

**Le présent document n'a aucune valeur contractuelle.** Il est un document d'informations, porté à la connaissance du client pour l'avertir sur certains aspects des prestations qui lui sont proposées.

Il doit permettre au consommateur de s'engager en toute connaissance de cause.

Il permet également de préparer au mieux la visite préalable obligatoire, qui servira à établir une « estimation des travaux » relative au projet visé par le client.

## **I-La Société ISOLATION FUTÉE**

La Société Isolation Futée est une entreprise, immatriculée au RCS de Chalon-sur-Saône sous le numéro 832 917 298 dont le siège social est situé à 71210 Saint Eusèbe. Elle est spécialisée dans les travaux de rénovation de l'habitat.

L'entreprise Isolation Futée détient les qualifications : Fourniture et pose de menuiseries extérieures en maison individuelle, petit collectif et petit tertiaire Mention RGE 3511 / Installation de pompe à chaleur et groupe froid en habitat individuel, collectif et tertiaire inférieur à 1000 m2 Mention RGE (5231) / Installation de vmc en habitat individuel, collectif et tertiaire inférieur à 1000 m2 Mention RGE (5311) sous le certificat QUALIBAT n°E-E172190 ; les qualifications QualiPV 36 et Qualibois module eau, sous les certificats Qualit'ENR n°QPV/700063 et n°QB/70063 ; ainsi que la certification « RGE Offre globale rénovation maison NF Habitat » sous le certificat CERQUAL n°71-23-0214 (71) – A.

Ces qualifications et certifications attestent d'une part, de la capacité de l'Entreprise à concevoir et réaliser des travaux d'amélioration énergétique à l'échelle d'un logement ou d'un bâtiment dans le cadre d'une offre de rénovation globale, et d'autre part, démontrent que cette dernière développe un système de Management responsable, assure une qualité de services et d'information à ses clients et réalise des travaux conformes dans le respect des règles de l'art.

Par ailleurs, la certification « RGE Offre globale rénovation maison NF Habitat », permet également à l'Entreprise de sous-traiter toute ou partie des travaux qui lui sont commandés, auprès de professionnels qualifiés RGE, tout en assumant l'entière responsabilité du marché qu'il a conclu avec son client.

## **II – L'accompagnement TILKEO**

### **Dans le cadre du Parcours accompagné « Rénovation d'Ampleur » :**

Dans le cadre du parcours accompagné « Rénovation d'ampleur » ISOLATION FUTÉE propose, un accompagnement global en lien avec l'**Accompagnateur Rénov**, tiers de confiance agréé par l'Etat, dont la présence est obligatoire dans d'une rénovation performante. Cet accompagnement se traduit par notamment par des missions d'informations et de conseils en phase précontractuelle, de conseils techniques et d'une visite complète du bâti, des prescriptions travaux adaptées à l'état du bâti et aux besoins du client, afin d'assurer un parcours client clair. Cet accompagnement se décline en deux étapes.

#### **Etape 1 - Phase précontractuelle**

Lors de cette phase de conseils et d'informations, notre entreprise accompagnera son client de manière continue afin de le rassurer dans la définition et le lancement de son projet. Cet accompagnement se traduira par :

- La réalisation d'un état des lieux complet du bâti dans le cadre de la visite préalable obligatoire
- La définition du projet avec le client, en s'inscrivant dans une logique de rénovation performante,
- La présence d'un représentant de l'entreprise lors du DPE / audit énergétique à la demande du client,
- Un accompagnement administratif continu pour accompagner le client dans ses demandes de travaux ou dans ses relations avec l'Accompagnateur Rénov,
- Un chiffrage détaillé des travaux et des explications sur les signes de qualité des produits préconisés,
- La présentation de la certification NF Habitat,
- La réalisation d'une visite technique par un technicien travaux afin de confirmer la faisabilité des travaux avant leur engagement,

#### **Etape 2 - Phase travaux**

Une fois le devis des travaux à réaliser accepté par le client, notre entreprise assurera, dans le cadre de sa certification « RGE Offre Globale », le suivi des travaux qu'elle réalisera elle-même ou qu'elle fera réaliser par des entreprises qualifiées RGE. Cet accompagnement se traduira par :

- La mise à disposition d'un interlocuteur identifié pour coordonner les différents postes de travaux, et assurer la bonne conduite du chantier,
- Des informations aux différentes phases du chantier avec la mise en place de réunions « Etape » le cas échéant,





- La traçabilité de la conformité des travaux réalisés par l'application de procédures et de contrôles formalisés,
- Des conseils lors de la réception des travaux sur l'entretien des équipements, et des informations sur les garanties légales,
- La proposition d'un contrat d'entretien concernant le CVC,
- La mise en place d'un service SAV, le cas échéant,

### III- Documentation administrative et technique à fournir en fonction du projet et de l'habitation

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pièce d'identité en cours de validité  | <input type="checkbox"/> Contrat d'entretien (chaudière, cheminée, ...)             |
| <input type="checkbox"/> Justificatifs de domicile (Acte notarié ou taxe foncière) + attestation d'indivision si plusieurs propriétaires. | <input type="checkbox"/> Attestation « Demande de documents client »                |
| <input type="checkbox"/> Avis d'imposition le plus récent   | <input type="checkbox"/> Descriptif de travaux déjà engagés et factures associées   |
| <input type="checkbox"/> Plans existants et descriptifs techniques  | <input type="checkbox"/> Déclaration de sinistre, rapport et conclusion d'expertise |
| <input type="checkbox"/> Factures d'énergie et d'eau (sur une période de 2 ans)   | <input type="checkbox"/> Tout autre document utile                                  |
|   | <input type="checkbox"/> DPE (Diagnostic de Performance Energétique)                |

Les informations techniques concernant les différents lots de travaux sont disponibles sur demande auprès de votre technicien conseil.

\*\*\*\*\*

### IV- Exactitude des informations et Sinistralité

Je soussigné M. / MME .....

Certifie conforme et exacte l'ensemble des documents et informations transmises à la société ISOLATION FUTEE, concernant l'immeuble situé

Par ailleurs, j'atteste par la présente que l'immeuble visé ci-dessus, n'a pas fait l'objet de déclaration de sinistre autre que ceux listés ci-dessous :

- 1 -
- 2 -
- 3 -

Fait à ....., le .....

Signature

Dans l'attente de nous rencontrer pour discuter plus en détails de votre projet, veuillez croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos remerciements les plus sincères.

Votre conseiller Tilkeo Rénovation



## Annexe 1 : Extrait des Conditions Générales de Vente TILKEO.

### 1. Objet et champ d'application

Les présentes ont pour objet de déterminer les modalités et conditions générales de prestations proposées par SAS ISOLATION FUTEE (dit aussi l'Entrepreneur Général) à ses clients (dit aussi le Maître d'ouvrage »), relatives aux travaux de rénovations énergétiques.

Il est expressément précisé que les présentes CGV visent par nature à s'appliquer dans le cadre d'une relation BtoC, mais qu'elles sont également applicables au professionnel lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel, et que ce professionnel n'emploie pas plus de cinq salariés.

Toute commande de travaux implique l'acceptation pleine et entière par le client des présentes conditions générales d'exécution et de règlement.

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales qui pourraient leur être opposées. Le devis et ses avenants constituent des conditions particulières des travaux à réaliser.

En cas de contradiction entre un document général et un document particulier, ce dernier prévaut.

Le contrat est soumis au droit français.

L'entreprise peut sous-traiter tout ou partie de son marché.

La nullité ou caducité éventuelle de l'une des clauses des CGV est sans influence sur la validité des autres clauses.

La société ISOLATION FUTEE se réserve le droit de procéder, à tout moment et sans préavis, à toute modification des présentes CGV qu'il estimera nécessaire. Les conditions générales applicables au Client sont celles qu'il aura signées en même temps que la proposition commerciale.

La société ISOLATION FUTEE se réserve le droit de déroger à certaines clauses des CGV, en fonction des négociations avec le Client, par l'établissement de conditions particulières écrites spécifiquement applicables à ce dernier.

Toutes dispositions des CGV non écartées par les conditions particulières convenues avec un Client donné lui resteront pleinement applicables.

### 2. Validité de l'offre

La validité de l'offre de l'entreprise est spécifiée aux conditions particulières (Devis), et débute à compter de la date d'établissement. Au-delà de cette période, l'entreprise se réserve la faculté, soit de maintenir son offre initiale, soit de présenter une nouvelle proposition commerciale.

La commande est réputée définitive lors du retour d'un exemplaire de l'offre non modifié, signé par le client et accompagné de l'acompte tel que prévu à l'article 13 des présentes conditions générales.

En cas de résiliation unilatérale du fait du client avant le démarrage des travaux, et sauf cas de force majeure, le montant des acomptes versés sera conservé par l'entreprise à titre d'indemnisation, sans préjudice de l'application de la clause 6.6. des présentes.

Les prix des marchandises vendues (ou services) sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros, calculés hors taxes, fermes et définitifs.

Toute remise exceptionnelle accordée au client doit être inscrite au devis. En aucun cas le client ne pourra se prévaloir d'un avantage non expressément spécifié sur le devis.

### 3. Recours à un prêt

Lorsque le client recourt à un prêt pour financer tout ou partie des travaux, il en informe l'entreprise. Si le marché est conclu sous les conditions prévues par le code de la consommation (Business to Consumer), le client devra fournir en amont de l'exécution du chantier une attestation d'accord de prêt d'un établissement financier.

**3.1. Crédit à la consommation (articles L.311-1 et suivants du Code de la consommation).**

En cas de recours à un crédit à la consommation, le client s'engage à informer l'entreprise par écrit dans un délai de 3 jours suivant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours de l'attribution définitive du prêt ou de son refus.

**3.2. Crédit immobilier (articles L.312-1 et suivants du Code de la consommation).**

En cas de recours à un crédit immobilier et que le client a manifesté son intention de recourir à un emprunt, le marché est conclu à la condition suspensive d'obtention du prêt dans un délai précisé expressément par le client à l'entreprise, et qui ne peut pas être inférieur à un mois, suivant la demande de prêt. Le client s'engage à informer, par écrit, l'entreprise de l'obtention du prêt ou de son refus, au plus tard dans un délai de 3 jours suivant l'expiration de ce délai.

### 4. Droit de rétractation

Le client consommateur bénéficie d'un droit de rétractation durant 14 jours à compter de la signature du devis uniquement lorsque ce dernier est conclu hors établissement du professionnel, en présence simultanée des deux parties, et qu'il est signé immédiatement après remise au client (Article L221-18 du Code de la consommation). Pour l'exercer, il suffit de découper et renvoyer par lettre recommandée simple le document ci-dessous à notre entreprise :

Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est automatiquement prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Madame, Monsieur,  
Le \_\_\_\_\_, j'ai été démarché à mon domicile, suite à quoi j'ai passé commande auprès de votre société, pour travaux de rénovation énergétique, pour un montant de :

**Je déclare utiliser mon droit de rétractation**

En conséquence, je vous prie de me rembourser sans délai les sommes que je vous ai déjà versées ou de détruire le chèque que je vous ai adressé et / ou de ne pas prélever le montant de cette commande annulée, ainsi que de ne pas procéder à la livraison éventuellement prévue.

Cordialement,  
M/Mme \_\_\_\_\_

### 5. Exécution anticipée

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai préalable de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Il en est de même pour les contrats 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 des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Dans ce cas, le client doit recopier au bas devis signé la phrase suivante : « Je souhaite expressément l'exécution des travaux avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, soit d'un commun accord à compter du ... ».

## 6. Conditions d'exécution des travaux

Les travaux qui seront réalisés, par l'Entrepreneur Général, ou un sous-traitant qualifié RGE dans le domaine visé figurant sur une liste annexée aux présentes, agréé par le Maître d'ouvrage, répondront en tous points aux règles de construction prescrites par le Code de la construction et de l'habitation, notamment son livre 1er, plus généralement aux règles de l'art et aux pièces contractuelles citées dans les conditions particulières du contrat et leurs éventuels avenants.

**6.1.** Le client s'engage à rendre accessible le lieu d'exécution des travaux et ainsi permettre à la SAS ISOLATION FUTEE, ou son sous-traitant agréé, de procéder à la réalisation de ceux-ci.

**6.2.** L'Entrepreneur Général refusera toute exécution de travaux non conformes aux règles de l'art et pourra à son bon vouloir refuser d'utiliser des matériaux ou des produits fournis par le client.

Lorsque le support révèle des sujétions imprévues, non décelables par l'entreprise, sauf au moment des travaux, un avenant devra être conclu entre les parties pour fixer les travaux supplémentaires, l'intervention d'une entreprise agréée le cas échéant, et le nouveau coût des travaux.

**6.3.** En tout état de cause, l'Entrepreneur Général ne peut être tenu d'effectuer des travaux dont l'exécution présenterait un caractère dangereux, sans que soient mis en place les systèmes de prévention réglementaires (amiante, plomb etc.).

**6.4.** Tous travaux non prévus expressément dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires ; ils donneront lieu à la signature d'un avenant avant leur exécution.

**6.5.** L'Entrepreneur est habilité à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le client.

**6.6.** La résiliation du contrat de manière unilatérale par le maître d'ouvrage entraîne l'exigibilité, en plus des sommes correspondant à l'acompte initial versé et à l'avancement des travaux le cas échéant, une indemnité forfaitaire évaluée à 10 % du montant TTC des travaux hors prime(s), en dédommagement des frais engagés par l'Entrepreneur général et du bénéfice qu'il aurait pu retirer de la réalisation complète des travaux.

**6.7.** L'eau, l'électricité, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires à la réalisation des travaux seront mis à la disposition de l'entreprise en quantités suffisantes, gratuitement et à proximité des travaux.

**6.8.** En cas d'intervention en milieu occupé, les modalités et conditions d'intervention seront précisées aux conditions particulières du présent contrat. Par mesure de sécurité, pendant toute la durée des travaux, l'accès aux zones de travaux hors la présence de l'Entrepreneur Général est interdit au maître d'ouvrage et de manière générale à toute personne étrangère au personnel de l'Entrepreneur Général ou de l'entreprise sous-traitante.

## 7. Délais d'exécution des travaux

**7.1.1.** Le délai d'exécution des travaux est celui précisé au devis, bien qu'il ne soit qu'indicatif, soumis à conditions suspensives, et ne peut engager la responsabilité de SAS ISOLATION FUTEE. Le délai d'exécution commencera à courir à compter de la réception par l'entreprise de toutes les pièces précisées au devis, notamment l'acompte à la commande, l'obtention des autorisations d'urbanisme, l'acceptation du crédit, l'accord d'attribution de l'aide MPR, le cas échéant, etc.

**7.1.2.** En tout état de cause, en amont de tout début d'exécution des travaux, le Maître d'ouvrage devra avoir procédé, selon la nature des travaux engagés, aux démarches relatives à la mise en sécurité électrique du chantier auprès de ENEDIS, à la réalisation d'une balle béton dans le cas d'une pose de Pompe à Chaleur, ou encore à l'obtention de l'accord de voisinage en cas de mitoyenneté.

**7.1.3.** Le délai contractuel de réalisation des travaux mentionné aux conditions particulières sera prorogé de plein droit :

- de la durée des interruptions de chantier imputables au maître d'ouvrage, notamment celles provoquées par des retards de paiement,
- en cas de modifications demandées par le maître d'ouvrage ou imposées par l'administration,
- de la durée des travaux dont le maître d'ouvrage s'est réservé l'exécution ainsi que des retards dans leur exécution ;
- de la durée des interruptions pour cas de force majeure ou cas fortuits,
- de la durée des intempéries définies à l'articles L. 5424-8 et suivants du Code du travail pendant lesquelles le travail est arrêté, signalées par l'Entrepreneur général,
- de la durée des ruptures ou difficultés d'approvisionnement de matériaux ou fournitures non imputables à l'Entrepreneur général. Dans ce cas, les parties peuvent convenir de l'utilisation d'un produit de substitution conformément aux dispositions de l'article 12 des présentes,
- de la durée des retards causés par les troubles résultant d'hostilités, révolutions, cataclysmes naturels, accidents de chantier, épidémies, infections endémiques, pandémies,
- en cas de changement de circonstances, imprévisible lors de la conclusion du marché.
- en cas d'évènements de force majeure au sens de l'article 12 18 du Code civil.

Le délai contractuel est automatiquement prorogé d'un mois si le délai d'exécution des travaux comprend le mois d'août.

**7.1.4.** Dans tous les cas, les interruptions de travail ou retards provoqués par le client ou son représentant, ou les non-exécutions par lui de ses obligations, ne sont pas prises en compte dans le délai d'exécution.

**7.1.5.** En cas de non-exécution des travaux dans un délai indiqué aux conditions particulières conformément aux dispositions du présent article, le client pourra résilier le contrat, après avoir mis l'entrepreneur général en demeure d'exécuter la prestation convenue dans un délai de 8 jours à compter de la réception du courrier, si ce dernier ne s'exécute pas. Tout acompte versé sera restitué au client.

## 8. Réception des travaux

**8.1** La réception des travaux a lieu dès leur achèvement. Elle est convoquée à la demande de la partie la plus diligente.

La réception libère l'Entrepreneur Général de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales. Les motifs de refus de réception doivent être précisés par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois jours suivant la demande de l'entreprise.

**8.2.** La réception des travaux fait l'objet d'un procès-verbal contradictoire de réception dans lequel le Maître d'ouvrage pourra contresigner des réserves, le cas échéant. Un exemplaire de ce procès-verbal est remis au Maître d'ouvrage. Dans le cas où le procès-verbal de réception ferait l'objet de réserves, l'Entrepreneur Général informe le Maître d'ouvrage, au plus tard trente jours après l'établissement dudit procès-verbal mentionnant des réserves, des solutions envisagées en vue de lever lesdites réserves, avec précision des délais ;

**8.3.** S'agissant des réserves à la réception, immédiatement après leur achèvement, l'Entrepreneur Général demande la levée desdites réserves. À défaut de réponse dans les 30 jours suivant la réception de la lettre recommandée avec avis de réception, l'Entrepreneur Général met en demeure le maître d'ouvrage d'établir un procès-verbal de levée de réserves dans les 15 jours. Passé ce délai, les réserves sont réputées levées

**8.4.** La réception ne saurait être retardée du seul fait de l'existence d'imperfections qui, pouvant faire l'objet de corrections, doivent donner lieu à réserves lors du prononcé de la réception. Le refus de réception ne peut être motivé que par l'inachèvement des ouvrages ou par un ensemble d'imperfections équivalent à un inachèvement ou nécessitant des reprises d'ouvrage substantielles. Les motifs de refus de réception doivent être indiqués dans le procès-verbal de refus de réception.

**8.5.** Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais correspondants seront à la charge du client.

## 9. Assurance

**9.1.** L'entreprise est couverte de toutes ses obligations et responsabilités au regard des dispositions des articles 1792, 1792-2 et 1792-3 du Code civil et possède à cet effet toutes les





attestations d'assurance y afférentes, qu'elle pourra fournir sur demande :

Assurances décennale obligatoire et responsabilité civile souscrites sous le numéro 431115100003 auprès de la compagnie d'assurance GROUPAMA, ENTREPRISES IA MIDDLE OFFICE située 50 rue de Saint-Cyr 69251 LYON 09 valable en France Métropolitaine.

**9.2.** Ces contrats d'assurance ne couvrent que les travaux réalisés et/ou diligentés par SAS ISOLATION FUTEE, qui ne peut être tenue responsable des préjudices ne résultant pas directement des produits utilisés ou des travaux réalisés.

**9.3.** Par ailleurs, si le client constate des dégâts survenus lors des travaux, il doit les signaler à l'Entrepreneur Général, dans un délai de 8 jours à compter de la réalisation de travaux, par tous moyens de nature à prouver l'envoi et la réception de la doléance. Au-delà de ce délai, l'Entrepreneur Général déclinera toute responsabilité.

**9.4.** Par les présentes, l'Entrepreneur Général informe expressément le Maître d'ouvrage de l'importance de souscrire une Assurance Dommage-Ouvrage avant le début des travaux, une telle assurance permettant le remboursement et la réparation des désordres qui se produisent après la réception des travaux et qui engagent la responsabilité décennale des constructeurs.

## 10. Sous-Traitance

La société ISOLATION FUTEE informe expressément le client qu'elle se réserve le droit de recourir à de la sous-traitance dans le cadre des marchés qu'elle conclue avec les clients désignés à l'article 1 des présentes.

Titulaire de la certification « NF Habitat RGE Offre Globale » n°71-23-0214, la société ISOLATION FUTEE informe également ses clients qu'elle utilise uniquement les services d'entreprises qualifiées RGE dans leur domaine d'intervention. Le certificat RGE de l'entreprise sous-traitante pourra être transmis au client sur demande.

Il est précisé que l'Entrepreneur Général reste titulaire et responsable du contrat signé avec le client.

## 11. Révision des prix

Sauf convention particulière sur ce point, les prix de ce devis sont révisés au moment de l'exécution des travaux (à chaque situation) par application d'un coefficient de révision basé sur l'évolution des valeurs de l'index BT-01, relevé sur le tableau publié dans le journal LE BATIMENT ARTISANAL, correspondant au corps d'état considéré et au délai, en nombre de mois, existant entre la date de l'émission du devis par l'entreprise et celle de l'établissement des situations.

## 12. Substitution de produit ou service

En cas de substitution d'un produit ou service initialement prévu dans le devis, notamment en raison d'un problème d'approvisionnement, un nouvel avenant au contrat devra être signé entre le client et SAS ISOLATION FUTEE.

Ledit avenant mentionnera le tarif du produit ou service de substitution, ainsi que ces caractéristiques essentielles.

## 13. Modalité de paiement

Sauf convention particulière figurant au devis, le règlement des travaux sera effectué de la manière suivante :

- Pour le client ne bénéficiant d'aucune aide : Il est demandé un acompte de 30 % du montant du marché à la commande.
- Pour le client bénéficiant d'une ou plusieurs aides : Il est demandé un acompte à hauteur du reste à charge client dans la limite de 30% du montant total du marché.

Cet acompte de 30% devra être versé à échéance du délai légal de rétractation de 14 jours et constitue une condition suspensive au début d'exécution des travaux.

En fin de travaux, l'entreprise facturera le solde des travaux dans les conditions prévues ci-dessous :

**13.1** La facturation définitive correspondra au montant du décompte définitif établi par l'entreprise prenant en compte les travaux réellement exécutés, y compris les éventuels travaux supplémentaires

**13.2.** Les demandes de paiements et factures à compter de leur émission seront réglées à l'Entrepreneur Général par chèque ou virement le jour de la livraison du chantier.

En cas d'erreur manifeste portant sur la facture remise lors de la réception de chantier, le client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation, ni réserve émise, n'autorise le client à différer, réduire ou refuser le paiement de la facture présentée.

**13.3.** Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

**13.4.** En cas de non-paiement à la date portée sur la facture, et sauf report sollicité à temps et accordé par SAS ISOLATION FUTEE, le client encourt, de plein droit, sans mise en demeure préalable, au paiement des pénalités à hauteur du pourcentage indiqué sur la facture. Ces pénalités de retard sont exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, ou à défaut d'indication de ce délai, 30 jours suivant la date d'exécution des travaux. Ces pénalités sont exigibles de plein droit et seront d'office portées au débit du compte du client.

Les pénalités seront calculées de la manière suivante : (montant de la somme due x pourcentage prévue au devis x nombre de jours de retard/365)

En outre, l'entreprise se réserve le droit de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci fasse cesser cette inexécution, sous astreinte journalière par jour de retard.

**13.5.** Pour les seuls clients professionnels, conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du code de commerce, tout retard de paiement ouvre droit à l'égard du créancier à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, l'entreprise peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

**13.6.** Aucune retenue de garantie n'a été fixée contractuellement, par les parties en présence, dans le cadre du présent marché.

## 14. Autorisations et renseignements

Le Maître d'ouvrage fournira à l'entreprise tous les renseignements et autorisations nécessaires légales, ainsi que ceux et celles prévus aux conditions particulières, nécessaires à la bonne réalisation des travaux, notamment la faisabilité des travaux, tous les actes liés aux servitudes existantes ainsi que le bornage du terrain, les contraintes d'urbanisme, le diagnostic amiante avant travaux (DAAT) pour les bâtiments quel que soit l'usage dont la date de permis de construire est antérieure au 1er juillet 1997 (Code de la santé publique), les renseignements concernant la qualité du sol, de termites et de radon, la position des réseaux souterrains (assainissement, pluvial, fosse septique) ainsi que des réseaux de gaz, d'eau et d'électricité, la présence de carrières, les risques d'inondations, toute mesure de protection judiciaire, toute indivision existante, l'accord de voisinage en cas d'intervention sur une maison mitoyenne ou toute autre contrainte pouvant faire obstacle au projet ou pouvant entraver la bonne exécution des travaux dans des conditions normales d'exécution. (liste non exhaustive).

L'obtention et l'affichage des diverses autorisations reste à la charge du client.

**14.1.** Le maître d'ouvrage déclare avoir souscrit une assurance multirisque habitation pour la partie existante et avoir demandé à son assureur une extension de garantie pour les travaux objets du présent contrat.



## 15. Utilisation du devis

Le devis, plans et documents de toute nature remis ou envoyés au client sont et restent, en toutes circonstances la propriété de l'Entrepreneur Général ; ils ne peuvent être utilisés, communiqués à une tierce personne ou reproduits qu'avec l'autorisation écrite du représentant mandaté de la SAS ISOLATION FUTÉE, et doivent lui être restitués sur demande, s'il n'est pas donné suite à la proposition de l'entreprise.

## 16. Application du taux de TVA à taux réduit

Elle s'effectuera sous présentation normale ou simplifiée, remplie et signée par le client, dans le cas contraire l'entreprise facturera au taux normal. En tout état en cause, le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation. Les parties conviennent qu'en cas de requalification fiscale sur le taux de TVA applicable aux travaux, le client s'engage à assumer la totalité de la régularisation (principal, pénalités et intérêts) et à rembourser l'entreprise rectifiée fiscalement des sommes versées par elle à ce titre.

## 17. Crédit d'impôt

Le client fera son affaire de toute déclaration fiscale visant à obtenir une réduction ou un crédit d'impôt, le cas échéant.

## 18. Aides à la rénovation

**18.1.** Dans le cadre d'un contrat de travaux de rénovation, pour lequel des primes sont accessibles au client (Ma Prime Rénov, CEE, Région, Etat, etc.), l'entreprise ne peut être tenue responsable de la non attribution desdites primes initialement prévues au devis en faveur du client, dès lors que la forclusion du dépôt du dossier ou le refus de celui-ci est imputable au seul client, notamment en raison d'une non-exécution de ses obligations (chantier non accessible, retard dans le versement de l'acompte, non réponse du client aux demandes de l'organisme délivrant la prime, fausse information, modification des travaux réalisés, etc.).

Les parties conviennent que dans un tel cas, le client s'oblige à assumer le reste à charge résultant du non-versement des primes initialement attribuées, conformément au prix indiqué sur le devis.

**18.2.** Ces dispositifs sont assortis de conditions (ressources, localisation du bien, statut du maître d'ouvrage...) déterminées et vérifiées par chaque organisme compétent. L'éligibilité d'une demande de subvention(s), de prime(s) et/ou d'aide(s) publique(s) ou privée(s) n'est pas garantie par l'Entrepreneur Général.

**18.3.** En cas de modification du quantum d'une subvention, prime et/ou aide publique ou privée, ou de sa non-obtention et ce, quand bien même un accord préalable avait été obtenu, les parties devront se réunir afin de prendre en compte par voie d'avenant les éventuelles incidences en termes de coûts, de prestations et de délais qui en résulteraient. À défaut d'accord intervenu entre les parties, le contrat pourra être résilié par la partie la plus diligente dans un délai d'un mois à compter de la survenance de la modification ou de la non-obtention.

## 19. Clause de réserve de propriété

Sauf convention particulière sur ce point, l'entreprise se réserve la propriété des fournitures non encore incorporées au bâti jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Maître d'ouvrage. Toutefois, si le bien est incorporé dans un autre bien, il peut être revendiqué si la récupération peut être effectuée sans dommage, notamment par un simple démontage, tant pour le bien revendiqué que pour le bien où il est incorporé.

**19.1.** Ces dispositions ne font pas obstacle à la livraison, au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration des biens ou des dommages dont il serait la cause. A ce titre, le client s'engage, tant que la propriété n'est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits.

**19.2.** L'Entrepreneur général n'a droit à aucune indemnité de la part du maître d'ouvrage pour pertes, avaries ou dommages occasionnés par sa négligence, son imprévoyance ou ses fausses manœuvres, pas plus que pour ceux occasionnés par le fait de tiers ou de phénomènes naturels.

## 20. Conditions suspensives

Le présent contrat est conclu sous les conditions suspensives suivantes :

- Obtention du ou des prêts nécessaires, dès lors que le maître d'ouvrage a déclaré souhaiter recourir à l'emprunt pour financer en tout ou partie les travaux ;
- Validation des travaux à réaliser lors de la visite technique. Seule la visite technique réalisée par un technicien travaux est en mesure de confirmer la conformité des travaux chiffrés lors de la visite préalable obligatoire.
- Remise de l'acompte au plus tard au jour de la Visite Technique.
- Accord préalable de(s) subvention(s), prime(s) et/ou aide(s) publique(s) ou privée(s) visé à l'article 18 du présent document, le cas échéant ;
- Obtention des autorisations administratives nécessaires à la réalisation des travaux, purgées des droits de recours des tiers et du préfet et retrait de l'administration ; ainsi que la mise en sécurité électrique du chantier le cas échéant ;
- Obtention de l'accord de voisinage en cas de marché de travaux visant un immeuble mitoyen ;
- Fourniture des autorisations autres qu'administratives mentionnées à l'article 14 des présentes et ayant un caractère impérieux à la bonne réalisation des travaux visés ;
- Acquisition par le maître d'ouvrage de la propriété de l'immeuble ou des droits réels lui permettant de construire ou de réaliser les travaux objets du présent contrat ;
- Accessibilité au chantier et réalisation des travaux préparatoires visés dans le devis le cas échéant.

**20.1.** En conséquence, si une ou plusieurs de ces conditions ne se réalisent pas dans le délai prévu aux conditions particulières, le contrat sera considéré comme caduc et les sommes versées par le Maître d'ouvrage lui seront remboursées. L'Entrepreneur général se réserve cependant la possibilité de demander au Maître d'ouvrage la production de justificatifs attestant de la réalité des démarches entreprises par ce dernier pour obtenir la réalisation des conditions suspensives susvisées. En cas de demande de l'Entrepreneur Général en ce sens, le Maître d'ouvrage s'engage à y faire droit dans les meilleurs délais.

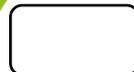
**20.2.** Si la non-réalisation d'une condition suspensive est imputable au Maître d'ouvrage, celle-ci sera réputée accomplie, en application de l'article 1304-3 du Code civil.

**20.3.** La condition d'obtention des prêts est satisfaite lorsque le Maître d'ouvrage a reçu au moins une offre correspondant aux caractéristiques du financement, décrites aux devis. Cependant, elle ne sera considérée comme insatisfaite que si le Maître d'ouvrage justifie de la réception d'au moins deux refus définitifs de financement de la part d'établissements de crédit.

**20.4.** Le Maître d'ouvrage déclare ne pas bénéficier actuellement d'emprunts susceptibles de remettre en cause l'endettement maximum accepté par l'organisme de crédit pour l'obtention du ou des prêts indispensables à la réalisation des travaux.

## 21. Clause résolutoire

**21.1** Il est expressément convenu que si au cours du marché, l'accès au chantier est empêché à l'Entrepreneur Général ou à ses sous-traitants agréés, du seul fait du Maître d'Ouvrage, le marché pourra être résilié de plein droit pour non-respect de la clause 6.1 des présentes, 10 jours après une mise en demeure restée infructueuse, même dans le cas où le Maître d'Ouvrage accorderait postérieurement de nouveau





Dans un tel cas, l'Entrepreneur Général sera légitimement en droit d'appliquer les modalités prévues à la clause 6.6 des présentes.

## 22. Garanties et responsabilité

Lorsqu'il agit en garantie légale de parfait achèvement, de bon fonctionnement, ou en garanties des vices cachés, le consommateur bénéficie des dispositions des articles L 217-3 à L 271-16 du Code de la consommation et 1641 et 1648 du code civil.

En tout état de cause, la responsabilité de SAS ISOLATION FUTEE ne peut être engagée, du fait d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution de ses obligations imputables au client, d'un fait insurmontable et imprévisible résultant d'un tiers au contrat ou d'un cas force majeur au sens de l'article 1218 du Code Civil.

## 23. SAV

Toutes doléances comprises dans le délai de garantie de parfaitement achèvement, devront être soumises par courrier recommandé avec accusé de réception et/ou par courriel à l'adresse : sav@tilkeo-renovation.fr et mentionnées les informations suivantes : Identité du client (dossier), numéro du devis/facture, numéro de téléphone à jour, adresse mail de contact, explications sur la nature de la demande, photographies.

SAS ISOLATION FUTEE consignera, sur un registre, les réclamations du Maître d'ouvrage, les dispositions qu'il a prises pour les traiter, et leur bon aboutissement.

L'Entrepreneur général dispose de 15 jours pour accuser réception de chaque réclamation et répondre au Maître d'ouvrage.

Toute demande non transmise selon les modalités fixées au présent article, est susceptible de ne pas recevoir de suite.

## 24. Règlement des litiges

**24.1. Principe général :** En cas de différent ou d'une demande découlant du devis établi ou en relation avec celui-ci ou avec son inexécution les parties contractantes pourront, afin de régler le litige, recourir à une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

**24.2. Médiation consommation :** (En cas de litige avec un consommateur) les parties privilégieront la recherche d'une solution amiable.

Pour ce faire, le client adressera par écrit sa demande au représentant mandaté de l'entreprise.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à l'organisme CM2C sis 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris - Téléphone : 01 89 47 00 14 - <https://www.cm2c.net/contact.php>

**24.3. Instances Judiciaires compétentes :** Les litiges seront portés devant le tribunal compétent dans le ressort du siège social de l'entreprise, ou le tribunal compétent dans le ressort du domicile du défendeur quand celui-ci est un consommateur.

## 25. Règlement Général de protection des données personnelles (RGPD)

Notre entreprise traite les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Les informations recueillies sur le client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise et sont indispensables au traitement de sa commande. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions et elles sont conservées au sein de l'entreprise et / ou sur des serveurs informatiques situés dans l'Union Européenne.

En outre, les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise, soit par contrat pour l'exécution des tâches sous-traitées, soit encore dans le cadre des audits et contrôles COFRAC imposés à l'entreprise pour l'obtention ou le maintien de ses certifications, labels et agréments, ainsi que pour l'obtention d'aides financières au bénéfice du client.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Entrepreneur général s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données du client sans son consentement préalable, à moins d'y être contraint (obligation légale, lutte contre la fraude, exercice des droits de la défense, etc.).

Les informations personnelles collectées sont uniquement celles strictement nécessaires à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant légalement reconnues. Elles ne sont conservées que le temps nécessaire à ces objectifs.

**25.1.** Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

**25.2.** Le responsable du traitement des données est l'entreprise DS GROUP, dont le siège social est situé 2200 Route de Toulon, 71210 Saint Eusèbe. Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant ([juridique@tilkeo.com](mailto:juridique@tilkeo.com))

**25.3.** En cas réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## 26. Dispositions diverses

**26.1.** Le Maître d'ouvrage s'engage à avertir sans délai l'Entrepreneur Général de tout recours contre le permis de construire ou la déclaration préalable de travaux qui lui serait notifié dans le cadre de l'article R600-1 du Code de l'urbanisme ou dont il aurait connaissance par tout autre moyen.

**26.2.1.** Le Maître d'ouvrage autorise expressément l'Entrepreneur Général à procéder à des prises de vue des travaux réalisés. Il reconnaît avoir été expressément informé de la finalité de ces images et/ou vidéos destinées à la promotion de l'Entrepreneur général et de ses réalisations. Celles-ci pourront faire l'objet d'une fixation, reproduction et diffusion au public, notamment par voie de publication, par tous procédés et sur tous supports connus ou à venir (ex : catalogue, journal, revue ou newsletter, affiches, affichettes, expositions, sites internet appartenant de l'Entrepreneur général ou exploités sous sa responsabilité, réseaux sociaux, etc.).

**26.2.2.** Le Maître d'ouvrage reconnaît également et accepte sans condition que l'utilisation des prises de vue réalisées puisse revêtir un caractère commercial dans le cadre de la finalité rappelée ci-dessus, celles-ci pouvant être exploitées, gratuitement, directement par l'Entrepreneur Général ou cédées à des tiers, pour tous les usages autorisés ci-dessus.

## 27. Législation

Code de la consommation : Notamment les articles L221-1 à L221-9 ; L616-1 et R616-1.

Code de la consommation : Article L223-1 relatif au démarchage téléphonique. Code des Assurances : Notamment Article L242-1.

Code Civil : Notamment 1218 ; 1304-3 ; 1641 ; 1792 à 1794 Code de commerce : L441-10

Code du travail : Notamment L5424-8 et suivants

Loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

