



# Conditions générales de services

## I. Principes généraux des Conditions Générales

### Article 1. Fonction et étendue des Conditions générales

Les présentes conditions générales de services, ci-après les « Conditions Générales » régissent les relations entre Cléo Rénov, et vous, c'est à dire toute personne ayant la qualité de consommateur telle que définie par le Code de la consommation, dans le cadre de l'exécution de l'une des prestations relevant (i) de **l'audit énergétique des bâtiments**, (ii) de **l'assistance et de l'accompagnement** ou (iii) du **mandat administratif pour les démarches liées aux financements** à chaque étape de votre projet de rénovation énergétique, y compris après sa réalisation, ci-après collectivement désignées sous le terme « Prestation(s) ».

### Article 2. Place des Conditions Générales dans le Contrat de Prestation

Ces Conditions Générales font partie intégrante du Contrat de Prestation vous unissant à Cléo Rénov, qui comprend également (i) un Devis signé comportant la ou les Prestations convenues et leur prix, et (ii) un descriptif de la (ou des) Prestation(s) prévue(s).

En cas de conflit ou de difficulté d'interprétation entre les différents termes des éléments constitutifs du Contrat de Prestation, ceux contenus dans le Devis que vous avez signé priment en toute circonstance.

### Article 3. Consultation des Conditions Générales

Les Conditions Générales sont consultables et téléchargeables sur le site internet de Cléo Rénov, et disponibles au format papier ou numérique sur simple demande auprès de vos interlocuteurs de Cléo Rénov.

Elles sont en toute circonstance attachées aux Devis émis par Cléo Rénov.

### Article 4. Acceptation des Conditions Générales

A l'occasion de toute Commande de Prestation, telle que prévue à l'Article 24, vous attestez avoir préalablement lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales.

### Article 5. Modification des Conditions Générales

Les Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par Cléo Rénov.

Ainsi les Conditions Générales applicables à une Prestation sont toujours celles qui étaient en vigueur au jour de la Commande.

### Article 6. Divisibilité des Conditions Générales

Dans l'hypothèse où l'une (ou plusieurs) des clauses des Conditions Générales serai(en)t considérée(s) comme illégale(s) ou inopposable(s) par une décision de justice, les autres resteraient en vigueur et conserveraient tous leurs effets.

## II. Présentation de Cléo Rénov

### Article 7. Informations juridiques

Cléo Rénov est une société par actions simplifiée, société à mission, au capital de 10.000€, inscrite au Registre du commerce et des sociétés de Romans-sur-Isère sous le numéro 951 114 693, dont le siège social est sis 1 rue Marc Seguin - Ineed ROVALTAIN – 26300 ALIXAN, ayant pour numéro de TVA intracommunautaire FR45951114693, et représentée par sa Présidente : Madame Catherine BARROT.

### Article 8. Activités

Cléo Rénov a pour activité pour l'application des présentes : l'assistance et l'accompagnement des maitres d'ouvrage dans leur projet de rénovation énergétique de bâtiments à usage d'habitation, et l'audit énergétique pour ces mêmes bâtiments.

Plus largement Cléo Rénov a pour raison d'être de « *permettre à chacun de vivre dans un habitat durablement rénové à un niveau de performance énergétique optimal, pour plus de confort, de santé, de sécurité, et moins d'émission de gaz à effet de serre, de dépenses de chauffage ou de refroidissement et de consommations d'eau.* »

## Article 9. Coordonnées

Cléo Rénov a pour adresse courrier : 1 rue Marc Seguin - BP 16122 ALIXAN - 26958 VALENCE CEDEX 9, adresse électronique : [contact@cleo-renov.fr](mailto:contact@cleo-renov.fr), et peut être joint par téléphone au +33 (0)4 65 84 49 70 du lundi au vendredi de 9h à 12h.

Son site internet est accessible à l'adresse : <https://www.cleo-renov.fr>

## III. Prestations délivrées par le Prestataire

### Article 10. Description

Les Prestations proposées par Cléo Rénov font l'objet d'un descriptif qui vous est remis dans le cadre du Contrat de Prestation.

Ce descriptif comporte l'entièreté des Prestations convenues. Toute demande de Prestation supplémentaire doit faire l'objet d'une nouvelle Commande de votre part.

Cléo Rénov est libre de définir, d'adapter et de modifier les modalités et conditions d'exécution de chaque Prestation.

### Article 11. Prestation d'audit énergétique

La Prestation d'audit énergétique porte exclusivement sur des bâtiments à usage principal d'habitation. Elle est réalisée conformément aux dispositions légales encadrant les audits énergétiques, et notamment, selon la finalité de l'audit, celles résultant du Décret n°2022-780 du 4 mai 2022 applicables.

La Prestation d'audit énergétique consiste d'abord en un état des lieux détaillé de la performance énergétique et environnementale de votre logement et fournit des estimations de sa consommation d'énergie et de ses émissions induites de gaz à effet de serre (GES).

La Prestation apporte également des recommandations de travaux pour améliorer la performance énergétique et environnementale de votre logement, dont l'une au moins permet d'atteindre un très haut niveau de performance énergétique. Pour chacun des scénarios de travaux, la Prestation d'audit énergétique précise une évaluation de la consommation énergétique et les émissions induites de GES après travaux, ainsi que des estimations du montant des travaux, des aides financières mobilisables et de l'impact théorique des travaux sur vos factures énergétiques futures.

Nous attirons votre attention sur le fait que la pertinence de cette Prestation repose en grande partie sur la qualité des informations que vous communiquez à votre interlocuteur Cléo Rénov. Un audit énergétique s'appuie en effet sur un certain nombre de données telles que : vos consommations, vos abonnements, vos usages, vos observations, vos besoins et envies, mais aussi les surfaces de votre logement et leur affectation, les travaux antérieurement réalisés et/ou connus, les équipements installés, les entretiens effectués, etc. Vous vous engagez en conséquence à transmettre à Cléo Rénov toute information utile à la réalisation de sa Prestation en amont comme à tout instant de son exécution et notamment dans le cadre de la visite du bâtiment.

Les informations financières relatives aux prix des travaux, aux économies réalisables sur les dépenses énergétiques et aux montants des aides, tout comme les valeurs qui en découlent telles que les durées de retour sur investissement ne sont qu'estimatives et ne sont en aucun cas opposables à Cléo Rénov.

Un rapport d'audit remis par Cléo Rénov au terme de la Prestation d'audit énergétique, et au plus un mois après la visite du bâtiment. Il ne constitue jamais un cahier des charges pour déterminer le dimensionnement des équipements ni même un document permettant l'exécution de travaux. En outre, il peut être nécessaire d'actualiser le rapport d'audit au terme des travaux de rénovation pour l'adapter aux solutions et équipements réellement mis en œuvre. La Prestation prévoit ainsi systématiquement une actualisation du rapport d'audit. Toute mise à jour supplémentaire à votre demande donne en revanche lieu à l'établissement d'une nouvelle Commande et à une nouvelle facturation une fois celle-ci réalisée.

### Article 12. Prestations relevant de l'assistance et de l'accompagnement

Les Prestations relevant de l'assistance à maîtrise d'ouvrage et de l'accompagnement de projet visent à vous apporter conseils et accompagnements techniques, administratifs et sociaux aux différentes étapes de votre projet de rénovation énergétique, pour vous permettre d'exercer au mieux vos missions, prérogatives et obligations de maître d'ouvrage. Elles ne concernent donc que des travaux énergétiques.

Un projet de rénovation énergétique se décompose ainsi pour le maître d'ouvrage en quatre phases que sont :

- La définition des enjeux, des besoins et des capacités à engager la rénovation
- La conception du projet de rénovation, l'étude de sa faisabilité et sa planification
- La réalisation du projet, incluant la direction et la gestion des travaux
- La livraison de la rénovation, sa réception et la mise en service des équipements.

Les Prestations relevant de l'assistance à maîtrise d'ouvrage excluent formellement et systématiquement tout mandat de représentation dans l'exercice de vos prérogatives de maître d'ouvrage. Vous restez en toute circonstance l'interlocuteur direct des administrations, des collectivités, des financeurs, des professionnels de la construction tant pour la conception du projet que pour chacune des étapes sur lesquelles ils interviennent.

Cléo Rénov ne dispose d'aucune qualité ni d'aucun mandat pour assurer quelque partie que ce soit de la conception technique du projet, de son ordonnancement ou de sa planification. Ces missions vous sont intégralement dévolues en qualité de maître d'ouvrage surtout en l'absence de maître d'œuvre ou de coordinateur de travaux.

#### Article 13. Prestations de mandataire administratif « MaPrimeRénov' »

Les prestations inhérentes au mandat administratif pour l'instruction et le dépôt du ou des dossiers de demande d'aide sont encadrées par un mandat qui autorise Cléo Rénov à agir en votre nom et pour votre compte auprès des organismes attributaires des aides. Ainsi, dès l'instant où vous commandez cette prestation vous déléguez à Cléo Rénov toute faculté à vous représenter devant lesdits organismes.

Ces prestations comprennent en général l'accomplissement des démarches nécessaires à l'obtention d'un accord sur le montant des aides et leur nature, et de celles nécessaires à leur versement effectif.

Elles ne garantissent en aucun cas l'obtention voire la perception des aides demandées qui sont assujetties à de nombreux aléas et dépendent notamment des évolutions de votre foyer, de vos revenus ou encore des travaux réellement mis en œuvre. Pour autant, Cléo Rénov s'engage à effectuer toutes diligences utiles pour conférer à votre ou vos dossiers de demande d'aides le maximum de chance d'aboutir.

Le mandat est révocable à tout moment et vous avez en toute circonstance la possibilité de suivre l'avancement de vos dossiers.

Enfin, il vous est rappelé que ce mandat ne porte ni sur la perception des aides, qui vous seront systématiquement versées directement, ni sur le paiement par Cléo Rénov des entreprises de travaux.

#### Article 14. Prix

Les prix des Prestations sont fermes et définitifs.

Cependant lorsque de votre fait, ou du fait d'un élément extérieur à Cléo Rénov, la durée de la Prestation s'étend de 12 mois au-delà de la date de la Commande, Cléo Rénov peut réviser le prix prévu au Contrat de Prestation en lui appliquant le pourcentage d'augmentation de l'indice des coûts à la construction (ICC) entre le trimestre correspondant à la date de la Commande et le trimestre correspondant à la date de délivrance de la ou des Prestation(s) réalisée(s) postérieurement au dit délai de 12 mois.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises. Cléo Rénov est assujetti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

#### Article 15. Echéances de facturation

Une facture vous est établie par Cléo Rénov au terme de chacune des phases composant les Prestations prévues par le Devis.

Les factures reprennent, le cas échéant, les avances versées au moment de la Commande et les déduisent du montant qui vous reste à régler.

#### Article 16. Délais de règlement

Les factures émises par Cléo Rénov doivent être réglées dans les 15 jours qui suivent leur émission sauf mention contraire sur la facture elle-même ou sur le Devis préalablement signé.

Le règlement de toute facture portant sur un audit énergétique, conditionne la remise du rapport dudit audit énergétique.

#### Article 17. Délais de mise en œuvre des Prestations

Sauf demande contraire de votre part ou mention expresse au Devis, la (ou les) Prestation(s) que vous commandez commence(nt) à être exécutée(s) dans un délai de 45 jours à compter de la date de Commande, selon un calendrier convenu ensemble.

En cas de retard d'exécution imputable à Cléo Rénov, vous avez la faculté de demander l'annulation de la Commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou sur tout autre support durable (notamment courrier électronique avec accusé de réception) si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Cléo Rénov de réaliser la (ou les) Prestation(s) commandée(s) dans un délai supplémentaire de 15 jours, Cléo Rénov ne s'est pas exécutée.

Dans cette hypothèse, le Contrat de Prestation sera considéré comme annulé à la réception par Cléo Rénov de la lettre l'informant de la résiliation, à moins que Cléo Rénov ne se soit exécutée entre temps.

En cas d'annulation du Contrat de Prestation pour ce motif, vous serez remboursé de l'éventuelle avance versée pour la Prestation en cause dans un délai de 14 jours à compter de la date de l'annulation.

Le non-respect des délais d'exécution ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

#### Article 18. Limitations

Aucune des Prestations délivrées par le Prestataire ne constitue une participation, à quelque niveau que ce soit, à la conception, à la réalisation ou à la livraison d'un ouvrage.

Cléo Rénov ne définit, ne programme, ne valide, ne planifie, ne dirige, ni ne contrôle les travaux mis en œuvre par les professionnels de la construction avec lesquels vous contractualisez pour vos travaux.

## Article 19. Responsabilité

Cléo Rénov s'engage à mettre en œuvre tout moyen utile et proportionné afin d'exécuter, dans les meilleures conditions et le respect des règles attachées à sa profession, la (ou les) Prestation(s) commandée(s).

Cléo Rénov ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'Article 33.

## Article 20. Assurance

Cléo Rénov a souscrit un contrat d'assurance numéro 050-230053 auprès de la compagnie l'Auxiliaire, mutuelle d'assurance des professionnels du bâtiment et des travaux publics, société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le code des assurances, sise 20 rue Garibaldi - BP 6402 - 69413 Lyon Cedex 06 – dont le numéro de SIREN est 775649056, le code APE 6512Z, le site internet [www.auxiliaire.fr](http://www.auxiliaire.fr), le téléphone 04.72.74.52.52 et l'adresse électronique [auxiliaire@auxiliaire.fr](mailto:auxiliaire@auxiliaire.fr).

## Article 21. Garantie légale

Vous disposez d'une garantie légale pour tout défaut de conformité de la (ou des) Prestation(s) commandée(s), incluant les vices cachés.

Afin de faire valoir vos droits au titre de cette garantie, vous devez informer Cléo Rénov, par écrit, de l'existence d'un (ou de plusieurs) défaut(s) de conformité dans un délai maximum de 90 jours à compter de la réalisation de la (ou des) Prestation(s), ou s'agissant des vices cachés, dans les 60 jours suivant leur découverte.

Cléo Rénov rectifiera ou fera rectifier dans la mesure du possible, ou remboursera par crédit sur votre compte bancaire - dans la limite du prix de la (ou des) Prestation(s) que vous avez effectivement payé -, la (ou les) Prestation(s) jugée(s) défectueuse(s) ou viciée(s) dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 60 jours suivant sa constatation du défaut ou du vice.

Si à la date de constatation du défaut de conformité ou du vice caché, vous n'avez pas encore réglé l'entièreté du prix de la (ou des) Prestation(s), et que ledit défaut ou ledit vice présente un caractère de gravité suffisamment important, vous pouvez en suspendre le paiement le temps que Cléo Rénov exécute l'une ou l'autre des modalités prévues de mise en œuvre de la garantie ci-dessus exposées.

## Article 22. Propriété intellectuelle

Cléo Rénov reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, plans, etc., réalisés, même à votre demande, dans le cadre de la (ou des) Prestation(s).

Vous vous interdisez en conséquence toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, plans, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de Cléo Rénov qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

# IV. Contrat de Prestation

## Article 23. Etablissement d'une offre de services

Toute demande de Prestation que vous émettez à Cléo Rénov, quelle qu'en soit la modalité ou la forme, donne lieu à la production d'une Offre de services comprenant : un Devis, une présentation détaillée de la (ou des) Prestation(s) souhaitée(s) et les Conditions générales.

Les Offres de service sont valables 60 jours à compter de leur date d'émission figurant sur le Devis.

## Article 24. Commande

L'acceptation d'une Offre de service vaut Commande. Celle-ci se matérialise par l'apposition de votre signature manuscrite ou numérique sur le Devis émis par Cléo Rénov.

Lorsqu'un Devis prévoit le versement d'une avance avant le début de la (ou des) Prestation(s) commandée(s), la Commande n'est prise en compte par Cléo Rénov qu'à compter de la réception de votre règlement intégral de cette avance.

Sous réserve des facultés ouvertes par l'Article 25, l'avance est réputée acquise à Cléo Rénov.

## Article 25. Faculté de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, si le Contrat de Prestation est conclu à distance ou en dehors de l'établissement de Cléo Rénov, vous disposez de quatorze (14) jours à compter du lendemain de votre Commande pour vous rétracter, sans motif ni frais. Une telle demande peut s'exercer via le formulaire figurant à l'annexe 1.

Toutefois, en application des dispositions de l'article L.221-28 du Code de commerce, si à votre demande expresse une (ou plusieurs) Prestation(s) prévue(s) au Contrat de Prestation a (ont) commencé à être exécutée(s) par Cléo Rénov ou l'un de ses sous-traitants, vous vous obligez à payer l'intégralité du prix de la (ou des) Prestation(s) déjà exécutée(s) à la date de réception par Cléo Rénov de la notification de votre rétractation.

## Article 26. Durée du contrat

Le Contrat de Prestation prend effet au jour de votre Commande. Il prend fin le jour de la livraison de la dernière Prestation commandée et de l'intégral paiement de la (ou des) Prestation(s) réalisée(s).

## Article 27. Modification

A l'exception des présentes Conditions Générales, toute demande de modification du Contrat de Prestation, quel qu'en soit l'auteur, donne lieu à l'établissement d'un nouveau devis et d'un descriptif modificatif de la (ou des) Prestation(s) commandée(s).

## Article 28. Arrêt en cours de prestation

Outre le cas d'une décision commune d'arrêt de la (ou des) prestation(s), vous pouvez unilatéralement résilier le Contrat de Prestation au terme de chacune des phases clefs des Prestations telles que figurant au Devis.

Si aucune phase d'une (ou de plusieurs) Prestations(s) n'est en cours de réalisation, la résiliation intervient dès réception par Cléo Rénov d'une lettre recommandée de votre part en faisant la demande. Dans le cas contraire, elle prendra effet au terme de ladite phase.

Les sommes versées à Cléo Rénov au titre d'éventuelles avances ou en rémunération de Prestation(s) déjà réalisée(s), ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Cléo Rénov se réserve également le droit d'appliquer des pénalités de résiliation d'au plus 50% des sommes qui auraient été facturées si la Prestation n'avait pas été résiliée de manière anticipée.

## Article 29. Résiliation fautive du Contrat de Prestation

Le Contrat de Prestation peut être résilié par l'une des parties en cas de faute grave de l'autre ou de manquement de celle-ci à l'une au moins des obligations figurants au Contrat de Prestation et n'ayant pas donné lieu à pleine réparation dans un délai de 30 jours suivant mise en demeure adressée par lettre recommandée.

# V. Données personnelles et communication sur le projet

## Article 30. Information sur les traitements

Dans le cadre de l'exécution du Contrat de Prestation des données personnelles vous concernant sont traitées par Cléo Rénov en qualité de responsable de traitement.

Vous trouverez le détail de ces traitements ainsi que les modalités pour exercer vos droits issus notamment du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, au sein du document libellé Politique de confidentialité et de traitement des données personnelle, consultable sur le site internet de Cléo Rénov.

## Article 31. Réclamation

Pour toute question ou réclamation relative à l'exercice de vos droits ou au traitement de vos données dans le cadre du Contrat de Prestation, vous pouvez vous adresser au correspondant aux données personnelles au sein de Cléo Rénov par courrier électronique à [donneespersonnelles@cleo-renov.fr](mailto:donneespersonnelles@cleo-renov.fr) ou par courrier postal à Cléo Rénov - Données personnelles -1 rue Marc Seguin - BP 16122 ALIXAN - 26958 VALENCE CEDEX 9.

Toute demande devra être accompagnée de documents permettant d'attester votre identité.

## Article 32. Communication sur le projet

Sous réserve de respecter le droit sur les données à caractère personnel, le droit au respect de la vie privée, le droit à l'image et le droit d'auteur, Cléo Rénov pourra, sauf opposition expresse de votre part, communiquer sur votre projet de rénovation énergétique dans le cadre de ses rapports d'activité à ses différents partenaires comme dans celui de sa propre communication institutionnelle ou publicitaire.

# VI. Difficultés et litiges

## Article 33. Force majeure

La force majeure applicable aux présentes comprends les catastrophes, les incendies, les grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes, et d'une manière générale tout événement extérieur imprévisible ne permettant pas la bonne exécution de la (ou des) Prestation(s).

## Article 34. Recourir au médiateur de la consommation

En application de l'Article L.612-1 du Code de la consommation, en cas de difficulté dans l'application du Contrat de Prestation, vous pouvez vous adresser à un médiateur de la consommation.

Cléo Rénov est adhérent de MEDIMMOCONSO – association de médiateurs de la consommation des métiers de l'immobilier, du logement, des travaux de bâtiment et travaux d'aménagement extérieur et intérieur.

La médiation est une démarche gratuite pour le Client qui s'opère depuis le formulaire suivant :

<https://medimmoconso.fr/adresser-une-reclamation/>

### Article 35. Tolérance

Le fait pour Cléo Rénov, comme pour vous, de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque du Contrat de Prestation ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification du Contrat de Prestation, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

### Article 36. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales, rédigées en langue française, sont soumises au droit interne français et notamment aux dispositions du code de la consommation.

Les litiges nés entre Cléo Rénov et vous en application des présentes relèveront de la compétence du tribunal du lieu du domicile du défendeur ou du lieu d'exécution de la Prestation.

Alixan, le 05/06/2024

## Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation

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

A l'attention de : **Cléo Renov**

Adresse : 1 rue Marc Seguin – Ineed ROVALTAIN – 26300 ALIXAN

Adresse électronique : [contact@cleo-renov.fr](mailto:contact@cleo-renov.fr)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat relatif à la prestation de services décrite ci-dessous .....

.....

.....

..... signé le :     /                     /20.

*(\*) Rayez la mention inutile.*

Nom et prénom : .....

Adresse du : .....

.....

.....

Date :     /                     /20

Signature