

1. Définitions

Aide : désigne indifféremment MaPrimeRénov, MaPrimeRénov Parcours Accompagné et/ou le Dispositif CEE, dont peut éventuellement bénéficier le Client dans le cadre de la réalisation des Travaux et/ou l'installation d'Equipements.

Audit Energétique : désigne l'Audit Energétique sur les principes de la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, dite loi « Climat et Résilience ». Cet Audit Energétique a pour objet de :

- présenter des propositions de scénarios de travaux d'amélioration de la performance énergétique et environnementale directement adaptées aux caractéristiques des bâtiments.
- fournir une estimation de la consommation conventionnelle ou d'usage en énergie primaire et des émissions induites de gaz à effet de serre, avant travaux, également présentées sous la forme d'étiquettes identiques à celles du Diagnostic de performance énergétique (DPE).
- faire des recommandations de travaux pour améliorer la performance énergétique et environnementale, pour chacun des scénarios.
- préciser enfin la consommation énergétique conventionnelle ou d'usage en énergie primaire et les émissions induites de GES après travaux, ainsi que l'estimation du montant des travaux et une indication sur les Aides.

Article : Désigne un article des présentes Conditions Générales.

Bâtiment : désigne le ou les biens immobiliers, sis à l'adresse indiquée dans le Devis.

Banque Partenaire : désigne la banque proposée par KLÉOM pouvant être sollicitée par le Client pour le financement de la Commande.

Dispositif CEE : Désigne le cadre légal et réglementaire des Certificats d'Economies d'Energies (CEE) y compris les fiches d'opérations standardisées (L.221 Du Code de l'énergie).

Devis : désigne le Devis Initial et en cas de Devis Rectificatif, ce dernier.

Devis Initial : désigne le devis tel que défini à l'Article 9.1

Devis Rectificatif : désigne le devis tel que défini à l'Article 9.2

Cadre de coopération CEE : est le document remis au Client par lequel le Délégué CEE s'engage à verser une prime financière pour la réalisation de travaux d'économie d'énergie précisés dans ce même document.

Client : désigne la personne physique, ou toute Société Civile Immobilière, qui est cocontractante de KLÉOM au titre de la Commande.

Commande : désigne le contrat constitué d'une part du Devis signé par le Client et d'autre part des présentes Conditions Générales.

Conditions Générales ou CG : désigne le présent document.

Délégué CEE : désigne le partenaire de KLÉOM, ayant la qualité de délégué au titre de la 5^{ème} période du dispositif CEE, à ce titre, il est débiteur des obligations d'économie d'énergie qui lui ont été délégué par un ou des « Obligés » (fournisseur d'énergie) et, d'autre part autorisé par le P.N.C.E.E (Pôle national des Certificats d'Energie) à demander des CEE, dès lors qu'il a joué un rôle actif et incitatif (RAI) dans la réalisation d'économie d'énergie.

Diagnostics Avant Travaux : Désigne soit le Diagnostic amiante, soit le Diagnostic plomb, définis aux Articles 8.3 et 8.4, avant réalisation des Travaux, régi notamment par le Code de la Construction et de l'Habitation.

Diagnostic de Performance Energétique ou DPE : désigne le Diagnostic de Performance Energétique régi par les dispositions des articles L.173- 1-1 du Code de la Construction et de l'habitation et l'Arrêté du 31 mars 2021 « *relatif au diagnostic de performance énergétique pour les bâtiments ou parties de bâtiments à usage d'habitation en France métropolitaine* ».

Diagnostiqueur Partenaire : Désigne un professionnel du diagnostic amiante et/ou plomb, bénéficiant des certifications requises par la réglementation, et partenaire de KLÉOM.

Décision d'octroi : désigne la décision de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) actant de l'éligibilité des Travaux à MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov Parcours Accompagné, et fixant le montant de la prime accordée.

Déclaration Préalable : désigne l'autorisation d'urbanisme, requise au titre du Code de l'urbanisme (notamment les articles R421-9 à R421- 12), obligatoire et préalable à la réalisation des Travaux.

Equipement(s) : désigne le système de chauffage et production d'eau chaude, le système de ventilation et les systèmes de pilotage à distance ainsi que leurs accessoires définis dans le Devis.

Etiquette : Désigne, l'étiquette A à G qui renseigne sur la performance énergétique et climatique du Bâtiment après réalisation par KLÉOM, de l'ensemble des Travaux et installation des Equipements objet d'un Devis. Le calcul de l'Etiquette est établi en application du logiciel et de la version identifiée dans le Devis.

Travaux : désigne les travaux de rénovation objets du Devis.

MaPrimeRénov : Désigne, conformément à la loi n°2019-1479 modifiée par le Décret n°2023-1365 du 29 décembre 2023, le programme d'aide financière à la rénovation énergétique de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) dont les conditions sont détaillées sur le site www.maprimerenov.gouv.fr.

MaPrimeRénov Parcours accompagné : Ensemble de travaux de rénovation énergétique visant à améliorer la performance globale du logement en France métropolitaine (gain de 2 classes minimum). Cette Aide est conditionnée à la contractualisation par le Client d'une prestation d'accompagnement par Mon Accompagnateur Rénov sur les sujets suivants :

- technique : conseil pour les travaux, réalisation de l'audit énergétique, etc.
- financier : plan de financement, aide pour comprendre les devis, etc.

- administratif et social : identification des besoins du logement et de la personne, assistance dans les démarches administratives, etc

Mandataire MaPrimeRénov : la société partenaire de KLÉOM, habilitée par l'ANAH, en qualité de mandataire mixte (administratif et financier) afin d'accompagner les Clients de KLÉOM, désirant bénéficier de MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov Parcours Accompagné.

Mon Accompagnateur Rénov : Opérateur agréé pour réaliser une mission d'accompagnement prévue à l'article L. 232-3 du code de l'énergie.

Services : désigne les prestations de services fournies par KLÉOM en vertu de l'Article 7.2.

Reste à Charge : a le sens qui lui est donné à l'Article 11.3.

Revenu : Désigne la somme des revenus fiscaux de référence de chaque foyer fiscal composant le ménage du Client, pour les années N-2 ou N-1 si les avis d'imposition sur le revenu de l'année N-1 sont déjà disponibles, par rapport à la date de signature du Devis pour l'obtention et à la date de la demande d'aide financière dans le cadre de MaPrimeRénov.

Partie(s) : désigne individuellement, KLÉOM ou le Client, ou conjointement KLÉOM et le Client.

2. Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales régissent exclusivement les relations entre KLÉOM et le Client et sont applicables à la réalisation de travaux de rénovation énergétique, effectués par KLÉOM, du/des Bâtiments désignés dans le Devis, comportant, outre la conception, l'installation d'Equipements et/ou la réalisation de Travaux, la réalisation de Services délivrés par KLÉOM. Les Parties conviennent que les CG font partie intégrante de la Commande.

Le prix des Travaux, Equipements et/ ou Services sont arrêtés dans le Devis Initial ou Rectificatif en application de l'Article 0.

Les CG ne s'appliquent que pour les bâtiments sis en France métropolitaine. Les CG sont applicables aux seuls consommateurs et non- professionnels, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales avant signature du Devis et avoir la capacité juridique requise pour contracter avec KLÉOM.

Entre le Devis Initial et le Devis Rectificatif, KLÉOM se réserve le droit de modifier unilatéralement tout ou partie des CG, et/ou des Services et/ou des prix y compris en suspendant un ou plusieurs Services, sans que l'exercice de cette faculté ne puisse être considéré comme constitutif d'un préjudice quelconque à l'égard du Client et sans qu'une telle décision puisse engager la responsabilité de KLÉOM, à quelque titre que ce soit.

La signature du Devis emporte acceptation des Conditions Générales, sans restriction ni réserve. Aucune des clauses portées sur le Devis signé ou sur les correspondances adressées par le Client à KLÉOM ne peut en conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite de KLÉOM.

Le fait que KLÉOM ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales.

L'intervention de KLÉOM se limite expressément à la fourniture et à l'installation des Equipements, et/ou la réalisation des Travaux, et/ou aux Services spécifiées dans la Commande.

3. Identification

La Société **KLÉOM**

société par actions simplifiée, au capital de 1000 000 euro
immatriculée sous le numéro 952024461 RCS de NANTES
dont le siège social est situé 24 mail Pablo Picasso à NANTES (44000),

4. Engagement de KLÉOM

KLÉOM s'engage à atteindre l'Etiquette fixée dans le Devis à la date de réception des Travaux et garantit cette étiquette pendant deux (2) années sous les conditions décrites ci-dessous. Le calcul de l'Etiquette est établi en application du logiciel et de la version identifiée dans le Devis.

Cet engagement s'entend, sur la période de deux ans :

- (i) de l'absence d'évolution de la réglementation et de travaux réalisés par le Client sur le Bâtiment et/ou les Equipements ayant un impact sur la performance du Bâtiment ;
- (ii) de la réalisation par le Client d'une maintenance des Equipements conforme à la norme applicable et recommandations du fabricant ;
- (iii) de la réalisation des Travaux et de l'installation des Equipements par KLÉOM.

En cas de Diagnostic de Performance Energétique réalisé par un tiers confirmant la non atteinte de l'Etiquette fixée dans le Devis, KLÉOM se réserve le droit de faire établir, à ses frais, un nouveau diagnostic par un tiers indépendant. En cas de diagnostics contradictoires, il sera fait application des dispositions de l'Article 22.

A défaut de respecter son engagement, KLÉOM réalisera, à ses frais, tous travaux, et/ou procédera au remplacement ou à l'ajout de tous Equipements, permettant d'atteindre l'Etiquette fixée dans le Devis.

Si le client contractualise directement un auditeur énergétique qualifié « RGE Audit énergétique » ou OPQIBI 1911 (« Audit énergétique de

maisons individuelles ») conforme à la loi n°2021-1104 du 22 août 2021, KLÉOM peut émettre des réserves sur l'Étiquette après travaux calculée par le prestataire du Client. En cas d'absence de réponse satisfaisante aux inquiétudes de KLÉOM sur l'audit fourni par le Client, KLÉOM se réserve le droit de ne pas indiquer d'étiquette garantie après les travaux sur le devis.

5. Engagements du Client

Le Client, signataire du Devis, déclare être propriétaire du Bâtiment, ou disposer de tous les droits ou accords préalables à la réalisation des Travaux, et/ou de tous les pouvoirs pour signer le Devis. Il garantit KLÉOM de tous recours en cas de manquement à cette déclaration.

Le Client a l'obligation de fournir à KLÉOM, avant la signature du Devis, toutes les informations, documents et précisions nécessaires et ce de façon complète, précise et fiable. De manière générale, le Client est débiteur vis-à-vis de KLÉOM d'une obligation générale d'information et de coopération. KLÉOM ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences d'une omission ou d'une erreur dans les éléments fournis par le Client. Sauf si le Service est souscrit auprès de KLÉOM, le Client est seul responsable de la réalisation des éventuelles démarches préalables, et de l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires à la réalisation des Travaux auprès des administrations compétentes.

Sauf si le Service est souscrit auprès de KLÉOM, le Client est seul responsable de la fourniture à KLÉOM des Diagnostics Avant Travaux adaptés aux Travaux du Devis dans les 15 (quinze) jours à compter de la signature du Devis.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable des autres démarches éventuelles à réaliser notamment auprès de la copropriété, du voisinage, et des concessionnaires.

INFORMATIONS : *L'installation et la mise en service des Equipements peut requérir l'adaptation de la puissance de compteur électrique souscrite auprès du fournisseur d'énergie. La puissance requise est indiquée dans le Devis. Le Client est responsable de souscrire la puissance requise auprès de son fournisseur d'Énergie, au plus tard au jour de l'installation des Equipements.*

6. « MaPrimeRénov » ou « MaPrimeRénov Parcours Accompagné »

6.1. Conditions

Le bénéfice de la MaPrimeRénov requiert soit un DPE postérieur au 1er juillet 2018 ou un Audit Energétique, à la charge du Client.

Dans le cas où la prime notifiée au Client est inférieure au montant de la prime prévisionnelle, KLÉOM n'est pas liée par le Devis et elle s'engage à proposer un Devis Rectificatif. Le Client conserve alors un droit de rétractation d'une durée de 14 (quatorze) jours à compter de la date de présentation du Devis Rectificatif.

La prime MaPrimeRénov et MaPrimeRénov Parcours Accompagné sont conditionnelles et soumises à la conformité des pièces justificatives et informations déclarées par le Client. En cas de fausse déclaration, de manœuvre frauduleuse ou de changement du projet de travaux subventionnés, le Client s'expose au retrait et reversement de tout ou partie de l'Aide. Dans cette hypothèse, le Client indemniserà KLÉOM de l'ensemble de ses préjudices incluant notamment une indemnité correspondant au montant de l'Aide définie dans la Décision d'octroi.

Les services de l'ANAH pourront faire procéder à tout contrôle des engagements et sanctionner le Client des manquements constatés. Le Client, en signant le

Devis, atteste sur l'honneur :

- ✓ Souhaiter bénéficier de l'aide MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov Parcours Accompagné ;
- ✓ Fournir à KLÉOM et à son Mandataire MaPrimeRénov des documents fiables et sincères permettant de demander l'Aide ;
- ✓ Avoir transmis tous les Revenus.

Le Client déclare qu'il remplit les conditions d'éligibilité aux aides de l'ANAH prévues à l'article 1 du Décret n° 2023-1365 du 29 décembre 2023 modifiant le décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique. Il déclare qu'il dispose de la capacité juridique pour s'engager ; que KLÉOM a indiqué l'aide prévisionnelle de l'ANAH à laquelle il peut prétendre au regard de ses revenus déclarés. Le Client s'engage à ne pas faire plusieurs demandes d'Aides auprès de l'ANAH au titre des prestations visées dans la Commande, et ce, que ces prestations soient réalisées par KLÉOM ou par une autre entreprise.

INFORMATIONS : *Les services de l'Anah ou autre bureau de contrôle spécialement habilité peuvent procéder à un contrôle concernant la nature et la réalisation effective de l'audit énergétique et/ou des Travaux. Le Client s'engage à signer, le cas échéant, le procès-verbal de réception à la fin de ceux-ci.*

Des contrôles mandatés par l'ANAH pourront être effectués dans le Bâtiment et en cas de refus de ceux-ci, le bénéfice de l'aide MaPrimeRénov serait perdue. En cas de refus du Client de se soumettre aux contrôles mandatés par l'ANAH, il devra restituer l'intégralité de l'Aide avancée par KLÉOM et ce, dans les 10 (dix) jours de la demande de remboursement qui lui aura été notifiée, sans préjudice pour KLÉOM de demander des dommages et intérêts en réparation des préjudices subis.

6.2. Formalités - Mandat administratif et financier

INFORMATION : *Le Client est informé de la possibilité de ne pas confier de mandat au Mandataire MaPrimeRénov, et ainsi constituer de manière autonome sa demande de prime et sa demande de paiement, et percevoir directement le montant de MaPrimeRénov ou de MaPrimeRénov Parcours Accompagné.*

Le bénéfice de MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov Parcours Accompagné suppose le respect des formalités suivantes :

- ✓ Signature par le Client du Cerfa n°16089*02 actant du mandat administratif et financier donné au Mandataire MaPrimeRénov.
- ✓ Ouverture d'un compte personnel sur le site www.maprimerenov.gouv.fr
- ✓ Déclaration du Mandataire MaPrimeRénov et dépôt par le Client du CERFA signé sur son espace personnel du site www.maprimerenov.gouv.fr
- ✓ Confirmation du consentement en réponse à l'email reçu de l'ANAH.

- ✓ Après travaux, la transmission par le Client des documents nécessaires à la demande de solde de prime auprès de l'ANAH : A savoir, le rapport d'audit énergétique, l'Attestation de Mon Accompagnateur Rénov sur le projet de travaux, la copie du contrat conclu avec Mon Accompagnateur Rénov et la Synthèse de grille d'analyse du logement.

A compter de la confirmation du consentement, le Client perd toute possibilité de réaliser seul ses démarches et devra se référer à KLÉOM pour toute demande sur son dossier.

En donnant mandat au Mandataire MaPrimeRénov, ce dernier effectue au nom et pour le compte du Client les démarches pour la constitution et le dépôt en ligne de son dossier de demande de prime et/ou son dossier de demande de solde et perçoit directement MaPrimeRénov.

INFORMATION : Le Client dispose de la possibilité de retirer le mandat à tout moment sur son espace personnel sur le site www.maprimerenov.gouv.fr.

7. Dispositif CEE

7.1. Valorisation des CEE hors MaPrimeRénov Parcours Accompagné

Le Délégué CEE est identifié dans le Devis. Le Cadre de Coopération signé par le Délégué CEE arrête le montant de la prime calculé notamment en fonction des Travaux et Equipements installés.

Le Devis précise le montant de la prime qui est offerte par le Délégué CEE dans le cadre de son rôle actif et incitatif, au titre du Dispositif des Certificats d'Economie d'Energie.

Dans le cadre d'une rénovation globale (au sens de la fiche BAR-TH-174) les documents suivants sont également nécessaires :

- La liste des travaux et Equipements installés signée par le Client ;
- L'attestation de refus d'assistance à maîtrise d'ouvrage signée par le Client ;

Dans tous les cas, la signature d'une attestation sur l'honneur signée par le Client, datée et dûment complétée, est une condition de recevabilité du dossier auprès du Délégué CEE.

La prime est exprimée en euro nette de taxe, celle-ci n'entre pas dans le champ d'application de la TVA.

Le Client autorise le Délégué CEE à verser directement le montant de la prime à KLÉOM. Ce montant vient en déduction du Prix des Travaux de Rénovation dû par le Client.

Préalablement à la réalisation des travaux de rénovation énergétique le Délégué CEE peut missionner des bureaux d'études et bureaux de contrôle spécialisés. Le Devis inclut les coûts associés.

De même, à l'issue des Travaux, le Délégué CEE peut missionner un organisme de contrôle accrédité par la COFRAC. Le Devis inclut les coûts associés.

IMPORTANT – Le Client d'une part (i) s'engage à laisser les prestataires du Délégué CEE réaliser leurs prestations, le cas échéant en réalisant une ou plusieurs visites du Bâtiment ; et d'autre part (ii) s'interdit de communiquer les informations permettant de valoriser les opérations d'économie d'énergie au titre des Travaux et Equipements installés objet du Devis à tous autres obligés ou délégués CEE. En cas de manquement le Client remboursera à KLÉOM le montant de la prime versée ou non par le Délégué CEE et trouvant son origine soit dans l'impossibilité de réaliser lesdites prestations dans les délais requis, soit au titre de l'interdiction de communiquer les informations.

7.2. Dans le cadre de MaPrimeRénov Parcours Accompagné

INFORMATION : Le Client, bénéficiant de MaPrimeRénov Parcours Accompagné, est informé que conformément à l'article 3 du Décret n°2023-1365 du 29 décembre 2023, le bénéfice de la valorisation des CEE est réservé exclusivement à l'ANAH.

8. Services

KLÉOM propose au Client les prestations de service suivantes :

- ✓ Le service « Audit Énergétique » ;
- ✓ Le service « Autorisation d'urbanisme »
- ✓ Le service « Diagnostics Amiante et Plomb avant travaux » Le Devis

arrête les Services commandés par le Client.

8.1. Audit Énergétique avant travaux

Au titre de cette prestation, KLÉOM réalise un Audit Énergétique du Bâtiment.

INFORMATION : Le Client est informé que cet Audit Énergétique est réalisé dans le seul objectif de proposer au Client une offre de rénovation globale. Ainsi, ledit Audit Énergétique **ne correspond pas** aux prescriptions de la réglementation relative aux Audits Énergétiques réglementaires requis dans le cadre de la vente de tout ou partie du bâti.

Si le Client dispose d'un Audit Énergétique du Bâtiment ou souhaite en obtenir un d'un tiers (soit un auditeur énergétique qualifié « RGE Audit énergétique » ou OPQIBI 1911 « Audit énergétique de maisons individuelles »), le bénéfice de la déduction des Aides sur le Devis est conditionné au respect du formalisme requis par le Délégué CEE, le Mandataire MaPrimeRénov, le PNCEE et l'ANAH. KLÉOM sollicitera du Client les corrections ou compléments d'informations requis avant établissement du Devis Rectificatif.

8.2. Autorisation d'Urbanisme

Au titre de cette prestation, conformément à la réglementation, KLÉOM établit en fonction des informations communiquées par le Client, le

dossier de Déclaration Préalable, à ce titre renseigne le formulaire CERFA et établit les documents obligatoires requis par la réglementation.

Pour les besoins du dossier de Déclaration Préalable, KLÉOM sollicite du Client l'autorisation pour accès au Bâtiment, notamment pour faire un relevé de l'existant, prendre des côtes, ainsi que des photographies. Ce rendez-vous est arrêté d'un commun accord.

Le Client donne mandat à KLÉOM, en signant le formulaire CERFA 13703*10, pour signer et déposer en son nom et pour son compte le dossier de Déclaration Préalable, soit directement en Mairie, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par envoi de la demande d'autorisation en ligne.

Le délai d'instruction réglementaire de la demande est en principe d'UN (1) mois à compter de la date de dépôt en Mairie. Ce délai peut être plus long dès lors que le Bâtiment est grevé d'une servitude d'urbanisme ou d'utilité publique, ou si la localisation du Bâtiment est soumise à autorisation de l'Architecte des Bâtiments de France.

KLÉOM n'est pas responsable des éventuels retards dans les délais d'obtention des Autorisations d'Urbanisme, KLÉOM est tenue d'une obligation de moyen au titre de ce Service.

INFORMATIONS : Une fois la Déclaration Préalable acceptée, la réglementation impose de procéder à son affichage. L'affichage doit rester en place pendant toute la durée du chantier et être visible de l'extérieur. Les renseignements figurant sur le panneau d'affichage doivent être lisibles de la voie publique ou des espaces ouverts au public. L'affichage doit être conforme à la réglementation.

Depuis le 1er septembre 2022, de nouvelles modalités de gestion des taxes d'urbanisme sont applicables. Sauf cas particuliers, pour toute demande d'autorisation d'urbanisme déposée à compter de cette date, une déclaration devra être effectuée auprès de services fiscaux, dans les 90 jours suivant l'achèvement de la construction (au sens de l'article 1406 du CGI), sur l'espace sécurisé du site www.impots.gouv.fr via le service « Gérer mes biens ».

Il est de la seule responsabilité du Client d'établir, de renseigner et de transmettre aux autorités compétentes, dans les délais légaux requis la déclaration attestant de l'achèvement des travaux (DAACT).

Le Client est responsable de l'affichage de la Déclaration Préalable pendant la durée du chantier. Il procède également sous sa seule responsabilité aux déclarations fiscales nécessaires liées à la réalisation des Travaux.

8.3. Diagnostics Amiante avant travaux

Dans le cadre de cette prestation, KLÉOM fait réaliser le diagnostic amiante avant travaux (DAAT).

Le DAAT est obligatoire pour tous les bâtiments quel que soit l'usage dont la date de permis de construire est antérieure au 1^{er} juillet 1997. Il intervient obligatoirement dans le cadre de la réalisation de projets de travaux de rénovation, de réhabilitation, d'aménagement, etc. L'objectif du DAAT est d'identifier la présence d'amiante et d'analyser les risques sanitaires afin de protéger les Clients, intervenants et les salariés pouvant être soumis à l'inhalation de fibres d'amiante. Le DAAT est à effectuer avant tout début des Travaux, la responsabilité reposant sur le Client.

Le DAAT comporte aussi bien des opérations de repérage des matériaux comprenant de l'amiante (MPCA) que des sondages destructifs sur les parties du bâtiment faisant l'objet de travaux. Cette procédure permet de détecter la présence de fibres d'amiante accessibles ou non, visibles ou encoffrées.

Le DAAT est réalisé par un Diagnostiqueur Amiante Partenaire. Le DAAT est communiqué au Client et à KLÉOM, et communiqué par KLÉOM à chaque entreprise intervenant dans le cadre de la réalisation des Travaux.

8.4. Diagnostics Plomb avant travaux

Dans le cadre de cette prestation, KLÉOM fait réaliser le Diagnostic plomb avant travaux.

Le Diagnostic Plomb avant travaux sera réalisé conformément aux recommandations établies par la DIRRECTE Centre dans son Guide « Préconisations pour la réalisation d'un diagnostic plomb avant travaux (Hors champ du code de la santé publique) » Edition mars 2014.

Le Diagnostic Plomb avant travaux est réalisé par un Diagnostiqueur Plomb Partenaire. Il est communiqué au Client, et communiqué par KLÉOM à chaque entreprise intervenant dans le cadre de la réalisation des Travaux.

9. Elaboration de la Commande

Les Devis établis par KLÉOM et signés par le Client, une fois définitifs, ne peuvent plus faire l'objet d'une modification ou d'une annulation. KLÉOM se réserve le droit de refuser de contracter avec un Client avec lequel il existerait un litige relatif à une Commande antérieure.

9.1. Devis Initial

Aux fins de déterminer les Travaux et Equipements requis pour améliorer la performance énergétique du Bâtiment, une visite du Bâtiment est requise.

Lors de cette visite, KLÉOM est susceptible de prendre des photos et/ou des vidéos des équipements et installations existantes, ainsi que du Bâtiment, à l'exclusion de toute image de personne. L'utilisation de ces photos et/ou vidéos est strictement nécessaire à l'exécution de la Commande, à des fins techniques et pédagogiques internes ou relève de l'intérêt légitime de KLÉOM.

Après visite du Bâtiment, KLÉOM propose au Client son Devis Initial comprenant :

- ✓ Le ou les Services commandés et le prix associé ;
- ✓ Le montant des travaux de rénovation (ci-après « **le Prix des Travaux de Rénovation** ») constitué
 - du Descriptif des Travaux et le prix associé ;
 - du Descriptif des Équipements installés et le prix associé ;

Le montant estimé des Aides. Sauf mention contraire dans le Devis, dans l'attente des Diagnostics avant Travaux, le prix du Devis est établi sur la base d'un environnement ne comportant ni amiante ni plomb. En cas de suspicion de présence d'amiante et/ou de plomb dans le Bâtiment, notamment en regard des informations communiquées par le Client ou identifiées lors de la visite technique de KLÉOM, le Devis intègre les surcoûts financiers liés à la protection des intervenants en présence d'amiante et/ou de plomb. A réception des Diagnostics Avant Travaux, KLÉOM confirmera son Devis Initial ou produira un Devis Rectificatif décrit à l'Article 9.2.

Le Devis Initial a une durée de validité d'un mois. Une fois ce délai écoulé, le Devis devient caduc, sans dommages et intérêts entre les Parties.

La signature par le Client du Devis Initial, forme la Commande, et l'engage dans les conditions suivantes :

- ✓ **Pour les Services** : le Client est redevable des paiements des sommes dues au titre des prestations réalisées, dans les conditions définies à l'Article 11.2.
- ✓ **Pour les Travaux et installations des Équipements**, la Commande deviendra définitive et engagera les Parties (conditions cumulatives) :
 - ✓ En cas de financement de tout ou partie des Travaux et Équipements par un prêt affecté (au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation), au moment où l'offre de crédit, pour financer tout ou partie des Travaux & Équipements, deviendra elle-même définitive ; et
 - ✓ Au jour de la notification par l'ANAH de sa Décision d'octroi fixant le montant de MaPrimeRénov à un montant égal ou supérieur au montant estimé dans le Devis Initial ; et
 - ✓ Au jour de l'obtention de l'Autorisation d'Urbanisme expresse (ou tacite) délivrée par l'autorité administrative compétente, sanctionnant la conformité des Travaux et l'installation des Équipements avec les documents d'urbanisme applicables et/ou le Code de l'urbanisme ; et
 - ✓ Au jour de la confirmation (i) de l'absence d'amiante et de plomb, telle que cette absence résulte des Diagnostics Avant Travaux ou (ii) des hypothèses retenues par KLÉOM pour établir son Devis Initial.

9.2. Devis Rectificatif

Dans l'hypothèse (i) d'un refus de l'ANAH d'octroyer au Client tout ou partie du montant de MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov Parcours Accompagné estimé dans le Devis Initial, et/ou (ii) de présence d'amiante ou de plomb sur le lieu d'exécution des Travaux et/ou d'installation des Équipements (et ses accessoires) non identifiée au moment du Devis Initial est actée dans le Diagnostic Avant Travaux, et/ou (iii) de prescriptions dans les autorisations d'urbanisme, KLÉOM présente au Client un Devis Rectificatif, comprenant pour les Travaux et l'installation des Équipements :

- ✓ Le montant des travaux de rénovation (ci-après « **le Prix des Travaux de Rénovation** ») constitué
 - du Descriptif des Travaux et le prix associé ;
 - du Descriptif des Équipements installés et le prix associé ;
 - Le montant définitif des Aides (MaPrimeRénov et Dispositif CEE).

La signature par le Client du Devis Rectificatif, forme la Commande et engage le Client.

Le Devis Rectificatif a une durée de validité d'un (1) mois. Une fois ce délai écoulé, le Devis devient caduc, sans dommages et intérêts entre les Parties.

En cas de financement de tout ou partie des Travaux et Équipement par un prêt affecté (au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation), la Commande deviendra définitive au moment où l'offre de crédit, pour financer tout ou partie des Travaux & Équipements, deviendra elle-même définitive.

10. Financement

10.1. Obligation d'information à la charge du Client

Au moment de la signature du Devis Initial ou Rectificatif, le Client s'engage à déclarer explicitement et par écrit s'il entend financer immédiatement ou ultérieurement tout ou partie des Travaux, Équipements et/ou Services par un paiement comptant ou par un prêt affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation, soit en souscrivant le prêt auprès de la Banque Partenaire, ou auprès d'un autre organisme de crédit. Ces informations sont portées dans le Devis.

10.2. Paiement par un crédit affecté

Le Client peut financer son achat d'un Équipement par un crédit à la consommation affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation.

Dans ce cas, la Commande ne deviendra définitive qu'au moment où l'offre de crédit deviendra elle-même définitive.

Le financement de la Commande par un crédit affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation entraînera l'application des dispositions des articles L. 312-45 à L. 312-56 du même code (ci-après reproduits) :

Article L. 312-45 du Code de la consommation : *Chaque fois que le paiement du prix est acquitté, en tout ou partie, à l'aide d'un crédit, le contrat de vente ou de prestation de services le précise, quelle que soit l'identité du prêteur.*

Article L. 312-46 du Code de la consommation : *Aucun engagement ne peut valablement être contracté par l'acheteur à l'égard du vendeur tant qu'il n'a pas accepté le contrat de crédit. Lorsque cette condition n'est pas remplie, le vendeur ne peut recevoir aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt.*

Article L. 312-47 du Code de la consommation : *Tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit, et tant que l'emprunteur peut*

exercer sa faculté de rétractation, le vendeur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture. Toutefois, lorsque par une demande expresse rédigée, datée et signée de sa main même, l'acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation ouvert à l'emprunteur par l'article L. 312-19 expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder quatorze jours ni être inférieur à trois jours. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques.

Article L. 312-48 du Code de la consommation : Les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation. En cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive, les obligations prennent effet à compter du début de la livraison ou de la fourniture et cessent en cas d'interruption de celle-ci.

Article L. 312-49 du Code de la consommation : Le vendeur ou le prestataire de services conserve une copie du contrat de crédit et la présente sur leur demande aux agents chargés du contrôle.

Article L. 312-50 du Code de la consommation : Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu. Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire est signée par l'acquéreur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de vente. En cas de paiement d'une partie du prix au comptant, le vendeur ou prestataire de services doit remettre à l'acheteur un récépissé valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions des articles L. 312-52, L. 312- 53 et L. 341-10.

Article L. 312.51 du Code de la consommation : En cas de vente ou de démarchage à domicile, le délai de rétractation est de quatorze jours quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services. Aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration de ce délai.

Article L. 312-52 du Code de la consommation : Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité.

1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19.

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant ».

Article L. 312-53 du Code de la consommation : « Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix ».

Article L. 312-54 du Code de la consommation : « Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat de vente ou de fourniture de prestation de services mentionné au 9° de l'article L. 311- 1, le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit sans frais ni indemnité, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit. »

Article L. 312-55 du Code de la consommation : « En cas de contestation sur l'exécution du contrat principal, le tribunal peut, jusqu'à la solution du litige, suspendre l'exécution du contrat de crédit. Celui-ci est résolu ou annulé de plein droit lorsque le contrat en vue duquel il a été conclu est lui-même judiciairement résolu ou annulé.

Les dispositions du premier alinéa ne sont applicables que si le prêteur est intervenu à l'instance ou s'il a été mis en cause par le vendeur ou l'emprunteur. »

Article L. 312-56 du Code de la consommation : « Si la résolution judiciaire ou l'annulation du contrat principal survient du fait du vendeur, celui-ci peut, à la demande du prêteur, être condamné à garantir l'emprunteur du remboursement du prêt, sans préjudice de dommages et intérêts vis-à-vis du prêteur et de l'emprunteur. »

11. Prix - Exigibilité - TVA

11.1. Détermination du prix

Les prix des Services, Travaux et Équipements sont déterminés dans le Devis.

11.2. Exigibilité et paiement du prix des Services

Le Prix des Services est exigible à la signature du Devis et payable à réception par le Client de la facture.

11.3. Exigibilité et paiement du prix des Travaux et Équipements

Le prix exigible des Travaux et Équipements correspond au Reste à Charge qui est ainsi déterminé :

- ✓ En cas de mandat effectif au Mandataire MaPrimeRénov, le Prix déductions faites (i) du Montant de Prime MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov Parcours Accompagné arrêté dans la Décision d'Octroi et (ii) du montant de Prime CEE, est exigible. KLÉOM faisant son affaire de recouvrer ces sommes auprès du Mandataire MaPrimeRénov et auprès du Délégitaire CEE.
- ✓ A défaut de mandat effectif au Mandataire MaPrimeRénov (ou en cas de révocation du mandat), le Prix déduction faite du montant CEE, est exigible. KLÉOM faisant son affaire de recouvrer cette somme auprès du Délégitaire CEE.

Le Reste à Charge ainsi déterminé est payé comme suit :

Paiement comptant : Sauf dispositions contraires prévues dans le Devis, et en dehors des cas où le Client a opté pour un financement affecté tel que défini au 10.2, le Reste à Charge devra être réglé en deux fois par le Client, par chèque ou virement bancaire, comme suit

- ✓ Versement d'un acompte correspondant à la plus petite des valeurs entre trente pour cent (30%) du Prix des Travaux de Rénovation et le Reste à Charge, au jour de la signature du Devis Initial;
- ✓ Le solde lors de la Réception avec ou sans réserve et de la mise en service des Équipements chez le Client.

Païement sur crédit affecté

- ✓ En cas de crédit affecté souscrit auprès de la Banque Partenaire de KLÉOM, la signature du Procès-verbal de Réception autorise KLÉOM à transmettre à la Banque Partenaire les éléments constitutifs de la preuve de réalisation des travaux et services pour règlement du solde exigible.
- ✓ En cas de crédit affecté souscrit auprès d'un organisme de crédit tiers, le Client s'engage à transmettre à son organisme de crédit les factures et coordonnées de paiement de KLÉOM dans les 5 jours à compter de la réception de celles-ci :
 - Versement d'un acompte correspondant à la plus petite des valeurs entre trente pour cent (30%) du Prix des Travaux de Rénovation et le Reste à Charge, au jour où l'offre de crédit, pour financer tout ou partie des Travaux & Équipements, deviendra elle-même définitive.
 - Le solde lors de la Réception avec ou sans réserve et de la mise en service des Équipements chez le Client.

Restitution de l'acompte

L'acompte est restitué par KLÉOM au Client de plein droit, dans un délai quatorze (14) jours, à compter du premier des évènements suivants :

- ✓ Si dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Devis Initial, ou de la réception de l'Équipement selon les cas, le Client use de son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation ;
- ✓ Si en application de l'Article 9.1, le Devis Initial n'est pas devenu définitif, et :
 - Le Client refuse le Devis Rectificatif proposé par KLÉOM ; OU
 - Le Client sollicite, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à KLÉOM, la restitution de l'acompte.

Le prix des Services non versé à la date de la demande de rétractation ou de remboursement de l'acompte sera déduit du montant de l'acompte à restituer.

11.4. TVA - TVA à taux réduit

Les prix des Équipements, Travaux et Services sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournit des informations erronées à KLÉOM, et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de TVA sur les Travaux et/ou Équipements demandés, engage sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de TVA légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit). Dans ce cas, le Client tiendra KLÉOM indemne de toute réclamation ou frais engagés par cette dernière à ce titre.

11.5. Pénalités de retard

Le paiement s'entend de l'encaissement effectif des sommes dues à KLÉOM.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités de retard. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC du Client et du taux légal en vigueur multiplié par trois. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

12. Réserve de propriété

KLÉOM conserve la pleine propriété des Équipements objet de la Commande jusqu'à ce que le Client ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix convenu dans sa totalité. En cas de défaut de paiement, KLÉOM est en droit de revendiquer la restitution des Équipements par toute voie de droit.

13. Conditions d'exécution

13.1. Sous-traitance

KLÉOM peut sous-traiter tout ou partie des Travaux et/ou installation des Équipements, objet de la Commande, à une ou plusieurs sociétés du groupe auquel elle appartient ou à des sociétés tierces.

En signant le Devis, le Client agréé la Société Bouygues Bâtiment Grand Ouest, RCS de Nantes n°321 006 892 dont le siège social est sis 24 mail Pablo Picasso, 44000 Nantes comme sous-traitant, et valide les conditions de paiement suivantes : 15 jours Fin de Mois. De même, en signant le Devis, le Client agréé tout autre Sous-traitant dont le SIRET est mentionné sur le Devis et valide les conditions de paiement suivantes : 45 jours fin de mois.

13.2. Anciens équipements

Le Client est informé qu'il peut conserver les équipements usagés complets et démontés.

Le Devis précise si KLÉOM est responsable, outre de la désinstallation, du transport et de la mise en décharge des anciens équipements. Les éventuelles taxes sont à la charge de KLÉOM. KLÉOM s'engage à respecter la réglementation relative aux déchets.

13.3. Engagements du Client

Le Client doit mettre à la disposition de KLÉOM des lieux des travaux débarrassés de tout obstacle afin de faciliter le travail et l'accès de KLÉOM et d'éviter toute dégradation des meubles et objets se trouvant sur les lieux des Travaux et /ou des Equipements. Il appartient au Client de mettre en place, sous sa responsabilité, les dispositifs de prévention règlementaires applicables en matière de santé-sécurité sur le lieu d'exécution des Travaux. A défaut, KLÉOM et/ou ses sous-traitants pourront refuser ou suspendre toute intervention sans que la responsabilité de KLÉOM pour retard ou autre puisse être engagée, tant que le Client n'a pas pris les mesures nécessaires pour que KLÉOM et/ou ses sous-traitants puissent réaliser leur intervention dans des conditions normales.

L'eau, l'électricité, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires à l'installation des Equipements et/ou à la réalisation des Travaux (y compris installations temporaires de chantier) seront mis à disposition de KLÉOM gratuitement par le Client.

13.4. Transfert de la garde

Le Client acquiert la garde des Equipements et des produits nécessaires aux Travaux dès livraison sur site. Le Client supporte les risques de pertes, de vol, dégradation et/ou détérioration à compter de cette livraison et ce nonobstant la clause de réserve de propriété des Equipements. Le Client devra assurer les Equipements contre tout risque pour la période comprise entre la date de livraison et la date du complet paiement de la Commande.

14. Délais

KLÉOM définit dans le Devis une date prévisionnelle de démarrage des Travaux et installation des Equipements, qui sera confirmée au jour où la Commande devient définitive comme décrit à l'Article 9.1. En cas de délais anormalement allongés pour obtention de la Décision d'Octroi ou de toute autre autorisation administrative nécessaire au démarrage des Travaux, KLÉOM pourra modifier cette date prévisionnelle de démarrage des Travaux et informera le Client dès connaissance de ce changement de calendrier.

Le délai prévisionnel d'exécution des Travaux et d'installation des Equipements est fixé dans le Devis.

Le délai d'exécution sera prolongé de plein droit, en cas d'intempéries rendant impossible l'exécution des Travaux et installation des Equipements, notamment au regard des normes applicables, des recommandations techniques du fournisseur, du fait de la force majeure, de travaux supplémentaires et/ou imprévus, présence de végétaux et d'espèce relevant de la réglementation relative aux espèces protégées, retard du fait du Client ou d'un tiers, ou non-exécution de ses obligations.

Date(s) d'intervention : les dates d'intervention sont arrêtées d'un commun accord avec le Client.

15. Réception des Travaux et Equipements

La réception des Travaux (y compris installation des Equipements) a lieu dès leur achèvement. La date de visite de réception est fixée d'un commun accord entre KLÉOM et le Client. A défaut d'accord, KLÉOM notifie au Client l'heure et la date de visite de réception en respectant un délai de huit (8) jours. La réception est prononcée par le Client, avec ou sans réserve. Par dérogation, à défaut de présence du Client à la date et heure fixées, la réception sera réputée être acceptée sans réserve.

Les éventuelles réserves acceptées par KLÉOM sont levées dans les meilleurs délais, en tenant compte notamment du délai d'approvisionnement des matériaux ou matériels nécessaires à la levée des réserves.

En cas de refus de réception, les motifs de refus de réception doivent être précisés par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours suivant la date de visite de réception. Si une visite de réception a eu lieu, les motifs doivent être indiqués sur le procès-verbal de refus. Si la réception doit être judiciaire, les frais correspondants seront à la charge du Client.

La réception ou le complet paiement des factures de KLÉOM emporte acceptation des Equipements et Travaux et exclusion de tout recours ultérieur pour vices apparents ainsi que début du délai de responsabilité décennale, le cas échéant.

La réception libère KLÉOM de toutes ses obligations contractuelles relatives aux Travaux, y compris installation des Equipements, autres que les garanties légales, visées aux articles 1792 et suivants du Code civil.

Le Client est informé qu'il doit souscrire de plein gré à une assurance dommage ouvrage, dans les cas prévus par l'article L. 242-1 du Code des assurances.

16. Garanties -Responsabilités

16.1. Garanties légales

KLÉOM est tenue, pour tous les Equipements, des garanties légales de conformité (articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

INFORMATION : *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.

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 :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° 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 ;

4° 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.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le Bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

KLÉOM décline en revanche toute responsabilité ou garantie :

- ✓ dans le cas d'une mauvaise utilisation de l'Équipement, de détérioration, d'accidents, de négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou d'utilisation impropre à sa destination ;
- ✓ dans le cas d'une utilisation détournée par le Client et notamment de non-respect des températures de consigne mentionnées dans la note de dimensionnement de l'Équipement ;
- ✓ dans le cas de l'usure normale des Équipements ;
- ✓ en cas d'incident tenant à des cas fortuits, à la force majeure, ou à une cause naturelle telle que les intempéries (tempêtes, foudres, températures négatives par exemple).

La garantie cesse de plein droit si le Client a effectué ou fait effectuer par un tiers des modifications sur les Travaux ou les Équipements de sa propre initiative et sans l'accord exprès de KLÉOM.

Par ailleurs la responsabilité de KLÉOM ne pourra être engagée :

- ✓ si le Client a omis, sciemment ou non, de transmettre à KLÉOM des éléments matériels ou intellectuels nécessaires à la conception et à l'exécution des Travaux et/ou à l'installation des Équipements ;
- ✓ si les démarches, déclarations ou autorisations, préalables ou non, n'ont pas été faites par le Client ou le tiers qui en avait la charge ;
- ✓ dans le cas d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution de la Commande imputable au Client ou à un tiers.

16.2. Responsabilité des constructeurs

Pour les Travaux, et les Équipements, KLÉOM, en qualité de constructeur au sens de l'article 1792-1 du Code Civil, est débiteur à l'égard du Client, d'une garantie de parfait achèvement, d'une garantie biennale et décennale dans les conditions des articles 1792 et suivants du Code Civil.

Conformément à la législation, KLÉOM a souscrit auprès de la Compagnie Allianz IARD une assurance Responsabilité Civile Décennale sous le n° 36 932 654.

17. Résiliation

KLÉOM pourra de plein droit, sans indemnisation, après mise en demeure restée sans effet passé le délai ci-après défini, résilier la Commande, en cas :

- ✓ Défaut de paiement de tout ou partie des sommes dues au titre de la Commande, après mise en demeure restée sans effet passé un délai de quinze (15) jours.
- ✓ En cas de multiplication de refus d'accès au Bâtiment par le Client, KLÉOM notifiera au Client un planning d'intervention. En cas d'impossibilité pour KLÉOM de respecter ce planning pour faute du Client, KLÉOM pourra résilier de plein droit, aux torts du Client, la Commande, après mise en demeure restée sans effet passé un délai de quinze (15) jours.

Dans ces hypothèses, KLÉOM conservera à titre d'indemnisation forfaitaire le montant de l'acompte versé, et la garde éventuelle du chantier sera transférée au Client, les travaux de mise en sécurité du chantier ou de conservation de l'ouvrage éventuellement supportés par KLÉOM du fait de l'arrêt de la Commande seront constatés par voie d'huissier et facturés au Client.

18. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation.

Le délai de rétractation expire 14 (quatorze) jours :

- ✓ Après le jour de la réception des Équipements ;
- ✓ Après la date de signature du Devis dans le cadre d'une Commande sans achat d'Équipement.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à KLÉOM par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétractation accompagnant le Devis. KLÉOM lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, KLÉOM remboursera tous les paiements reçus à l'exception des sommes relatives aux Services exécutés), y compris les frais de livraison sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où il est informé par écrit de la décision de rétractation.

KLÉOM procédera au remboursement du Client par chèque.

Si le Client a demandé par écrit à KLÉOM de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, le Client doit payer à KLÉOM un montant proportionnel à ce qui a été fourni par cette dernière jusqu'au moment où elle a été informée de la décision de rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues dans la Commande. Le Client devra prendre en charge les frais directs de renvoi des Équipements.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- ✓ Des prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- ✓ Des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- ✓ La fourniture d'Équipements confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

Conformément à l'article L.312-54 du Code de la consommation, dans le cas où la Commande est assortie d'un crédit affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation, l'exercice par le Client de son droit de rétractation de la Commande entraîne la résiliation de plein droit du contrat de crédit, sans frais ni indemnités, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

19. Fichier Électronique, protection de la vie privée

Cette notice d'information concerne les données collectées par KLÉOM au moment de la signature de la Commande, au cours de la réalisation des Travaux et période de garanties légales.

La base légale du traitement est l'exécution de la Commande.

19.1. A qui sont destinées les données du Client ?

Le Client est informé que ses données à caractère personnel citées ci-dessous font l'objet d'un traitement par KLÉOM.

- ✓ Son nom, prénom, raison sociale si société, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, le nombre d'occupants dans le logement, ses habitudes de consommation énergétique, la localisation du logement, ainsi que l'historique des travaux dans son logement.
- ✓ Son revenu fiscal, le type d'occupation du logement et son usage, ainsi que le calcul de sa catégorie MaPrimeRénov.
- ✓ Sa date et lieu de naissance, si une prestation de Déclaration Préalable est confiée à KLÉOM.

Les données collectées seront également rendues accessibles à nos prestataires techniques (« sous-traitants » au sens de la réglementation), pour les stricts besoins de leur mission :

- ✓ Le prestataire URBASSIST (SIREN : 840329478) nous permettant d'établir les demandes d'autorisations d'urbanisme ;
- ✓ L'éditeur du logiciel CapRenov nous permettant de calculer l'Étiquette du Bâtiment, PIA Production (SIREN 533610457) ;
- ✓ Le Délégué CEE et le Mandataire MaPrimeRénov nous permettant d'établir les dossiers d'Aides conformes aux dispositifs de financement de la transition énergétique.

À ce titre, ses données peuvent être rendues accessibles à des sociétés spécialisées en informatique faisant partie du Groupe Bouygues Construction situées au Maroc et au Vietnam, pays n'étant pas reconnus par les autorités européennes comme assurant un niveau de protection adéquat des données. Le transfert de ces données est encadré par la signature de clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne. Pour obtenir plus d'informations sur les garanties encadrant ce transfert, le Client peut s'adresser à dpo-bbfe@bouygues-construction.com.

19.2. Quels usages peuvent être faits des données à caractère personnel du Client ?

Ses données seront utilisées :

- ✓ Pour les besoins de l'exécution de sa Commande (fourniture des prestations par notre société, facturation, suivi de l'exécution du contrat, gestion des réclamations...), ou des mesures précontractuelles prises à votre demande (demande d'informations, devis) ;
- ✓ Pour l'obtention des autorisations d'urbanisme pour le projet de travaux ;
- ✓ Pour répondre aux obligations légales de garanties sur les travaux réalisés et la sauvegarde des éléments de contrôle des dossiers de subventions ;
- ✓ Sauf opposition de la part du Client, pour répondre aux besoins légitimes de connaissance client et d'amélioration de nos services de KLÉOM et la personnalisation de sa communication à l'égard du Client, ainsi que pour réaliser des statistiques, dans les limites des intérêts et droits du Client.

19.3. Pendant combien de temps ces données à caractère personnel pourront être conservées ?

Les données du Client sont susceptibles d'être conservées pendant les durées suivantes :

Finalité	Durée d'utilisation
Le suivi des travaux exécutés et garanties obligatoires (Données d'identification, coordonnées de contact, devis et facture)	25 ans
Récupération des Aides, ainsi que la sauvegarde des éléments de contrôle	10 ans
Obtention des autorisations d'urbanisme pour le projet de travaux	Jusqu'à validation de la Déclaration Préalable par la mairie

À l'issue de ces durées, les données seront archivées pendant une durée n'excédant pas les délais de prescription légale et/ou les obligations légales de conservation applicables. Une fois ces délais expirés, les données seront détruites.

19.4. Exercer les droits du Client et contacter KLÉOM

Le Client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification sur les données erronées le concernant, et, dans les cas prévus par la réglementation, d'opposition, de suppression de certaines de ses données, d'en faire limiter l'usage ou de solliciter leur portabilité en vue de leur transmission à un tiers mais également de définir le sort de ses données après sa mort.

Pour exercer ses droits, il lui suffit d'adresser un email à l'adresse suivante : dpo-bbfe@bouygues-construction.com, et d'y joindre, le cas échéant, toute pièce permettant de justifier son identité et sa demande.

Le Client est informé par ailleurs qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Pour toute information complémentaire ou difficulté relative à l'utilisation de ses données, le Client peut contacter le délégué KLÉOM à la protection des données (DPO) à l'adresse suivante : dpo-bbfe@bouygues-construction.com. En cas de difficulté non résolue, il peut saisir la CNIL.

20. Force majeure

L'exécution par KLÉOM de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution au sens qu'en donne l'article 1218 du Code civil.

Au cas où le cas de force majeure se poursuivrait au-delà d'un délai de deux (2) mois après la notification par KLÉOM au Client de la survenance du cas de force majeure, les Parties auront l'obligation de se rencontrer afin de décider de la suite à donner à la Commande.

21. Nullité d'une clause

La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité des CG et les Parties s'efforceront de la remplacer par une clause valable à effet économique équivalent.

22. Droit applicable, médiation et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement le contrat conclu avec KLÉOM, sont exclusivement soumis au droit français.

Toute notification prévue au terme des CG sera adressée à l'adresse email indiquée par le Client dans le Devis. Pour KLÉOM, toute notification doit être adressée au choix :

- ✓ Soit par courriel : contact-Kléom@bouygues-construction.com.
- ✓ Soit par courrier : KLÉOM, 24 mail Pablo Picasso, Nantes 44000.

En cas de litige ou de désaccord dans l'exécution de la Commande, le Client adressera par lettre recommandée avec accusé de réception à KLÉOM sa réclamation. KLÉOM disposera d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du courrier pour répondre à la réclamation du Client. Passé ce délai, ou en cas de réponse ne satisfaisant pas le Client, ce dernier pourra saisir le Médiateur pour trouver un accord amiable et gratuit.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, à défaut d'accord amiable, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève KLÉOM, à savoir : Batimédiation Conso, 834 chemin de Fontanieu 83200 LE REVEST LES EAUX, contact@batimmediation-conso.fr, 0768465909.

Tout différend qui ne serait pas résolu de façon amiable sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Code de la consommation, Articles L.221-18 à L.221-28

Complétez et renvoyez le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat souscrit.

Expédiez ce formulaire au plus tard le quatorzième jour à partir de la réception des équipements pour les contrats de vente d'équipement, ainsi que pour les contrats de vente d'équipement accompagnés d'une prestation de services (notamment prestation de montage et d'installation). Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

À adresser par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse de l'agence figurant sur ce devis.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du devis portant sur la vente d'équipement accompagnée d'une prestation de services (notamment prestation de montage et d'installation) ci-dessous :

Commandé le : _____

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur

papier) : Date :

(*) Rayez la mention inutile