

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU BILAN ACTION ENERGIE

Préambule : dans le cadre des prestations proposées aux particuliers par la société DIRECT ENERGIE, celle-ci a décidé de confier la réalisation du « bilan action énergie » à la société ENERGIE PERSPECTIVE. A ce titre, les particuliers qui souscrivent cette offre de service sont informés qu'ils contractent avec la société ENERGIE PERSPECTIVE.

Article 1 : Définitions

« Client » désigne la personne physique qui souscrit au Service « Bilan action énergie ».

« Conseiller Energie » désigne le Conseiller Energie, interlocuteur du client. Il récolte les informations nécessaires à la préparation du « bilan action énergie » lors de l'entretien téléphonique de collecte des données et restitue le bilan lors de l'entretien téléphonique du bilan action énergie.

La fonction « conseiller énergie » est un des services proposés par Energie Perspective. Le conseiller énergie peut donc être amené à changer lors des entretiens téléphoniques réalisés avec le particulier.

« L'entretien téléphonique de collecte des données » désigne l'entretien téléphonique entre le client et le Conseiller Energie pour collecter les données de son habitat.

« L'entretien téléphonique du bilan action énergie » désigne l'entretien téléphonique entre le client et le Conseiller Energie pour présenter les préconisations faites par Energie Perspective.

« Votre bilan action énergie » comprend un formulaire sur internet permettant au client de visionner les questions nécessaires à ENERGIE PERSPECTIVE pour la réalisation du « bilan action énergie ». Ce formulaire permet ainsi au Client de réunir les informations nécessaires à l'entretien téléphonique de collecte des données avec le Conseiller Energie.

« Le bilan action énergie » désigne le document envoyé au Client par courriel, après son 2ème Entretien Téléphonique avec le Conseiller énergie.

Il contient :

- les données récapitulatives de son habitat
- le bilan énergétique de son habitat
- la ou les solutions préconisées, la ou les fiches actions
- la ou les fiches produits
- une estimation du coût de ces travaux
- l'impact de ces travaux sur la consommation d'énergie
- la nouvelle étiquette énergétique potentielle
- un plan de financement intégrant notamment l'éventail des mesures fiscales disponibles

Article 2 : La commande

Le client passe commande de la prestation sur le site internet www.direct-energie.com dans l'espace bilan action énergie. Energie Perspective se réserve le droit de refuser la commande d'un client avec lequel il existe un litige en cours relatif au paiement d'une créance. En cas de refus d'une commande, Energie Perspective en informe le client en motivant sa décision dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la date de la commande.

Article 3 : Délai de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L121-20 et suivants du Code de la consommation, le client particulier ayant souscrit au Service dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce délai de 7 jours court à compter de la date de souscription du Service par le client. Dans le cas où le client souhaite que l'entretien téléphonique de collecte des données avec l'Expert intervienne avant l'expiration de ce délai de 7 jours, il renonce à son droit de rétractation. L'exercice du droit de rétractation s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Energie Perspective – Service CNIL, 24 rue de la Californie, 44 400 Rezé.

Article 4 : Objet de la prestation

Les présentes conditions définissent les modalités de vente et d'exécution du Service « Bilan Action Energie» entre le Client et la société Energie Perspective – SARL au capital de 133 000 euros ayant son siège social au 24 rue de la Californie, 44400 Rezé – immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes, R.C.S 499 398 253

Article 5 : Description de la prestation

La prestation consiste à accompagner les Clients particuliers dans le choix des bouquets de travaux à réaliser dans leur habitat (situé sur le territoire métropolitain) dans le but de réaliser des économies d'énergie et plus précisément :

- Dresser un bilan énergétique de leur habitat
- fournir une préconisation de solutions
- définir des actions détaillées
- préconiser l'utilisation de produits efficaces en termes d'économies d'énergie
- proposer un plan de financement.

L'efficacité des résultats obtenus sur les cinq thèmes listés ci dessus repose sur les informations transmises par le client lors de l'entretien téléphonique de collecte des données avec le Conseiller Energie. Toute information incomplète, approximative ou manquante sera susceptible d'altérer la qualité de la prestation servie par Energie Perspective.

5.1 - Le déroulement de la prestation :

La prestation se déroule selon les modalités suivantes :

- la fixation de la date du rendez vous téléphonique avec le conseiller en énergie pour la tenue de l'entretien téléphonique de collecte des données

Choisie par le Client lors du passage de sa commande en ligne, la date de cet entretien ne saurait intervenir moins de 48 heures ni plus de 30 jours après la commande passée par le client ; passé ce délai, le Client perdrait son droit à bénéficier du bilan action énergie sans pouvoir prétendre à un remboursement des sommes versées.

- La date du second entretien ne saurait être fixée moins de sept jours calendaires ni plus de 30 jours après la tenue du 1er entretien.

Sur la base des informations fournies par le client lors du premier entretien, le conseiller énergie indique au client au cours du second entretien les solutions préconisées.

- a.) L'horaire des deux entretiens téléphoniques (collecte des données et bilan action énergie) fixés doit s'entendre sous la forme d'une plage horaire.
- b.) cette plage horaire devra respecter une amplitude définie entre 9h00 et 19h00 du lundi au vendredi **et de 9h00 à 12h00 le samedi (jours ouvrés).**
- c.) le client précise le numéro de téléphone auquel il souhaite être contacté lors de son inscription.
- d.) Suite à la validation de sa souscription en ligne sur le site www.direct-energie.com, le client pourra alors accéder au formulaire « votre bilan action énergie », ce formulaire devant lui servir de guide de préparation à l'entretien téléphonique de collecte des données.
- e.) La durée des entretiens téléphoniques est d'environ 30 minutes, le client s'étant engagé à préparer l'entretien conformément au guide auquel il a eu accès sur le site internet www.direct-energie.com lors du passage de sa commande.

5.2 - La nature de la prestation

La prestation « Bilan action énergie» est une prestation de conseil et d'aide à la décision destinée à donner au client une estimation des coûts des travaux préconisés, sur la base des informations recueillies auprès de lui lors de l'entretien téléphonique de collecte des données. De plus, les résultats du bilan action énergie tiennent compte de paramètres difficilement maîtrisables (évolution du coût des énergies, évolutions climatiques, qualité de construction de l'habitat existant, évolution des normes légales et réglementaires de nature fiscale ou environnementale...)

Par conséquent, les réponses et les conseils du conseiller énergie ne sont transmis qu'à titre indicatif et ne sauraient par conséquent être assimilées ni à un devis ou à une expertise.

Enfin, ENERGIE PERSPECTIVE ne participe en aucune manière à l'exécution des travaux et ne coordonne pas leur réalisation.

5.3 - Périmètre technique de la prestation :

La prestation ne peut porter qu'exclusivement sur les lots de travaux suivants :

- ouvrants (portes, fenêtres, fenêtres de toits)
- Isolation des murs toiture et plancher
- ventilation

- pompe à chaleur
- chauffage et eau-chaude (installation ou changement de système de chauffage installation ou changement de système d'eau chaude)
- panneaux solaire photovoltaïques
- puits canadien
- éolienne

Article 6 : Prix – Modalités de règlement

6.1 - Prix

Le prix forfaitaire du Service est de 179 euros TTC. Il sera facturé au Client par la société Energie Perspective, avec le libellé «bilan action énergie».

6.2 - Modalités de règlement

Le règlement de l'intégralité du prix du Service est effectué lors de l'inscription au Service bilan action énergie, soit avant la réalisation de l'entretien téléphonique préparatoire.

Article 7 : Garantie – responsabilité

7.1 – Engagements d'Energie Perspective

Si, pour une raison quelconque, Energie Perspective n'est pas en mesure de respecter la date et la plage horaire fixés pour l'Entretien téléphonique, Energie Perspective s'engage à contacter le client pour fixer avec lui une nouvelle date pour l'Entretien téléphonique.

7.2 – Responsabilité

Energie Perspective est soumise à une obligation de moyen et s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du Service. Les indications du Conseiller Energie sont des estimations basées sur les informations transmises par le client lors de l'entretien téléphonique de collecte des données.

Lorsque le conseiller énergie estime que le client n'a pas suffisamment préparé l'entretien, que les informations transmises par le client sont insuffisantes ou bien que le client formule un souhait particulier de travaux qui serait incompatible en tout ou partie au Service « Bilan action énergie » et avec l'objectif de réalisation d'économies d'énergie poursuivi, le Conseiller Energie se réserve le droit :

- soit d'annuler la commande, dans ce cas le client sera remboursé (à l'exception des frais de gestion de 10% du montant total de la commande) et ne pourra prétendre à aucune indemnité,
- soit de refuser de se prononcer sur certains lots de travaux non éligibles ou non conformes aux dispositions légales et réglementaires, dans ce cas le Client se verra rembourser l'intégralité de sa commande sauf retenue de 10% représentant les frais de gestion et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

La responsabilité d'Energie Perspective n'est pas engagée :

- en cas d'informations fausses, erronées, tardives ou incomplètes transmises par le client
- en cas de non prise en compte d'informations transmises par le client hors entretien téléphonique de collecte des données,
- en cas de manquement par Energie Perspective à une de ses obligations contractuelles du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure.

Article 8 : Engagements du client

Le client s'engage :

- à préparer l'entretien téléphonique avant l'appel du Conseiller Energie en se conformant aux indications du formulaire « votre bilan action énergie » de manière à ce que l'entretien puisse se réaliser dans les délais prévus
- à être disponible aux dates et plages horaires et au numéro de téléphone
- pour les 2 entretiens téléphoniques.
- à communiquer au Conseiller Energie toutes les informations utiles à la bonne réalisation de la prestation « Bilan action énergie »,
- à informer le Conseiller Energie par téléphone de toute demande de report de la date ou de la plage horaire fixées pour l'entretien téléphonique, et au plus tard la veille avant 18h heures ; le client proposera alors une autre date et une nouvelle plage horaire pour l'Entretien Téléphonique. A défaut du respect par le Client de ce délai de prévenance et que le rendez vous n'est pas assuré par non réponse du Client, Energie Perspective reprendra contact avec celui-ci afin de convenir d'un autre rendez vous. Si malgré trois relances de ce type, le Client n'honore toujours pas le rendez vous ou demeure injoignable, il perdra le bénéfice du Service. En tout état de cause, ces relances seront confirmées par l'envoi d'un e-mail au client.

Article 9 : acceptation du client

Lorsque le client souscrit au Service par le site internet www.direct-energie.com, le paiement en ligne vaut preuve de l'acceptation de la commande par le Client.

Article 10 : Résiliation de la commande

10.1 - Résiliation par Energie Perspective

Energie Perspective se réserve le droit de résilier la commande sans que le client puisse prétendre à une indemnité dans les cas suivants :

- manquement du client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles (cfere article 8). Dans ce cas, Energie Perspective met le client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai déterminé
- par une décision motivée et notifiée au client. Si le client n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti dans le courrier notifié, Energie Perspective peut résilier la commande.
- Décès ou incapacité civile du client ; toutefois les ayant droits du client peuvent demander à Energie Perspective de poursuivre la prestation, Energie Perspective se réservant le droit de refuser. En cas de résiliation, celle-ci prend effet à la date du décès ou de l'incapacité civile du client.

En cas de résiliation par Energie Perspective, Energie Perspective notifie sa décision motivée par l'envoi d'une lettre en recommandé avec accusé de réception qui en fixe la date d'effet.

10.2 - Résiliation par le client

Le client peut à tout moment décider de résilier le Service dans les conditions suivantes : Si 1(un) des 2 (deux) entretiens téléphoniques avec le Conseiller en Energie n'a pas été honoré du fait d'Energie Perspective sans que le client en ait été prévenu préalablement au plus tard la veille à 18 heures, le client peut demander le remboursement du Service bilan action énergie.

Dans la mesure par contre où les 2 entretiens téléphoniques avec le conseiller énergie ont eu lieu, le client ne peut prétendre à un remboursement même partiel du Service.

Article 11 : Satisfait ou remboursé

Si le client estime que le Service effectué n'est pas adapté, il peut demander le remboursement de tout ou partie du prix du Service, en adressant à Energie Perspective une réclamation écrite motivée, démontrant que Energie Perspective n'a pas respecté ses engagements contractuels, et/ou que la réalisation du Service a été inadaptée, et que le caractère défectueux de l'exécution du Service ne lui est pas imputable. Toute réclamation, toute demande de remboursement doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Energie Perspective -Service réclamation -24 rue de la Californie, 44 400 Rezé, dans un délai maximal de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception par le client du Document de Synthèse. Toute réclamation reçue par Energie Perspective après l'expiration de ce délai ne sera pas recevable. Energie Perspective examinera le bien-fondé de la demande du client et lui fera part de sa décision motivée dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de la demande du client.

Article 12 : accès téléphonique à disposition du client

Le Client a à tout moment la possibilité de joindre téléphoniquement la société Energie Perspective par le biais d'un numéro non surtaxé (02-44-77-01-21) pour poser une question, étant bien entendu que toute réclamation éventuelle devra être formulée par écrit (cfere article 11).

Article 13 : Droit applicable - réclamation - litige

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de différend relatif à l'exécution du Service, la Partie la plus diligente saisit l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, aux fins d'une tentative de règlement amiable.

A défaut d'un règlement amiable dans un délai de un mois à compter de la réception par l'autre partie de la lettre de saisine, la Partie la plus diligente peut saisir le tribunal compétent.

Article 14 : Données nominatives

La collecte des données nominatives est nécessaire à la prise en compte des attentes et besoins des clients. Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès de modification, de rectification de suppression des données personnelles le concernant.

Pour exercer ce droit, le client peut s'adresser à :

Energie Perspective -Service CNIL -24 rue de la Californie -44 400 Rezé.

Les données nominatives du client seront exclusivement transmises au Conseiller Energie pour les seuls besoins de l'exécution du Service.

Article 15 : Modification des conditions générales de vente

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande par le client.

Energie Perspective – SARL au capital de 133 000 euros

Siège Social : 24 rue de la Californie, 44400 Rezé –R.C.S 499 398 253 de Nantes