**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**DE PRESTATIONS DE SERVICES INTELLECTUELS**

Applicables à compter du 20/06/23

**ARTICLE 1 : Dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l’accord régissant pendant sa durée, les relations entre TERRAVENIA, ci-après dénommé la Société, et ses clients ci-après dénommé le Client dans le cadre de la vente de prestations de services. A défaut de contrat conclu entre la Société et son Client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée, ainsi que tout contrat conclu avec la Société, implique l’adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que la Société ne mette pas en œuvre l’une ou l’autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s’en prévaloir.

**ARTICLE 2 : Nature des prestations**

La Société a développé une activité spécialisée dans l’aide aux propriétaires ou occupants, à faire le point de l’état d’un habitat ou d’un bâti en vue de son amélioration. La prestation d’Habitologue dénommée **Réno** est une prestation d’information adaptée aux questionnements et projets du client en lien avec son habitat et son mode de vie. Ces informations sont de nature à éclairer le client parmi toutes les informations disponibles librement et gratuitement dans les médias et auprès des fournisseurs distributeurs et fabricants afin que celui-ci prenne les décisions qui lui conviennent dans l’évolution de son habitat et de son usage. La prestation d’Audit Energétique, dénommée **Rénoéva,** peut être proposée en complément de celle d’Habitologue, dans le cas où le Client souhaiterait une évaluation thermique avec un calcul des déperditions et des émissions de gaz à effet de serre selon la méthode 3CL-2021, suivie de propositions de trois (3) scénarios de travaux pour améliorer sensiblement le score en énergie et émissions. La prestation nommée **Rénoéva+** comporte en plus un calcul des aides financières publics et privées. Il s’agit d’un Audit Energétique incitatif (pas réglementaire), sans la qualification RGE Etudes (Reconnu Garant de l’Environnement). Cette qualification est requise pour bénéficier des aides financières dans le cas d’une rénovation globale permettant d’atteindre au moins l’étiquette B en énergie et émissions de gaz à effet de serre.

Pour les prestations **Rénoéva** et **Rénoéva+** et, au cas où un compte rendu de visite est demandé par le Client pour la prestation **Réno,** une visio de l’ordre de deux (2) heures, présentant le compte rendu de synthèse, est incluse avant l’envoi du ou des livrables par voie numérique.

**ARTICLE 3 - Définition générale de la prestation d’Habitologue**

La prestation d’Habitologue consiste à :

* Accompagner le Client dans la définition de ses besoins et de ses objectifs,
* Analyser le bien présenté par le Client, ses capacités et ses limites pour tendre vers les objectifs définis,
* Présenter différents scénarios adéquats, avec leurs avantages et inconvénients,
* Aider le Client à adapter et prioriser son projet par rapport à ses contraintes matérielles, financières et temporelles.

**ARTICLE 4 : Description détaillée de la prestation d’Habitologue**

Phase de découverte des besoins et des objectifs du Client : - Contact par téléphone pour la prise en compte des attentes du Client et de son projet en ce qui concerne le bâtiment objet de l’analyse, en termes d’usage, d’occupation, d’environnement, de préservation ou d’évolutions structurelles, architecturales et esthétiques. Présentation du déroulement de la prestation. Envoi d’un devis précisant les documents à fournir, dans la mesure du possible, selon le type de prestations demandé (Dossier de Diagnostics Techniques, plans, factures d’énergie depuis 3 ans, factures des travaux déjà effectués…). Après acceptation du devis, une date de visite est fixée avec le Client.

Phase d’analyse du bâti existant : la prestation d’Habitologue pourra être réalisée in situ, voire à distance si la visite n’est pas possible.

Cette analyse permet d’évaluer les capacités et les limites du bien, leur impact sur le niveau de confort, de salubrité et les coûts de fonctionnement dans son état actuel. Lors de la visite détaillée du bien, les observations et l’analyse sont orientées en fonction des attentes ou demandes exprimées par le Client, notamment en termes de travaux d’amélioration structurels, thermiques et/ou esthétiques. Elles visent à lui signaler les éléments susceptibles d’empêcher l’atteinte de ses objectifs et nécessitant une intervention.

En aucun cas, l’Habitologue ne prétend être en capacité d’observer toutes les pathologies dont un bien pourrait être porteur dans l’instant et dans le futur. Les examens permettant à l’Habitologue d’effectuer sa mission seront visuels, tactiles ou sonores mais non destructifs ni invasifs, aucun prélèvement d’échantillons ni sondage profond ne seront pratiqués. Les éléments non visibles qui composent le bâti ou le second œuvre seront pris en compte à partir des informations fournies par le bénéficiaire.

Un audit énergétique nécessite une visite plus longue, intégrant la mesures des dimensions des parois en l’absence de plans cotés et le recueil de données pour les calculs.

Phase d’exploration du projet :

Son objectif est d’expliquer les différents scénarios possibles et disponibles sur le marché qui permettraient de répondre aux objectifs du Client, et de résoudre les différentes faiblesses ou pathologies abordées ou constatées lors de l’analyse :

En lui transmettant ses connaissances sur :

* + Les notions de confort ressenti et les moyens de l’améliorer,
  + Les leviers d’économies d’énergie,
  + Les principes de salubrité, de pérennité et de préservation du patrimoine architectural et de l’environnement.

En présentant les avantages et inconvénients des scénarios en termes de :

* + Ressenti de confort,
  + Contraintes et facilités de mise en œuvre,
  + Bénéfices financiers ou énergétiques à l’exploitation,
  + Impacts espérés sur la pérennité du bâti et ses pathologies éventuelles,
  + Synergies environnementales (abords, terrain, végétaux, gestion des intempéries)

Ces orientations seront évaluées dans un objectif de préservation des ressources naturelles, de l’environnement, de la salubrité et du patrimoine architectural.

Le Client reconnait la nécessité de faire réaliser par la suite les études préalables de faisabilité par des professionnels spécialisés (architecte, ingénieur structure, maçon, charpentier, plombier chauffagiste, etc.).

La phase d’exploration du projet décrite ci-dessus ne fait pas l’objet d’un compte rendu écrit pour la prestation d’Habitologue, sauf en cas de mention contraire dans le devis à la demande exprès du client. Par contre, si un Audit Energétique est réalisé, un rapport issu du logiciel de calcul utilisé est délivré et complété par un compte rendu de synthèse, incluant l’analyse en tant qu’Habitologue. Ces livrables seront adressés au Client par messagerie électronique. Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti, car il dépend de la date de la visite du bien à analyser et du temps mis par le client pour fournir des documents supplémentaires ou des réponses suite à des demandes d’informations complémentaires pour affiner l’étude.

Le client reste décisionnaire de ses choix parmi l’éventail des solutions proposées par le marché. La prestation d’Habitologue, comme celle pour l’Audit Energétique, ne se substitue pas aux analyses et devis des spécialistes des divers corps d’état, ni ne remplace la maîtrise d'œuvre. Le Client reconnaît devoir s’appuyer sur l’expertise des spécialistes ou fabricants pour finaliser son projet.

**ARTICLE 5 : Informations à fournir par le Client**

Il est souhaitable que le Client fournisse à l’Habitologue tout document permettant d’apprécier la situation du bien en ce qui concerne son exploitation conformément à sa situation aux plans cadastraux et administratifs.

Il pourra fournir également :

* Plans de l’existant
* Plans d’un projet éventuel
* État des lieux relevant des DPE et diagnostics (amiante, plomb…)
* Photos
* Description des pathologies perçues par le bénéficiaire
* Et tout ce qui pourrait permettre à l’Habitologue de bien appréhender le bien avant la visite ou avant de réaliser une analyse à distance.

Pour l’Audit Energétique, la fourniture des factures d’énergie des trois (3) dernières années est fortement recommandée, dans la mesure du possible.

**ARTICLE 6 : Engagement des parties**

**Engagements de la Société :**

Neutralité et compétences :

L'Habitologue conduit sa mission d’information avec la plus grande neutralité vis-à-vis de ses interlocuteurs et avec la plus grande objectivité.

L’Habitologue ne propose pas ses services en tant que prestataire d’une intervention de conception ou d’exécution du bâtiment (mission d’architecte, d’artisan ou même d’assistance à maîtrise d’ouvrage).

* + - * + Transparence : La Société s'engage vis-à-vis du Client dans une relation de confiance basée sur une communication transparente et loyale qui doit être réciproque. L'Habitologue ne peut pas délivrer les informations pertinentes si les questions ne sont pas bien posées ou si elles éludent une partie de la connaissance de l’état du bien ou des aspirations et attentes du bénéficiaire.
        + Confidentialité : La Société s'engage à respecter la confidentialité des informations qui lui seront données. L’Habitologue pourra faire appel au réseau des Habitologues afin d’obtenir des avis ou informations complémentaires dans la bonne réalisation de sa mission.

**Engagements du Client :**

Le Client doit assumer ses prérogatives. L'Habitologue n’a ni la vocation ni la compétence pour se substituer à lui.

Ainsi, il appartient au Client en particulier :

* + - * + de fournir ou présenter à l’Habitologue les éléments existants pour mener à bien ses observations ;
        + de solliciter à l’issue de l’intervention les prestataires habilités à délivrer les études et travaux répondant à ses besoins ;
        + de procéder au choix desdits prestataires ;
        + d’assurer la conduite et veiller à la bonne réalisation des travaux actuels ou à venir en s’appuyant sur les prestataires compétents ;
        + et également de respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement de la prestation de l’Habitologue : tout rendez-vous non honoré mais non décommandé dans les quarante-huit (48) heures précédant la date d’intervention de l’Habitologue entraînera la facturation de 50 % de la prestation minorée éventuellement des frais de déplacements prévus. La réalisation ultérieure de cette action entrainera son paiement en sus.

**ARTICLE 7 : Devis et commande**

La Société intervient sur demande exprès du client. Un devis d’intervention accompagné des présentes CGV sera adressé au Client pour commande.

La commande ne sera validée qu’après signature du devis et des CGV valant contrat. A défaut de réception de l’accord du client et de l’acompte demandé, ou bien à compter de la date d’expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et l’Habitologue se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La durée de validité de l’offre est de trois (3) mois. La validation de la commande implique l’adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

**ARTICLE 8 : Prix**

Les prix des services sont ceux détaillés dans le devis, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix seront calculés à l’heure pour la prestation d’Habitologue, au forfait pour la prestation incluant en plus un Audit Energétique, augmentés des frais de déplacement en transports en commun. Le forfait est fonction de la taille du logement, des locaux à analyser et des documents et données fournis pour les calculs. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires de la Société vaut réception et acceptation définitive des prestations.

En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée. La Société s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

**ARTICLE 9 : Modalités de paiement**

Aucun acompte n’est demandé pour la prestation d’Habitologue **Réno**. Un acompte de 40 % est demandé pour les prestations **Rénoéva** et **Rénoéva+**, comprenant un audit énergétique. La facture du solde est payable dès réception. Le paiement s’effectue de préférence par virement bancaire, sinon par chèque. En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations de services réalisées au-delà de trente (30) jours de la réception de la facture transmise par courrier électronique, le Client devra verser à la Société une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. Si dans les quinze (15) jours qui suivent le retard notifié de paiement, le Client ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de la Société.

**ARTICLE 10 : Litiges**Les présentes CGV et la commande signée entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l’exécution ou de l’interprétation des CGV et de la prestation sera de la compétence du Tribunal de commerce de Versailles.

**ARTICLE 11 : Traitement des données personnelles**

Les informations Client recueillies font l’objet d’un traitement informatique par la Société.

Ces informations ne seront traitées ou utilisées que dans la mesure où cela est nécessaire pour le suivi des dossiers au sein du service de la Société.

Conformément au règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d’un droit d’accès, un droit de limitation, d’un droit de rectification, d’un droit d’opposition, d’un droit à l’effacement, un droit à la portabilité aux informations le concernant, qu’il peut exercer en s’adressant par courrier à destination du siège social de la Société ou par mail aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Dans tous les cas, la demande doit être accompagnée d’une pièce d’identité et d’un justificatif de domicile.

Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s’opposer au traitement des données le concernant ainsi qu’à leur transmission quel que soit le motif en le signifiant à tout moment et ce même dès la signature de la présente convention.

Conformément à l’article 5 du règlement précité, les informations personnelles du Client seront conservées pendant une durée n’excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. A ce titre, aux fins d’instruction éventuelle des organismes d’assurance, il est recommandé de conserver dix (10) ans les informations relatives à son intervention.

Pendant cette période, la Société met en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou l’accès par tiers non autorisés. L’accès aux données personnelles du Client est strictement limité au service de la Société. En dehors des cas énoncés ci-dessus, la Société s’engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers les données du Client sans son consentement préalable.

Dans le cadre de la qualité de service mise en œuvre par le réseau national des Habitologues, le Client est susceptible de recevoir une enquête de satisfaction à la fin de la prestation. Elle sera traitée de façon anonyme par la Société pour leur permettre d’établir un bilan annuel qualité de ses interventions, en conformité avec le règlement général de protection des données.

**ARTICLE 12 : Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur et plus particulièrement l’article L. 221-18 du Code de commerce, dans le cadre d’une commande effectuée à distance, le Client consommateur et le Client professionnel (à l’égard duquel les Prestations n’entrent pas dans le champ principal de l’activité de son entreprise et dont l’entreprise n’emploie pas plus de cinq (5) salariés), disposent d’un délai de quatorze (14) jours pour exercer leur droit de rétractation, à compter du jour où ils acceptent le Devis et les présentes Conditions Générales de Prestation de Services, dans les conditions définies à l’Article 5 des présentes.

Les demandes d’exercice du droit de rétractation sont adressées au service-client de la Société à l’adresse postale ou courriel du siège social de la Société

Ces demandes doivent indiquer : certaines informations personnelles du Client (nom ; prénom ; numéro de téléphone ; adresse mél) ; l’adresse d’exécution des Prestations ; la date et lieu auxquels est réalisée la demande d’exercice du droit de rétractation.

Les informations relatives au droit de rétractation du Client, sont rappelées au sein de la fiche type d’informations sur le droit de rétractation annexée aux présentes (**Annexe 1**).

Elles peuvent être effectuées en utilisant le formulaire prévu à cet effet en annexe des présentes (**Annexe 2**).

Toutefois, lorsque le Client, qui bénéficie de ce droit, souhaite que les Prestations commandées soient réalisées avant l’expiration du délai précité : (i) il accepte alors expressément que l’exécution des Prestations commence avant l’expiration du délai de rétractation, qui lui est accordé par l’article L. 221-18 du Code de la consommation ; (ii) il renonce expressément à ce droit de rétractation (formulaire en **Annexe 3**).

Dans cette hypothèse, conformément aux dispositions de l’article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client concerné ne bénéficie pas du droit de rétractation précité.

**ARTICLE 13 : Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du Client, la Société lui remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour il aura été informé de la décision de rétractation de la présente convention. Il procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui qui aura été utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d’un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n’occasionnera pas de frais supplémentaires.

Si le Client a demandé expressément à commencer la prestation de services avant le délai de rétractation, un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu’au moment où il a notifié dûment sa rétractation restera dû, par rapport à l’ensemble des prestations prévues par la convention.

**ANNEXE 1 : FICHE TYPE D’INFORMATIONS SUR LE DROIT DE RETRACTATION**

Vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même avez conclu le contrat en question, à distance ou hors établissement, ou avez reçu les produits ou services concernés.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou par courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire prévu à cet effet, mais ce n'est pas obligatoire. Les demandes d’exercice du droit de rétractation sont adressées à la Société : (i) par email ; (ii) par courrier postal. Elles peuvent également être effectuées par téléphone. Les demandes effectuées par email ou par courrier peuvent être effectuées en utilisant le formulaire prévu à cet effet en annexe des présentes (**Annexe 2**).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

**ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Si le Client souhaite faire valoir son droit de rétractation, dans le respect des conditions prévues à l’Article14 des présentes Conditions Générales de Vente de Prestation de Services, il a la possibilité d’utiliser le formulaire ci-dessous.

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

À l’attention de la société ……..

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la réalisation des Prestations ci-après :

- Référence du Devis :

- Prestation(s) commandée(s) le (date) :

- Nom et prénom du Client à l’origine de la commande :

- Adresse du Client à l’origine de la commande :

- Téléphone du Client à l’origine de la commande :

- Email du Client à l’origine de la commande :

Signature du Client en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Date

**Annexe 3 : Modèle - Renoncement au délai de rétractation**

Je soussigné …………………. renonce au délai de rétractation de 14 jours concernant la convention de prestation d’Habitologue, en vertu de l'article L121-21-8 du Code de la Consommation.

A l'attention de : ……….

|  |
| --- |
| Fait en deux exemplaires originaux,  Fait à  Le |
| Le Maître d’Ouvrage | |