existent, à la date de signature du Devis, est inférieure ou égale au plafond de ressources des ménages dits « en situation de précarité énergétique » fixé par le Dispositif et en vigueur à la date de signature du Devis.
- **Offre(s) :** désigne indifféremment l'Offre Isolation Combles et/ou l'Offre Isolation Sols et/ou l'Offre Isolation à 1€ proposée(s) par le Vendeur dans le cadre du Dispositif et du Contrat.
- **Offre Isolation Combles :** désigne l'offre commerciale du Vendeur pour la réalisation de Prestations de travaux d'isolation des combles perdue précisée dans la CP Isolation Combles.
- **Offre Isolation Sols :** désigne l'offre commerciale du Vendeur pour la réalisation de Prestations de travaux d'isolation des sols précisée dans la CP Isolation Sols.
- **Offre Isolation à 1€ :** désigne l'Offre Isolation Combles accessible uniquement aux clients entrant dans la catégorie de ceux des Ménages Modestes.
- **Partie(s) :** désigne individuellement ou collectivement le Vendeur et le Client.
- **Prestations :** désigne les prestations visées à l'article 4 des CGV et indiquées dans le Devis.
- **Procès-Verbal de Fin de Chantier :** désigne le procès-verbal attestant la fin des Travaux.
- **Professionnel :** désigne un professionnel de la rénovation énergétique mandaté par le Vendeur pour réaliser les Travaux.
- **Site :** désigne les sites internet : effy.fr et/ou pacte-energie-solidarite.fr.
- **Travaux :** désigne les travaux de combles perdus ou de sols indiqués dans le Devis et réalisés dans le cadre d'une Offre.
- **Vendeur :** désigne la société Effy Isolation, SAS au capital de 500.000€, 538 589 052 RCS Paris ayant son siège social situé 33 avenue du Maine BP 195 75755 Paris Cedex 15.
- **Visite Technique :** désigne la visite du Logement réalisée par un Professionnel afin de vérifier la Faisabilité Technique des Travaux.

2. OBJET

Le Contrat a pour objet la vente de Prestations par le Vendeur au Client dans le cadre d'une et/ou plusieurs Offres et selon les termes et conditions du Contrat. La signature du Devis par le Client vaut reconnaissance et acceptation du Contrat par le Client.

3. CONDITIONS D'ELIGIBILITE DES OFFRES

Pour pouvoir bénéficier d'une Offre, le Client doit respecter les Conditions d'Eligibilité et notamment :

3.1 Conditions d'Eligibilité principales des Offres :

3.1.1 Le Client doit être un particulier personne physique âgé de plus de 18 ans, propriétaire ou locataire du Logement ;

3.1.2 Le Logement est une maison individuelle située en France Métropolitaine hors Paris et Corse et doit être construit depuis plus de 2 ans à la date de signature du Devis. Dans le cas où des travaux d'extension du Logement auraient été réalisés, ces derniers doivent avoir été réalisés depuis plus de 2 ans à la date de signature du Devis.

3.1.3 Le Client ne doit pas avoir bénéficié d'une autre aide accordée dans le cadre du Dispositif pour les mêmes Travaux et pour le même Logement.

3.2 Condition d'Eligibilité additionnelle de l'Offre Isolation à 1€ :

Seul un Client dont les revenus entrent dans la catégorie de ceux des Ménages Modestes peut bénéficier et souscrire à l'Offre Isolation à 1€.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1 Les Prestations consistent en la réalisation de Travaux dans le cadre du Contrat. Le Vendeur s'engage à réaliser les Travaux dans le respect des DTU applicables, des règles de l'art et des lois en vigueur conformément au Dispositif.

4.2 Si des Prestations annexes sont rendues nécessaires pour la réalisation des Travaux, ces dernières seront précisées dans le Devis.

5. MODALITES DE SOUSCRIPTION AUX OFFRES

Le Client peut demander à bénéficier d'une ou plusieurs Offres en complétant le formulaire sur le Site et/ou par téléphone et/ou en vérifiant son éligibilité à l'aide d'un simulateur du Site. Il est précisé à cet égard que le résultat des simulateurs est donné à titre indicatif sur la base des informations renseignées par le Client. Il pourra donc évoluer à la suite de la Visite Technique.

6. MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

Après avoir préqualifié le projet de Travaux du Client par téléphone :

6.1 Le Vendeur adresse au Client un Devis Estimatif. Le Client et le Professionnel conviennent d'une date de Visite Technique.

6.2 Lors de la Visite Technique, le Professionnel vérifie la Faisabilité Technique des Travaux.

6.3 Si la Faisabilité Technique est validée, le Vendeur enverra un Devis définitif au Client qui pourra l'accepter ou le refuser. En cas d'acceptation, le Client est engagé par ce Devis définitif. A défaut de réception du Devis signé par le Client dans les 30 jours de son émission, le Devis sera caduc. Sous réserve de l'application de l'article 7, le Vendeur réalisera les Travaux dans un délai compris entre sept (7) jours francs et trois (3) mois à compter de la signature du Devis par le Client.

7. RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur du Contrat. 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 L221-23 à L221-25 du code de la consommation. Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client peut transmettre au Vendeur le formulaire joint au Devis ou l'en informer par mail ou sur papier libre à l'adresse de Effy Isolation visée à l'article 1.

8. ENGAGEMENTS DU CLIENT

8.1 Le Client s'engage à signer et transmettre au Vendeur l'Attestation sur l'Honneur dans un délai maximal de 3 mois à compter de la fin des Travaux. Cet engagement est une condition essentielle des Offres pour le Vendeur car si le Client ne la respecte pas, le Vendeur ne pourra pas valoriser les Travaux au titre du Dispositif et l'Offre sera caduque. Dès lors, à défaut de respecter ce délai, le Client sera redevable vis à vis du Vendeur d'une pénalité forfaitaire d'un montant égal au montant de la prime visée au Devis et proposé dans le cadre du Dispositif pour les Travaux réalisés.

8.2 Le Client s'engage à payer au Vendeur le prix visé au Devis dans les délais prévus à l'article 12.

8.3 Le Client atteste sur l'honneur fournir exclusivement au Vendeur les documents permettant de valoriser cette opération au titre du Dispositif.

8.4 Le Client s'engage à respecter le Contrat, à faire ses meilleurs efforts pour permettre au Vendeur la bonne réalisation des Prestations, notamment les Travaux et à laisser libre la partie du Logement pour que les Travaux puissent être réalisés.

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

Le Vendeur présentera au Client un Procès-Verbal de Fin de Chantier pour la réception des Prestations réalisées. Sous réserve de l'absence de réserves du Client relatives à la réalisation des Travaux, il devra être signé par le Client et retourné au Vendeur dans les plus brefs délais.

11. PRIX

En contrepartie des Prestations, le Client versera au Vendeur le prix convenu indiqué sur le Devis et établi selon que le Client est éligible ou non à l'Offre Isolation à 1€.

12. FACTURATION ET PAIEMENT

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

12.2 Les factures sont payables dans un délai maximal de 7 jours calendaires à réception de la facture, par carte bancaire sur le Site, par virement bancaire ou par chèque.

12.3 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, due en cas de frais de recouvrement supérieurs à ce montant, exigible de plein droit).

13. RESPONSABILITE – ASSURANCES

13.1 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.

13.2 Le Vendeur déclare être titulaire de polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile d'exploitation et professionnelle, sa responsabilité civile après livraison, ainsi que sa responsabilité civile décennale 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.

14. GARANTIES

Le Vendeur est tenu de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L217-4 à L217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641, 1648 et 2232 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, si 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 ».

15. CONTROLES DES TRAVAUX

15.1 Le Client est informé que des contrôles portant sur la qualité et/ou la nature et/ou la réalisation effective des Travaux peuvent être effectués par le Vendeur ou toute personne diligentée par lui et/ou par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire ou toute personne diligentée par ses services ou toute autre entité publique.

15.2 Dans le cadre de ces contrôles, le Client s'engage à apporter toute son aide et son assistance afin qu'ils soient rendus possibles et soient effectués dans les meilleures conditions. Notamment, il s'engage à laisser l'accès au Logement et à l'espace des Travaux.

15.3 Si ces contrôles révèlent une ou des non-conformités des Travaux par rapport au Dispositif, du fait d'un manquement exclusif et avéré du Vendeur, le Client s'engage à permettre au Vendeur d'intervenir au Logement pour y remédier.

15.4 Si ces contrôles révèlent une ou des non-conformités des Travaux par rapport au Dispositif, du fait du comportement du Client et/ou d'un intervenant extérieur(s), le Client s'engage à y remédier dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une notification qui lui aura été donnée par tout moyen par Effy. En cas de non-respect de cet engagement dans le délai imparti, le Client sera tenu de payer immédiatement à Effy, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal au montant de la prime visée au Devis pour les Travaux réalisés.

16. RECLAMATIONS & SAV

Toute réclamation concernant la réalisation des Prestations doit impérativement être adressée par le Client au Vendeur, dans un délai de 3 mois après la réalisation des Travaux, aux choix, via la messagerie de son Espace Client ou en contactant le Service Client d'Effy par email à l'adresse pes-isolation@effy.fr ou par téléphone au n° vert 0 800 000 838.

17. RESILIATION

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties en cas de faute et/ou 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.

Cette faculté de résiliation s'effectue sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts auxquels chacune des Parties pourrait prétendre.

18. 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.

19. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les règles applicables à la collecte et à l'utilisation des données personnelles du Client, comprenant notamment des photos du Logement, fournies par le Client dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat sont régies par la Charte de Confidentialité accessible sur le Site. A cet égard, le Client reconnaît avoir lu et accepte les termes et disposition de la Charte de Confidentialité.

20. PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

21. DIVERS

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.

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.

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

22. LITIGES :

Conformément à l'article L612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont nous relevons par voie électronique : <https://medicys.fr> ou par voie postale Concord -73, Boulevard de Clichy-75009 Paris. Avant de recourir à ce Médiateur, vous devez avoir effectué une réclamation écrite dans les conditions visées ci-dessus. Une preuve vous sera demandée par le Médiateur. Tout différend qui ne pourrait être résolu de façon amiable sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal compétent.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE ISOLATION COMBLES

1. DESCRIPTION DE L'OFFRE ISOLATION COMBLES

L'Offre Isolation Combles consiste en la réalisation de travaux d'isolation thermique de combles perdus par soufflage d'isolant en vrac.

2. PRINCIPALES CONDITIONS D'ELIGIBILITE TECHNIQUES PARTICULIERES

Des Conditions d'Eligibilité techniques doivent être respectées et notamment :

- La Faisabilité Technique des travaux d'isolation de combles perdus doit être établie sur la base du DTU 45.11 de mars 2020 pour des travaux de bâtiment d'isolation thermique de combles par soufflage d'isolant en vrac ;
- La surface minimale à isoler doit être de 30m² et les combles perdus doivent se situer au-dessus d'une surface chauffée ;
- La hauteur sous toiture doit être d'un (1) mètre sous faîtiage ;
- La hauteur maximale du Logement doit être de six (6) mètres ;
- Les combles doivent être perdus et non aménagés ;
- Aucun espace de stockage au niveau des combles ne pourra être conservé sans aménagement ;
- Le sol des combles ne doit pas être composé de lambris ;
- Une trappe d'accès aux combles non recouverte d'un faux plafond doit être installée. A défaut, un détuilage est possible pour les maisons de plain-pied avec toit en tuiles ;
- S'il y a déjà un isolant présent, il doit dater de plus de dix (10) ans ;
- Un camion de 7,5 tonnes doit pouvoir accéder et stationner à moins de 80 mètres du Logement ;
- Les ventilations mécaniques contrôlées doivent être suspendues ou suspendables.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE ISOLATION SOLS

1. DESCRIPTION DE L'OFFRE ISOLATION SOLS

L'Offre Isolation Sols consiste en la réalisation de travaux d'isolation thermique de planchers bas, c'est-à-dire de cave ou de vide-sanitaire ou de garage, par projection et/ou fixation d'isolant.

2. PRINCIPALES CONDITIONS D'ELIGIBILITE TECHNIQUES PARTICULIERES

Des Conditions d'Eligibilité techniques doivent être respectées et notamment :

- La surface minimale à isoler doit être de 35m² et les pièces en sous-sols (cave, vide-sanitaire, garage ou sous-sols) doivent se situer en-dessous d'une surface chauffée ;
- La hauteur de la pièce en sous-sol à isoler doit être de minimum 1 mètre ;
- Une trappe d'accès doit exister pour accéder au vide sanitaire ;
- Aucun isolant ne doit déjà avoir été posé et être encore présent ;
- Aucun plancher chauffant ne doit être installé au-dessus de la pièce à isoler ;
- Les garages attenants, les caves voûtées et les plafonds voûtés ou comprenant des voutains ne sont pas éligibles à l'Offre Isolation Sol.

