

Version 2.2.5-84 du 19/12/24

état du document : en usage

Contrat de prestations

Entre :

La SARL **éco-launay**, exerçant son activité sous l'enseigne **éco-launay**, n° SIRET 924 931 116 00017, dont le siège social est situé 16 rue Henri Dunant, 72210 La Suze-sur-Sarthe,

Ci-après désigné le « Prestataire »

Et :

Monsieur et/ou Madame

Adresse :

Numéro de téléphone : __ . __ . __ . __ .

E-mail :

Ci-après désigné le « Client »

Ce contrat :

- est conclu selon les conditions standards
- comporte des modalités spécifiques, afin de pouvoir étudier les éléments spécifiques suivants :

Délais et prix :

Les modifications suivantes sont apportées :

- délais standards
- délai supplémentaire : jours ouvrables.

Présentation du rapport prévue le :

- tarifs standards
- suppléments de prix, conformément au.x devis établi.s

Confidentialité :

- les conditions standards de confidentialité restent valides
- compte tenu des spécificités de cette étude, le Prestataire informe le Client qu'il pourrait être amené à transmettre des informations techniques à des tiers afin de pouvoir étudier son dossier

Délai de rétractation :

- le Client souhaite bénéficier du délai de rétractation, ce qui recule de 14 jours l'exécution de la prestation
- le Client souhaite renoncer à son droit de rétractation, afin d'avancer l'exécution de la prestation

Fait à

Le

Signature du Client	Signature du Prestataire M. Alain LAUNAY, gérant
	 éco-launay études et conseils en énergie

Sommaire

Contrat de prestations.....	1
Conditions Générales de prestations de services.....	3
Définitions.....	3
Article 1 – Objet et champ d’application.....	3
Article 2 – Prestations de services proposées.....	3
Article 2.1 – Audit énergétique volontaire hors PAC.....	4
Article 2.2 – Audit énergétique volontaire et complément PAC.....	5
Article 2.3 – Calcul de déperdition pièce par pièce / étude PAC (étude sur place).....	5
Article 2.4 – Simulation solaire dynamique SSC ou CESI.....	6
Article 2.5 – Consultation technique.....	6
Article 2.6 – Consultation technique équipée.....	7
Article 2.7 – Aide à l’analyse du devis.....	7
Article 2.8 – Évaluation de la qualité de l’air intérieur.....	7
Article 3 – Commandes et devis.....	8
Article 4 – Modifications contractuelles pour étude de situation particulière.....	8
Article 5 – Délais et modalités d’exécution des prestations.....	8
Article 5.1 – Remise des rapports.....	8
Article 5.2 – Rendez-vous à distance.....	9
Article 6.1 – Prix des prestations.....	9
Article 6.2 – Facturation des déplacements.....	9
Article 6.3 – Facturation des documents papier.....	9
Article 7.2 – Modalités de paiement.....	9
Article 8 – Incidents de paiement et pénalités de retard.....	10
Article 9 – Indemnités en cas de retard ou d’absence du client au rendez- vous.....	10
Article 10 – Droit de rétractation.....	10
Article 11 – Assurance et responsabilité du prestataire.....	11
Article 11.1 – Assurance.....	11
Article 11.2 – Limites de responsabilité.....	11
11.2.1 – Exécution des travaux.....	11
11.2.2 – Installation de chauffage.....	11
11.2.3 – Humidité excessive sur ou dans des parois.....	11
11.2.4 – Calcul des surfaces.....	12
11.2.5 – Précision des simulations.....	12
11.2.6 – Inexactitudes de la méthode 3CL.....	12
11.2.7 – Radon.....	12
Article 12 – Responsabilité du client.....	13
Article 13 – Démarches MaPrim’Rénov.....	13
Article 14 – Force majeure.....	13
Article 15 – Protection des données personnelles.....	14
Article 16 – droit applicable.....	15
Article 17 – litiges.....	15
Formulaire de rétractation.....	17

Conditions Générales de prestations de services

Définitions

Les expressions suivantes doivent être entendues, dans les présentes conditions générales de vente, de la manière suivante :

- Prestataire : désigne la société **éco-launay**
- Client : désigne toute personne physique ou morale passant commande d'une vente et/ou de l'exécution d'une prestation de service par le Prestataire
- TTC : toutes taxes comprises
- HT : hors taxe
- TVA : taxe sur la valeur ajoutée

Termes techniques :

- PAC : Pompe à Chaleur
- VMC : Ventilation Mécaniquement Contrôlée

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de prestations de services ont pour objet d'informer tout éventuel Client, personne physique ou morale, sur les conditions et modalités dans lesquelles le Prestataire exécute ses prestations de services.

Ces conditions s'appliquent, sans restriction ni réserve, aux prestations proposées par le Prestataire. Ces conditions générales sont systématiquement communiquées au Client préalablement à toute prestation et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. La signature du contrat par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente.

Ces conditions générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la signature du devis.

Article 2 – Prestations de services proposées

Prestations proposées par le Prestataire :

- [audit énergétique volontaire hors PAC](#)
- audit énergétique volontaire et complément PAC
- calcul de déperdition pièce par pièce
- simulation solaire dynamique
- consultation technique
- consultation technique équipée
- aide à l'analyse de devis
- [évaluation de la qualité de l'air intérieur](#)

Note sur nos audits énergétiques et les PAC :

Vu les conséquences déplorables¹ et le nombre trop important de cas où les vérifications nécessaires ne sont pas effectuées, ni par les prescripteurs, ni par les installateurs, lors du remplacement d'une chaudière par une PAC Air-Eau, le Prestataire a mis en place une procédure spécifique pour étudier cette possibilité et aucune dérogation ne sera possible.

¹ Les conséquences sont des installations incapables de chauffer correctement, des surconsommations importantes, ou/et des surcoûts de rénovation importants et non prévus.

Article 2.1 – Audit énergétique volontaire hors PAC

Pré-requis :

- **prévention radon :**
pour les bâtiments situés dans une ville classée « potentiel niveau 3 » au radon, le Prestataire demande au Client qu'une mesure du taux de radon soit effectuée et les résultats portés à la connaissance des deux. **Attention :** ces tests nécessitent la pose de dosimètres pendant 2 mois, pendant la période de chauffe. Plus d'informations :
<https://sante.gouv.fr/sante-et-environnement/batiments/article/qu-est-ce-que-le-radon>.
- **informations préalables :**
un certain nombre d'informations sont nécessaires au Prestataire pour réaliser sa mission :
 - notamment, le Client a l'obligation d'informer le Prestataire sur la présence et la localisation d'amiante, s'il en a connaissance
 - Le Client sera informé des autres éléments nécessaires lors de l'entretien préalable à la signature du contrat.

La prestation comprend :

- une évaluation de la qualité de l'air, réalisée conformément à [l'article 2.8](#)
- la détermination des caractéristiques thermiques du bâtiment existant
- sa modélisation au sein du logiciel
- la vérification de la cohérence du modèle obtenu avec les consommations réelles²
- la recherche des solutions les plus pertinentes d'économie d'énergies
- l'estimation du coût de ces solutions et de l'amélioration qu'elles apportent
- la validation des choix de matériaux par une évaluation du risque de condensation
- l'estimation du temps de retour sur investissement
- rapport·s comprenant·s les résultats de calculs effectués selon les méthodes :
 - comportementale, permettant de s'approcher au plus près des consommations réelles
 - réglementaire 3CL-2021, permettant de bénéficier des aides financières MaPrimeRénov'
 - réglementaire Th C-E ex, permettant de bénéficier d'un éco-PTZ
- un rapport de synthèse destiné à expliquer au Client les meilleures solutions qui s'offrent à lui
- un entretien intermédiaire destiné à expliquer les possibilités d'améliorations, leurs avantages et inconvénients et à recueillir les préférences du Client
- un entretien final destiné à expliquer nos résultats au Client
- la fourniture des formulaires réglementaires éco-PTZ adéquats
- une mise à jour de l'étude financière (v. article 2.1.4)

Simulations effectuées avec le logiciel « BATI-AUDIT EVO SED » de Perrenoud.

Délais de présentation des rapports d'étude globale : 15 jours ouvrables (sauf si étude de situation particulière).

Option « éco-PTZ performance globale » :

- prise en compte de l'éco-PTZ dans l'estimation financière
- fourniture de documents destinés aux organismes de crédit éco-PTZ

2.1.1 – Méthode 3CL-2021

Depuis le 1er avril 2024, la méthode 3CL-2021 a été rendue obligatoire pour bénéficier des aides financières MaPrimeRénov'.

2.1.2 – Méthode Th C-E ex

² A condition que le Client fournisse les factures d'électricité de chauffage et d'eau, ou un relevé de consommation.

Conformément à l'arrêté du 30 mars 2009 titre II, cette méthode permet de bénéficier d'un éco-prêt à taux zéro « performance globale », de 50 000€ maximum, à condition que le gain énergétique après travaux soit au moins de 35 %.

2.1.3 – Méthode comportementale

Les 2 précédentes méthodes sont des méthodes dites « conventionnelles », n'ayant pas pour vocation de faire un calcul exact de la consommation, mais permettent de comparer la performance des bâtiments. Les méthodes comportementales permettent de se rapprocher des consommations réelles. Notre logiciel utilise la méthode développée par le bureau d'étude PERRENOUD.

2.1.4 – Mise à jour de l'étude financière

Pendant un délai de 10 mois, à partir de la date de remise du rapport au Client, un service de mise à jour gratuite permet d'ajuster l'étude économique en fonction des devis reçus. Dans la mesure où le client originel n'en a pas fait usage, le nouveau propriétaire du bien peut en bénéficier.

Le Prestataire recommande de faire établir 3 devis par travaux identiques et de le contacter une fois tous ces devis obtenus. Ce service est limité à 2 demandes, au-delà un supplément³ sera facturé à chaque mise à jour.

Délais d'envoi du rapport :

- 8 jours ouvrables par fichier électronique
- 12 jours ouvrables (date d'envoi) par courrier postal ; dans ce cas, des frais d'impression et d'envois seront facturés

Article 2.2 – Audit énergétique volontaire et complément PAC

En plus de la prestation d'audit énergétique mentionnée précédemment, cette prestation comprend :

- un calcul de déperdition pièce par pièce de l'état existant
- une estimation de la puissance des radiateurs existants, en $\Delta T50$ (standard haute température) et en $\Delta T30$ (standard basse température)
- la recherche du meilleur compromis émetteurs de chaleur / isolation
- un calcul de déperdition pièce par pièce du projet retenu
- l'estimation du nouveau régime de température d'eau, selon le logiciel
- l'interprétation du technicien du Prestataire sur les simulations effectuées avec le logiciel

Le Client est clairement prévenu que le remplacement d'une chaudière par une PAC est une possibilité qui pour être performante :

- n'est pas toujours compatible avec les radiateurs en place et peut imposer d'en remplacer une partie ou la totalité
- peut nécessiter la mise en place d'une isolation supplémentaire
- peut, dans certain cas, être plus onéreuse et/ou moins fiable que d'autres solutions

Mise à jour incluse : Dans un délai de 1 an, pour le même bâtiment : 3 modèles différents de PAC, avec références précises, afin de permettre au Client de valider les performances du matériel proposé par les installateurs.

Article 2.3 – Calcul de déperdition pièce par pièce / étude PAC (étude sur place)

Calcul conforme à la norme NF-EN-12831.

Cette prestation permet :

- de dimensionner de façon optimale les émetteurs de chaleur

³ Le montant de ce supplément sera calculé sur la base de 0,6 heures de notre forfait tarifaire, soit 30 € en 2024.

- d'évaluer le SCOP réel en fonction du régime de température qui sera imposé à la PAC

A partir des éléments techniques disponibles sur place, le Prestataire détermine la puissance des émetteurs de chaleur nécessaires pièce par pièce en prenant en compte, notamment, les éléments suivants : régime de température du générateur, caractéristiques thermiques des parois et des vitrages, département, altitude...

Délais d'envoi du rapport :

-5 jours ouvrables par fichier électronique

-7 jours ouvrables (date d'envoi) par courrier postal

Article 2.4 – Simulation solaire dynamique SSC ou CESI

CESC : Chauffe-Eau Solaire Collectif

CESI : Chauffe-Eau Solaire Individuel

SSC : Système Solaire Combiné (combinat chauffage et eau chaude sanitaire)

Simulation thermique dynamique, au pas de 6 minutes, d'une année typique.

Cette simulation permet de :

- de calculer l'énergie produite
- de calculer le taux de couverture solaire
- d'optimiser le dimensionnement et le choix des capteurs solaires et des ballons de stockage
- de prendre en compte :
 - différents profils de soutirage (d'eau chaude sanitaire)
 - l'orientation des capteurs
- d'estimer et d'éviter les surchauffes préjudiciables à la durée de vie du matériel

Option « étude financière » :

- mise à jour offerte dans les mêmes conditions qu'un audit énergétique

Logiciel utilisé : T*Sol

Article 2.5 – Consultation technique

Domaines d'intervention :

- sur les énergies renouvelables, les économies d'énergies, les matériaux d'isolation
- sur les aides financières liées aux économies d'énergie et aux énergies renouvelables (MaPrimeRenov', éco-PTZ, CEE...) et les modalités pour en bénéficier
- conseil sur la pertinence d'utiliser une technologie d'économie d'énergie ou de production d'énergie, compte tenu des caractéristiques du bâtiment, des besoins du Client...
- la validation d'une composition de parois et du choix de matériaux par une évaluation de risque de condensation selon la norme ISO13788
- aide à la lecture/comparaison de devis (et vérification des mentions obligatoire pour MaPrimeRenov')
- information sur les règles de l'art dans le domaine du bâtiment et/ou de l'énergie, sous réserve de l'existence d'un DTU, de normes ou de toute autre ressource documentaire
- questions d'ordre général concernant l'électricité

Contenu de la prestation :

- entretien de 1 h avec le Client (4 personnes maximum)
- fourniture éventuelle de documents :
fiche explicative, documentation technique, texte réglementaire...
- fourniture d'un rapport

Délais d'envoi du rapport :

- 10 jours ouvrables par fichier électronique
- 12 jours ouvrables (date d'envoi) par courrier postal
- supplément de 25€, pour les demandes urgentes traitées en 48h

Le délai maximum peut être prolongé de 2 mois si la fourniture de document ou d'information spécifique implique une recherche particulière.

Condition particulière de facturation :
Cette prestation devra être réglée à la commande.

Article 2.6 – Consultation technique équipée

La consultation technique est effectuée sur place, avec utilisation d'outil(s) « métier » basique(s) : référentiel DTU, humidimètre, hygromètre, anémomètre...

Contenu de la prestation :

- de base, forfait pour une prestation de 1h, au total
- entretien avec le Client (4 personnes maximum)
- prise de mesures permettant de répondre au Client
- fourniture d'un rapport

Délais d'envoi du rapport :

- 10 jours ouvrables par fichier électronique
- 12 jours ouvrables (date d'envoi) par courrier postal
- supplément de 25€, pour les demandes urgentes traitées en 48h

Article 2.7 – Aide à l'analyse du devis

Contenu de la prestation :

- de base, forfait pour une prestation de 1h, ne comprenant pas de rapport (permet normalement de comparer 3 devis)
- une lecture critique des devis, liés à l'amélioration énergétique de l'habitat individuel
- vérification de la présence des éléments légalement obligatoires ou/et nécessaires pour obtenir les aides
- aide à la comparaison des offres
- en cas de doute, vérification d'éléments en référence aux DTU

Recommandations :

- faire établir 3 devis, par des entreprises différentes, par travaux à accomplir

Article 2.8 – Évaluation de la qualité de l'air intérieur

Prestation, systématiquement incluse dans notre prestation standard d'audit énergétique, peut aussi être proposée séparément.

Cette prestation comprend :

- la campagne de mesure
- l'analyse des mesures
- un rapport

La campagne de mesure :

Mesures réalisées sur une période d'une semaine, avec une fréquence d'échantillonnage d'une minute. Prises de mesure dans une chambre occupée et dans la pièce de vie principale, des éléments suivants :

- la température intérieure
- le taux d'humidité relative intérieure
- le taux de CO₂ intérieur

En option, avec supplément :

- le formaldéhyde⁴
- les particules fines PM2,5 et PM10

L'analyse des mesures :

- évaluation de la qualité d'air intérieur et les impacts sanitaires possibles, selon l'état des connaissances actuelles, les seuils de références et les informations diffusées par les organismes reconnus
- interprétation, dans la mesure du possible, des défauts constatés et des solutions préconisées

Note :

en cas de dégradation du matériel par le Client ou lorsque le matériel est sous sa responsabilité, le Client devra un dédommagement au Prestataire.

Article 3 – Commandes et devis

Les prestations de service ne sont définitives qu'après établissement d'un devis par le Prestataire, signature de ce dernier par le Client et versement d'un acompte de TRENTE POUR CENT (30 %) du montant total TTC de la commande.

Article 4 – Modifications contractuelles pour étude de situation particulière

Si, dans le cadre d'une prestation, était envisagée la mise en œuvre de solution.s technique.s particulière.s (peu répandue, novatrice ou nécessitant une attention particulière) ou en présence de contrainte.s particulière.s, alors un avenant modifiant le présent contrat (notamment le prix et les délais) pourrait être présenté au client.

En cas de refus ou d'absence de réponse du Client, ladite prestation serait :

- soit menée sans prendre en compte ce ou ces élément(s)
- soit refusée d'être effectuée par le Prestataire (et non facturée)

Et ce, sans que le Client ne puisse prétendre à ce titre à un quelconque dédommagement.

Selon une liste non exhaustive :

- seront considérées comme des solutions techniques particulières :
toiture en chaume, isolation par l'extérieur sur mur composé de terre ou de chaux, pompe à chaleur sur nappe aquifère ou sur d'autres captages particuliers, murs solaires capteurs...
- seront considérées comme des contraintes particulières :
maison en zone inondable, maison en zone à risque d'incendies de forêt(s), concentration en radon nécessitant de mettre en place des actions correctives...

Article 5 – Délais et modalités d'exécution des prestations

Article 5.1 – Remise des rapports

Les délais d'intervention figurant sur le devis sont des délais indicatifs.

Les rapports sont remis ou envoyés, **sous réserve de paiement préalable**, lors d'un rendez-vous (présentiel ou à distance), destiné à expliquer les résultats d'étude.

⁴ Le formaldéhyde se dégage notamment de certains meubles, agglomérés de bois, de certaines peintures, vernis, etc.

Le délai de présentation ou d'envoi des rapports est décompté à partir du jour de la visite technique. En cas de cumul de prestations, les délais de présentation et de remise des rapports prévus dans les présentes conditions générales s'ajouteront et les résultats d'études seront présentés et transmis ensemble. Le rapport sera remis lors du paiement intégral de la commande, au plus tard le jour de l'entretien de présentation du rapport.

Les délais de remise des rapports seront prorogés, à due concurrence des délais de paiement imposés par le client, en cas de défaut de paiement intégral de la commande lors de l'entretien de présentation du rapport. Pour les prestations incluant l'envoi d'un rapport, le défaut de paiement intégral de la commande à l'échéance d'envoi du rapport justifiera l'absence d'envoi par le Prestataire au Client et prolongera, à due concurrence des délais de paiement imposés par le client, l'envoi dudit rapport.

Article 5.2 – Rendez-vous à distance

Suivant accord du Client et du Prestataire, certains rendez-vous pourront être honorés à distance par le biais de la visioconférence. Les visioconférences seront uniquement assurées par le biais de logiciels à code source ouvert ou/et libres :

- instances de Jitsi pouvant être utilisées par le biais d'un navigateur, sans aucune installation, ni aucune inscription
- éventuellement « Signal », application nécessitant une installation sur un smartphone

Article 6.1 – Prix des prestations

Les prix pratiqués par le Prestataire sont ceux en vigueur au jour de la commande et indiqués sur le devis remis au Client. Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC, la TVA étant celle en vigueur au jour de la commande.

Article 6.2 – Facturation des déplacements

Au-delà de 1km parcouru par le Prestataire, les déplacements pour assurer les prestations et la présentation du rapport sont facturés selon les modalités suivantes :

- si < 80 km et à 1h de parcours, selon un barème forfaitaire
- si > 80 km et à 1h de parcours, sur devis

Les mêmes conditions sont applicables aux visites préalables qui seraient nécessaires, selon le Prestataire, pour l'établissement de certains devis.

Le nombre de déplacements et leur coût seront chiffrés sur le devis remis par le Prestataire au Client.

Article 6.3 – Facturation des documents papier

Les rapports pourront être fournis sous format électronique PDF ou sous format papier, selon le choix du Client, exprimé à la signature du devis. La fourniture des rapports papier sera facturée selon le tarif précisé dans le devis.

Article 7 – Conditions de paiement

Article 7.1 – Moyens de paiement

Le prix est payé selon les moyens de paiement suivants :

- paiement par virement en indiquant la référence indiquée sur la facture
- paiement en espèce, dans la limite de 1000€ et conformément aux autres règles en usage:
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10999>

Article 7.2 – Modalités de paiement

Le prix est payable comptant par le Client au jour de la visite technique. En tout état de cause, le paiement de la totalité de la prestation est exigible le jour de l'entretien de présentation du rapport ou le jour de son envoi.

Le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la remise de son rapport au Client.

Article 8 – Incidents de paiement et pénalités de retard

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, et QUINZE (15) JOURS après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse, des pénalités de retard calculées au taux de 12% applicable au montant TTC du prix de la prestation figurant sur le devis, seront acquises par le Prestataire.

Pour le Client professionnel, les pénalités de retard seront de plein droit acquises par le Prestataire.

Article 9 – Indemnités en cas de retard ou d'absence du client au rendez- vous

Le Client doit prévenir, le plus tôt possible, en cas d'absence ou de retard à un rendez-vous.

Pour les rendez-vous en présentiel, à défaut de respecter un délai de prévenance de 24 h à l'avance, une indemnité proportionnelle au prix du déplacement sera facturée.

Toutefois, l'absence du Client pourra être justifiée :

- par e-mail. En indiquant « annulation rdv » dans l'objet de votre mail, vous recevrez automatiquement un accusé de réception faisant foi
- par SMS ou par téléphone, mais dans ce cas vous ne recevrez pas automatiquement de confirmation
- Si vous le souhaitez, au moyen d'un RAR, mais cette option peu pratique, n'est ici mentionnée que pour des raisons légales

Sans prévenance de la part du client, tout retard supérieur ou égal à 30 minutes sera considéré comme une absence, le déplacement facturé et le rendez-vous annulé.

Article 10 – Droit de rétractation

Sous réserve qu'il s'agisse d'un professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de QUATORZE (14) JOURS à compter de la signature du devis pour exercer son droit de rétractation (art. L.221-18 du Code de la consommation).

Pendant ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement.

Un formulaire de rétractation est prévu à cet effet à la fin desdites conditions générales.

Toutefois, et conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Prestataire doit recueillir sa demande expresse sur papier ou support durable.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la

prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

Article 11 – Assurance et responsabilité du prestataire

Article 11.1 – Assurance

Le Prestataire est assuré auprès de la SMABTP pour sa responsabilité civile et décennale couvrant tous les risques liés à son activité professionnelle.

Article 11.2 – Limites de responsabilité

11.2.1 – Exécution des travaux

Le Prestataire décline toute responsabilité pour tous travaux exécutés par le Client sans faire appel à un professionnel. Le conseil donné pour l'utilisation de tel matériau ou telle technique n'engage pas la responsabilité du Prestataire en cas d'exécution défectueuse ou non conforme aux règles de l'art, DTU, etc. ou encore d'utilisation d'un ou plusieurs matériaux ne répondant pas aux caractéristiques techniques spécifiées par le Prestataire (en particulier l'épaisseur des matériaux, la résistance thermique, etc...).

Chaque professionnel, en tant que spécialiste, reste seul responsable, avec le fabricant, à l'égard du Client, des procédés et solutions techniques qu'il propose, de la qualité et de la conformité aux règles en vigueur de l'exécution de ses travaux, de celles du matériel installé, de son impact environnemental et sanitaire ainsi que de son bon usage, notamment en termes de sécurité des personnes.

Les études financières du Prestataire sont des estimations destinées à éclairer le client sur le coût d'une telle prestation mais ne l'engage pas sur des conditions tarifaires.

11.2.2 – Installation de chauffage

L'installateur doit vérifier la conformité aux normes en vigueur, l'état et la sécurité de l'installation sur laquelle il intervient, notamment la conformité gaz, les soupapes de sécurité, le vase d'expansion, l'alimentation en air, l'évacuation des gaz de combustion, le désembouage...

Les études financières fournies sont des estimations fondées sur un diagnostic de performance énergétique, pas sur un diagnostic technique complet de l'installation. Cette étude ne peut donc être le fondement de la réalisation de travaux d'un technicien qui demeure seul responsable à l'égard du Client de l'examen exhaustif du matériel de l'installation et des réparations éventuelles à y apporter. Le Prestataire décline donc toute responsabilité si, conjointement à la fourniture d'un de ses rapports, les travaux d'un technicien s'avéraient insuffisants ou encore non conformes aux règles de l'art.

Le Client est informé que les frais induits par les travaux, notamment de mise en sécurité ou autre, peuvent être sous-estimés dans le rapport fourni par le Prestataire, notamment si le démontage de l'installation ou des sondages destructifs de l'installation sont nécessaires. Sauf accord expresse pour faire réaliser par un spécialiste le démontage ou le sondage destructif, le Client s'estime suffisamment informé du risque de surcoût de travaux dans le rapport final et renonce à tout recours à l'encontre du Prestataire à ce titre.

11.2.3 – Humidité excessive sur ou dans des parois

Le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- problèmes sans rapport avec la rénovation conseillée
- pose non conforme aux règles de l'art ou utilisation de matériaux ne répondant pas aux caractéristiques techniques spécifiées dans nos études (en particulier, la résistance thermique, la résistance à la diffusion de la vapeur d'eau et l'épaisseur)

- absence de mise en place d'une lame d'air, préconisée par le Prestataire, à l'intérieur de la paroi, ou, compte tenu du type constructif du bâtiment, absence de ventilation interne des parois
- ajout, sur une paroi perméable à la vapeur d'eau, d'un revêtement de caractéristiques inconnues ou inadéquates (carrelage, peinture, crépi, papier peint...)
- pièce réaménagée avec une nouvelle fonction, augmentant les risques de condensations (exemple : chambre transformée en salle de bain), sans que le Prestataire en soit informé avant l'étude.
- obstruction de la ventilation, entretien insuffisant de la ventilation (en particulier filtres et moteur de VMC), passage d'air entre portes insuffisant
- type des ouvrants inadapté avec le mode de ventilation du bâtiment
- les conseils du Prestataire concernant la ventilation n'ont pas été respectés
- autre problème rendant la ventilation inefficace

11.2.4 – Calcul des surfaces

À défaut de pouvoir disposer de ces données, le Prestataire établira un calcul de la surface habitable ou, en fonction des besoins, d'une « notion similaire ». Néanmoins ce calcul est uniquement destiné à être utilisé dans le cadre de nos propres calculs thermiques.

Notamment, il n'est pas destiné à être utilisé pour contester une quelconque valeur des services de l'État. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'utilisation en dehors du cadre de l'étude vendue, d'autant plus que ces notions ont beaucoup évolué au cours des dernières années.

11.2.5 – Précision des simulations

Malgré le soin apporté à l'exécution de notre mission, toute simulation n'est valable que dans un contexte défini et comporte une certaine marge d'incertitude.

Dès lors que les hypothèses retenues pour la réalisation de l'étude sont cohérentes avec les connaissances techniques, réglementaires, financières et statistiques connues à la date de l'étude, la responsabilité du Prestataire, ne pourra pas être engagée, quelles que soient les conséquences d'une estimation inexacte des éléments suivants :

- l'évolution du taux d'inflation, l'évolution des coûts d'énergie, l'évolution des coûts de maintenance
- des coûts de maintenance sortant du cadre des révisions obligatoires
- l'évolution du cadre réglementaire
- l'estimation de données ne pouvant pas être connues avec précision

11.2.6 – Inexactitudes de la méthode 3CL

Depuis le 1er janvier 2024, suite à l'arrêté du 21 septembre 2023, la méthode 3CL de 2021 est officiellement la méthode de référence à présenter pour obtenir les aides de l'État « MaPrimeRénov », les primes CEE (Certificat d'économie d'Énergie).

Cette méthode souffre néanmoins de certaines inexactitudes. Cette méthode étant imposée par L'État, le Prestataire n'est nullement responsable des inexactitudes induites par la méthode 3CL elle-même.

11.2.7 – Radon

Le radon est un gaz radioactif, polluant et s'accumulant dans l'air intérieur, reconnu cancérigène pulmonaire certain pour l'homme depuis 1987 par l'Organisation mondiale pour la santé (OMS).

L'état des connaissances et des pratiques en est à un stade de développement en France.

Le Prestataire n'est pas une entreprise spécialisée dans le traitement du radon, elle ne peut pas endosser ce rôle, ni cette responsabilité. Elle souhaite néanmoins prévenir et sensibiliser le Client.

Pour ces raisons :

- avant d'établir un audit énergétique et/ou des conseils en matière de renouvellement d'air, nous demandons aux clients situés dans une ville classée « niveau 3 » (niveau maximum de risque, établi selon la nature du sol) par l'arrêté du 27 juin 2018 de procéder ou de faire procéder à des mesures de concentration en radon.
- le Prestataire indiquera au client des sources d'informations officielles et réputées sérieuses
- dans les cas où les mesures dépassent les seuils recommandés par la réglementation, nous recommandons, conjointement à nos prestations, la consultation d'une entreprise spécialisée dans le traitement du radon, c'est à dire au-delà de :
 - 100 Bq/m³ dans un bâtiment à renouvellement d'air important avant travaux
 - 300 Bq/m³ dans un bâtiment raisonnablement ventilé avant travaux
 - le client est libre de suivre ou non ses recommandations sous sa propre responsabilité
- dans les cas où les mesures indiquent une situation supposée préoccupante pour la santé, nous demandons, conjointement à nos prestations, l'intervention d'une entreprise spécialisée dans le traitement du radon, c'est à dire au-delà de :
 - 650 Bq/m³ dans un bâtiment à renouvellement d'air important avant travaux
 - 750 Bq/m³ dans un bâtiment raisonnablement ventilé avant travaux
 - 850 Bq/m³ dans un bâtiment insuffisamment ventilé avant travaux
 - en cas de refus du Client, le Prestataire refusera d'effectuer certaines prestations⁵ et se dégage de toute responsabilité
- les seuils indiqués pourront être réévalués selon l'évolution de l'état des connaissances à la date de signature du contrat

Limites recommandées dans l'habitat :

- 100 Bq/m³ : seuil recommandé à ne pas dépasser, selon l'OMS
- 300 Bq/m³ : seuil recommandé à ne pas dépasser, selon la réglementation française⁶ et à partir duquel il est recommandé, en premier lieu, de mettre en place « *des actions simples, ne mettant pas en œuvre des travaux lourds* » ; puis de faire appel à un professionnel si ces mesures s'avèrent insuffisantes
- 1000 Bq/m³ : seuil à partir duquel il est recommandé de « *faire réaliser un diagnostic du bâtiment par un professionnel du radon, qui permettra de définir les travaux à réaliser.* »

Article 12 – Responsabilité du client

Pour la bonne exécution de ses prestations, le Prestataire sera susceptible de laisser temporairement son matériel au domicile du Client (tel est par exemple le cas des appareils de mesure de la qualité de l'air). A compter de son installation sur les lieux du diagnostic, le Client sera seul gardien du matériel et seul responsable de tous vols, pertes et dégradations de ce matériel, et ce jusqu'à son retrait par le Prestataire.

Un chèque de caution est susceptible d'être demandé au Client suivant la valeur du matériel. Ce chèque sera restitué à la fin de la location après contrôle technique du matériel. Il sera gardé en garantie s'il y a des réparations après dégâts sur le matériel lors de la location ou si le matériel est manquant.

Article 13 – Démarches MaPrim'Rénov

Les démarches MaPrimeRénov' seront exclusivement effectuées par le Client.
Le Prestataire se dégage de toute responsabilité à cet égard.

Article 14 – Force majeure

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un événement constitutif de force majeure.

⁵ Au titre qu'il ne souhaite pas être responsable d'une malfaçon

⁶ Article R.221-29 du Code de l'environnement, introduit par le décret n°2018-434 du 4 juin 2018 – art. 7, valeurs en vigueur au 1^{er} janvier 2023, conformément à l'article 7 du décret n°2022-1689 du 27 décembre 2022.

Outre les cas définis par la loi et la jurisprudence, la force majeure s'entend des événements suivants : incendie, inondation, tempête, tremblements de terre et autres catastrophes naturelles, guerre, émeutes et révolutions, décisions administratives, fait du prince, catastrophe sanitaire, interruption des moyens de transport ou impossibilité d'approvisionnement en produits ou matières premières et plus généralement de tout événement échappant à notre contrôle.

En cas d'impossibilité de respecter toutes ou partie de ses obligations du fait d'un cas de force majeure, le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Prestataire pourra alors, selon les circonstances, soit annuler la commande, soit en suspendre l'exécution sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnisation à ce titre, hors l'acompte qu'il a versé qui lui sera restitué et sauf accord exprès et préalable de la part du Prestataire.

En cas de suspension de la commande, le Client s'oblige à prendre toutes les dispositions nécessaires pour proroger, à ses frais, la validité de ses moyens de paiement pendant la durée de suspension de la commande et jusqu'au moment où la vente/livraison et/ou exécution de la prestation de service pourra être effectuée.

Article 15 – Protection des données personnelles

Le traitement des données personnelles recueillies par le Prestataire a pour finalité la gestion, l'exécution et le suivi des prestations et à des fins probatoires pour les garanties liées, le suivi de la relation Client et éventuellement la proposition de prestations complémentaires. Ce traitement est d'une part nécessaire à l'exécution du contrat et d'autre part nécessaire aux fins des intérêts légitimes du responsable du traitement pour la **prospection** commerciale.

En dehors d'obligations légales, ces données ne seront pas transférées à qui que ce soit hors du Prestataire. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. Le client est informé que certaines données sont stockées en Suisse, conformément au RGPD.

Avec le consentement du Client commanditaire, dans le cadre d'un dispositif mis en place par l'État, certaines données peuvent être transmises à « l'observatoire Audit et DPE », lors de l'exécution de telles prestations. Le consentement ou non du client est recueilli via un formulaire séparé.

En tout état de cause, dans la mesure où il prend toutes les précautions nécessaires et rationnelles, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de fuite de données par le biais de portes dérobées⁷ éventuellement intégrées dans ses logiciels⁸.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement aux informations qui le concernent, ainsi qu'un droit à la portabilité de ses données et le droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Il peut également s'opposer au traitement des données le concernant, notamment s'il ne souhaite pas que ses données soient ré-exploitées à des fins commerciales.

Le client peut exercer ces droits en adressant sa demande au Prestataire à l'adresse suivante : LAUNAY Alain, éco-launay, 16 rue Henri Dunant, 72210 La Suze-sur-Sarthe.

Divers moyens pourront être employés pour vérifier l'identité du demandeur. Le niveau des vérifications peut varier en fonction de la nature de la demande, de la sensibilité des informations communiquées et du contexte dans lequel la demande est faite. En cas de doute, une copie d'un titre d'identité pourrait être demandée.

⁷ Dans un logiciel, une porte dérobée est une fonctionnalité, généralement introduite par le développeur (voir à son insu par un outil de développement), inconnue de.s utilisateur.s légitime.s, permettant un accès non consenti.

⁸ Logiciels au sens large du terme : programmes, systèmes d'exploitations (Windows, Android...), firmware...

Le client dispose également d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le prestataire pourrait déroger aux présentes règles de confidentialité, en cas d'obligation juridique ou de devoir d'ordre moral.

Article 16 – droit applicable

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 17 – litiges

Tous les litiges auxquels les opérations de prestations conclues en application des présentes conditions générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Client pourra recourir gratuitement à la médiation.

Les coordonnées du médiateur désigné par le Prestataire sont les suivantes :

ANM Consommation

adresse : 2 rue de Colmar, 94300 Vincennes

téléphone : 01 58 64 00 05

Les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

- soit par écrit au 2 rue de Colmar, 94300 Vincennes ;
- soit par internet, sur le site www.anmconso.com

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur ;
- le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement du Prestataire chez le médiateur
- un exposé succinct des faits ;
- une copie de la réclamation préalable auprès du Prestataire ;
- tous documents permettant l'instruction de la demande (facture, justificatif de paiement, etc.).

Si le litige doit toutefois être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article R631-3 du Code de la consommation, « Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. ».

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

éco-launay (SARL) au capital de 10 000 euros
Siège social : 16 rue Henri Dunant, 72210 La Suze-sur-Sarthe
RCS LE MANS 924 931 116 SIRET : 92493111600017

Signature numérique :

L'authenticité de nos documents est garantie par une signature numérique PGP séparée, qui se présente sous la forme d'un fichier d'extension SIG. L'authenticité de cette signature peut être vérifiée, grâce à notre certificat de signature publique (aussi nommé clef de signature publique), qui se présente sous la forme d'un fichier d'extension ASC. Toute modification, même mineure, frauduleuse ou non, d'un fichier signé invaliderait la concordance entre la signature et le fichier signé.

Notre certificat de signature est associée à l'adresse mail du dirigeant de l'entreprise.

ID de clef : 72D98FC8

empreinte : 50C5 6579 FFB5 17E5 D8B7 BE96 9722 2A5A 72D9 8FC8

type de clef : ECC (Curve25519)

Notre certificat est diffusé notamment sur notre site. Lors d'échange de mails, les utilisateurs de « Proton-mail » disposent d'un système automatique permettant de vérifier simplement notre certificat.

Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement si vous souhaitez vous rétracter** du contrat

A l'attention de la SARL éco-launay :

16 rue Henri Dunant
72210 La Suze-sur-Sarthe
contact@eco-launay.fr

Je/nous (*) notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) Clients(s) :

Adresse du (des) Clients(s) :

Signature du (des) Clients(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.