

ENRGETIC

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version 1.0 du 1er août 2026
Applicable à compter du 1er août 2026

SAS ENRGETIC

SASU au capital de 1 000 € - RCS Paris 922 231 139
1 rue de Stockholm, 75008 Paris
admin@enrgetic.fr - 09 70 70 87 70
TVA intracommunautaire : FR65 922 231 139

Document contractuel versionné

La version applicable est celle identifiée sur le devis. Elle est accessible au moyen du lien permanent de téléchargement qui y figure et demeure disponible sous sa référence propre.

SOMMAIRE

PARTIE I — DISPOSITIONS COMMUNES

- Article 1 — Objet et champ d'application
- Article 2 — Définitions
- Article 3 — Documents contractuels et ordre de priorité
- Article 4 — Nature et périmètre de la Mission
- Article 5 — Compétences, certifications et intervenants réglementés
- Article 6 — Devis
- Article 7 — Formation du Contrat et acceptation des CGV
- Article 8 — Prix, taxes et frais
- Article 9 — Paiement
- Article 10 — Dossier complet et commencement de la Mission
- Article 11 — Délais de réalisation
- Article 12 — Obligations du Client
- Article 13 — Visites sur site
- Article 14 — Attestations et documents réglementaires
- Article 15 — Salariés, prestataires et intervenants extérieurs
- Article 16 — Corrections, modifications et reprises
- Article 17 — Dossiers incomplets ou inactifs
- Article 18 — Livraison et utilisation des Livrables
- Article 19 — Suspension, refus et fin de Mission
- Article 20 — Force majeure, administrations et tiers
- Article 21 — Propriété intellectuelle et droit d'utilisation
- Article 22 — Confidentialité
- Article 23 — Données personnelles et outils numériques
- Article 24 — Communications électroniques, preuve et archivage
- Article 25 — Responsabilité commune
- Article 26 — Assurances
- Article 27 — Réclamations et droit applicable
- Article 28 — Version des CGV, modification et divisibilité

PARTIE II — DISPOSITIONS APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

- Article 29 — Commandes des Clients professionnels
- Article 30 — Paiement différé des Clients professionnels
- Article 31 — Retard de paiement des Clients professionnels
- Article 32 — Responsabilité et juridiction entre professionnels

PARTIE III — DISPOSITIONS APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CLIENTS CONSOMMATEURS

- Article 33 — Informations précontractuelles et confirmation du Contrat
- Article 34 — Droit de rétractation et commencement anticipé
- Article 35 — Fonctionnalité électronique de rétractation
- Article 36 — Médiation et juridictions compétentes

ANNEXES

- ANNEXE 1 — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION
- ANNEXE 2 — DEMANDE FACULTATIVE DE COMMENCEMENT ANTICIPÉ

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après les « CGV », sont communiquées au Client avant la conclusion du Contrat. La version applicable est identifiée par un numéro et une date et peut être téléchargée, conservée et reproduite.

PARTIE I — DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent les prestations intellectuelles, techniques, réglementaires, thermiques, environnementales, d'analyse, d'assistance et de constitution de dossiers proposées par ENRGETIC et décrites dans ses devis.

Elles s'appliquent à tout Client, particulier ou professionnel, sous réserve :

- des dispositions expressément réservées aux Clients professionnels ;
- des dispositions expressément réservées aux Clients consommateurs ;
- des conditions particulières figurant dans le devis ;
- de tout accord écrit particulier conclu entre les parties.

Les CGV ne s'appliquent qu'à la Mission expressément commandée.

Elles ne confèrent à ENRGETIC aucune mission générale de conception, de maîtrise d'œuvre, de direction de travaux, de contrôle de l'exécution des travaux, de représentation du maître d'ouvrage ou d'assistance juridique qui ne serait pas expressément mentionnée dans le devis.

Article 2 — Définitions

Pour l'application des présentes CGV :

- Client désigne la personne physique ou morale qui conclut le Contrat avec ENRGETIC.

Client consommateur désigne toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Client professionnel désigne toute personne physique ou morale agissant pour les besoins de son activité professionnelle.

Maître d'ouvrage désigne la personne pour le compte de laquelle le Projet est réalisé, qu'elle soit ou non le Client direct d'ENRGETIC.

Projet désigne l'opération, le terrain, le bâtiment ou les travaux identifiés dans le devis.

Mission désigne la prestation précisément décrite dans le devis.

Contrat désigne l'ensemble contractuel formé conformément aux présentes CGV.

Dossier complet désigne l'ensemble des documents et informations nécessaires à la réalisation de la Mission, dans leur version à jour, cohérente, lisible et techniquement exploitable.

Livrable désigne tout rapport, étude, note de calcul, notice, plan, descriptif, attestation, formulaire ou document numérique produit dans le cadre de la Mission.

Jour ouvré désigne un jour du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux.

Article 3 — Documents contractuels et ordre de priorité

Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant :

- de tout accord écrit particulier conclu entre les parties ;
- du devis et de ses conditions particulières ;
- des annexes expressément visées dans le devis ;
- des présentes CGV dans la version transmise au Client avant la conclusion du Contrat ;
- des documents techniques ou descriptifs expressément intégrés à la Mission.

En cas de contradiction, les conditions particulières ou accords écrits particuliers prévalent sur les CGV.

Les conditions générales d'achat ou autres documents émis unilatéralement par un Client professionnel ne sont opposables à ENRGETIC qu'en cas d'acceptation écrite et expresse.

Article 4 — Nature et périmètre de la Mission

La Mission d'ENRGETIC est strictement limitée aux prestations indiquées dans le devis.

Toute prestation non expressément mentionnée est exclue, notamment :

- les missions géotechniques normalisées G1 à G5 au sens de la norme NF P 94-500 ainsi que les études de conception et de dimensionnement structurel, sans préjudice des missions d'analyse documentaire et d'établissement d'attestations prévues à l'article 14 ;
- les missions d'architecte ;
- les missions de maîtrise d'œuvre ou de direction de l'exécution des travaux ;
- les contrôles, essais et mesures devant être réalisés par un tiers ;
- les visites sur site non prévues ;
- les démarches administratives non incluses ;
- le suivi de l'exécution des travaux ;

- la vérification des ouvrages cachés ou inaccessibles.

Les études et Livrables sont établis à partir des documents transmis par le Client ou par les intervenants du Projet.

Après examen du dossier, ENRGETIC peut constater que la Mission initialement demandée doit être adaptée au regard notamment :

- des plans ;
- de l'autorisation d'urbanisme ;
- de la localisation ;
- de l'usage du bâtiment ;
- de la nature des travaux ;
- des surfaces ;
- de la date du Projet ;
- de la réglementation applicable.

Lorsque la Mission demandée n'est pas adaptée au Projet, nécessite une prestation différente ou suppose l'intervention d'un professionnel disposant d'une qualification particulière, ENRGETIC peut, selon le cas :

- proposer une adaptation du devis ;
- établir un devis complémentaire ou de remplacement ;
- solliciter l'intervention d'un professionnel qualifié ;
- refuser tout ou partie de la Mission ;
- rembourser la part du prix correspondant aux prestations qui ne seront pas réalisées.

À l'égard d'un Client consommateur, toute adaptation modifiant le périmètre, le prix ou le délai est soumise à son accord exprès. À défaut d'accord, la partie de la Mission concernée n'est pas exécutée et les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées.

ENRGETIC ne garantit pas l'obtention d'une autorisation, d'une validation administrative ou d'une décision favorable d'un service instructeur.

Article 5 — Compétences, certifications et intervenants réglementés

ENRGETIC veille à intervenir uniquement dans le périmètre des compétences, certifications, qualifications et couvertures d'assurance applicables à la Mission, au regard des informations disponibles lors de son acceptation et de son exécution.

Lorsque la réglementation impose l'intervention ou la signature d'une personne ou d'un organisme disposant d'une qualité particulière, la Mission est réalisée ou signée par un intervenant répondant aux conditions réglementaires requises.

Lorsque la réglementation impose une certification personnelle, les actes réglementés sont réalisés et signés par un opérateur titulaire d'une certification valide dans le domaine concerné.

ENRGETIC peut contractualiser, organiser et facturer une Mission nécessitant l'intervention d'une personne certifiée. Dans ce cas, les opérations et signatures réglementées sont réalisées par la personne physique disposant effectivement de la certification requise.

ENRGETIC peut recourir à un salarié, à un prestataire ou à un intervenant extérieur disposant des compétences, certifications, qualifications et assurances nécessaires à la Mission.

Lorsque l'identité ou la qualité de l'auteur ou du signataire constitue une condition déterminante de la validité du Livrable, cette information est indiquée dans le Livrable ou dans les documents relatifs à la Mission.

Article 6 — Devis

Le devis précise notamment, selon la nature de la Mission :

- l'identité du Client ;
- l'identification du Projet ;
- la prestation commandée ;
- les éléments inclus et exclus ;
- le prix hors taxes et toutes taxes comprises ;
- les conditions de paiement ;
- la durée de validité de l'offre ;
- les délais particuliers éventuels ;
- les documents et informations attendus ;
- la nécessité éventuelle d'une visite ou d'un intervenant spécifique.

Le Client doit vérifier avant tout paiement :

- son identité et celle du maître d'ouvrage ;
- l'adresse et la référence du Projet ;
- la nature des travaux ;
- le périmètre de la prestation ;
- le prix ;
- les conditions particulières.

Le paiement intervenant après l'expiration de la durée de validité du devis ne lie ENRGETIC qu'après confirmation de sa part.

À défaut de confirmation, le paiement est remboursé et la Mission ne commence pas.

Article 7 — Formation du Contrat et acceptation des CGV

7.1 Circuit standard

Sauf stipulation particulière ou circuit contractuel spécifique, tout règlement total ou partiel effectué en référence à un devis, après communication de celui-ci au Client, vaut acceptation sans réserve :

- du devis ;
- du périmètre de la Mission ;
- de ses éventuelles conditions particulières ;
- de la version numérotée des CGV transmise avec le devis.

Le devis constitue l'offre d'ENRGETIC. Le paiement constitue le comportement non équivoque matérialisant l'acceptation du Client.

Le Contrat est formé :

- à la validation du paiement effectué par lien de paiement ;
- à la réception du virement sur le compte d'ENRGETIC ;
- à l'encaissement effectif du chèque ;
- ou à la date de tout autre événement d'acceptation expressément prévu.

7.2 Autres modes d'acceptation

Le Contrat peut également être formé par :

- la signature du devis ;
- l'acceptation écrite du devis ;
- un email de commande explicite ;
- un bon de commande ;
- un ordre de mission ;
- un accord écrit particulier ;
- tout comportement non équivoque prévu dans les conditions particulières.

7.3 Mise à disposition et version des CGV

La version PDF numérotée et datée des CGV est mise à la disposition du Client, avant la formation du Contrat, au moyen d'un lien permanent de téléchargement figurant sur le devis et pouvant également être rappelé sur la facture ou dans l'email d'envoi.

Le fichier correspondant à la version applicable peut être téléchargé, conservé et reproduit par le Client.

La version applicable est celle identifiée sur le devis et accessible avant la formation du Contrat. Chaque nouvelle version est publiée sous une référence distincte et ne remplace pas la version précédemment communiquée.

Le lien vers la page juridique générale du site constitue un moyen d'accès complémentaire.

Toute nouvelle version des CGV ne s'applique qu'aux Contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article 8 — Prix, taxes et frais

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises.

Le prix couvre uniquement les prestations mentionnées dans le devis.

Sauf mention contraire, ne sont pas inclus :

- les déplacements ;
- les impressions ;
- les frais administratifs ;
- les essais et mesures réalisés par des tiers ;
- les études complémentaires ;
- les honoraires d'un architecte, géotechnicien, bureau d'études structure ou autre intervenant extérieur ;
- les modifications du Projet postérieures à la commande.

Toute prestation supplémentaire fait en principe l'objet d'un devis ou d'un accord écrit préalable.

En cas de modification obligatoire du taux de TVA ou d'une taxe applicable, le taux légalement en vigueur à la date d'exigibilité est appliqué.

Article 9 — Paiement

Sauf disposition différente inscrite dans le devis, le prix est payable intégralement à la commande.

Le paiement peut intervenir :

- par lien de paiement ;
- par virement bancaire ;
- exceptionnellement par chèque ;
- par tout autre moyen accepté par ENRGETIC.

Tout versement partiel effectué à la commande constitue un acompte et non des arrhes, sauf mention contraire expresse figurant dans le devis.

Aucune Mission n'est commencée tant que le paiement exigible n'a pas été effectivement reçu.

Tout paiement rejeté, annulé, incomplet ou irrégulier autorise ENRGETIC à suspendre la Mission.
Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf stipulation particulière.

Article 10 — Dossier complet et commencement de la Mission

La formation du Contrat ne déclenche pas nécessairement le commencement opérationnel de la Mission.

La Mission commence seulement après réception cumulative :

- du paiement exigible ;
- des informations nécessaires ;
- des plans, études et pièces demandés ;
- de documents suffisamment lisibles, cohérents et exploitables ;
- des réponses aux demandes indispensables de clarification.

ENRGETIC apprécie le caractère complet et exploitable du dossier au regard des exigences objectives, techniques et réglementaires de la Mission. Toute demande de complément ou décision de suspension est motivée au Client par écrit.

Toute pièce manquante, incohérente, illisible, obsolète ou inexploitable :

- empêche le délai de réalisation de commencer ;
- ou suspend le délai lorsqu'elle est découverte au cours de la Mission.

Pour les Clients consommateurs, les conditions relatives au commencement de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation sont précisées dans les dispositions spécifiques applicables aux consommateurs.

Article 11 — Délais de réalisation

Sauf délai spécifique indiqué dans le devis ou dans la désignation de la prestation, le délai de réalisation est de deux à trois jours ouvrés à compter de la réception cumulative :

- du paiement ;
- de l'ensemble des pièces nécessaires ;
- d'un dossier complet, cohérent, lisible et exploitable.

Le délai particulier indiqué dans le devis ou dans la désignation de la prestation prévaut sur le délai général.

Les délais sont suspendus pendant toute période d'attente :

- d'un document ;
- d'une réponse ;
- d'une validation ;
- d'une clarification ;
- d'une nouvelle version des plans ;
- d'une intervention ou d'un rapport d'un tiers.

Une modification substantielle du Projet peut entraîner un nouveau délai.

Les délais d'instruction, de réponse ou de décision d'une mairie, d'une administration, d'un organisme public, d'un concessionnaire ou d'un tiers ne sont pas compris dans le délai de production d'ENRGETIC.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des règles impératives applicables aux Clients consommateurs, notamment de leur droit de demander la résolution du Contrat dans les conditions légales en cas de dépassement du délai convenu.

Article 12 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- transmettre des informations exactes, complètes et à jour ;
- transmettre la dernière version des plans ;
- identifier correctement le maître d'ouvrage ;
- vérifier l'adresse, les références cadastrales, les surfaces et l'usage du Projet ;
- signaler toute modification des plans, travaux, matériaux, équipements, systèmes ou hypothèses ;
- fournir les études et justificatifs nécessaires ;
- répondre aux demandes de complément ;
- informer ENRGETIC de toute demande administrative reçue ;
- disposer du droit de communiquer les documents transmis ;
- ne pas altérer les Livrables d'une manière susceptible de modifier leur sens ou leur portée ;
- conserver les documents reçus.

Le Client doit signaler sans délai toute incohérence factuelle qu'il constate dans un Livrable, notamment concernant :

- l'identité du maître d'ouvrage ;
- l'adresse du Projet ;
- les références cadastrales ;
- les surfaces ;
- les caractéristiques déclaratives.

Cette vérification ne décharge pas ENRGETIC de la correction des erreurs qui lui sont directement imputables.

Article 13 — Visites sur site

Aucune visite sur site n'est incluse sauf mention expresse du devis ou nécessité réglementaire propre à la Mission.

Lorsque la Mission prévoit une visite, le Client doit :

- permettre l'accès au bâtiment et aux espaces nécessaires ;
- assurer la présence d'une personne habilitée lorsque cela est requis ;
- signaler les risques, restrictions d'accès et règles de sécurité ;
- rendre accessibles les équipements et parties à examiner ;
- fournir les documents et justificatifs demandés avant la visite.

La visite est limitée aux éléments visibles, accessibles et examinables sans investigation destructive.

ENRGETIC n'est pas tenu de démonter des ouvrages, de réaliser des sondages destructifs ou de contrôler des parties cachées, sauf stipulation expresse.

Une visite rendue impossible par l'absence du Client, une impossibilité d'accès ou une situation dangereuse peut être reportée.

Les frais supplémentaires éventuels sont préalablement communiqués au Client.

Article 14 — Attestations et documents réglementaires

Toute demande d'attestation fait l'objet d'une qualification préalable du Projet et du fondement réglementaire applicable.

La possibilité d'établir une attestation dépend notamment :

- de la nature et de l'usage du bâtiment ;
- de la catégorie des travaux ;
- de la surface créée ;
- de la date de l'autorisation d'urbanisme ;
- de la localisation ;
- de la réglementation applicable ;
- de la qualité requise de l'auteur ou du signataire ;
- de l'existence des études, rapports, mesures et justificatifs nécessaires ;
- de la couverture d'assurance applicable.

Une extension, une annexe ou une partie nouvelle n'est pas automatiquement assimilée à une maison individuelle neuve.

ENRGETIC peut requalifier la Mission, demander des pièces complémentaires, imposer une visite, solliciter l'intervention d'un professionnel qualifié ou refuser d'établir l'attestation lorsque les conditions nécessaires ne sont pas réunies.

14.1 Attestations thermiques et environnementales de fin de travaux

L'étude thermique ou environnementale réalisée en phase de conception est distincte de l'attestation réglementaire établie à l'achèvement.

L'établissement d'une attestation de fin de travaux peut notamment nécessiter :

- les calculs et récapitulatifs standardisés ;
- les justificatifs des matériaux et équipements ;
- les rapports de mesure ;
- les contrôles réglementaires ;
- les factures ou attestations d'entreprises ;
- une visite sur site ;
- un contrôle de cohérence entre les études et la construction réalisée.

Pour une maison individuelle ou accolée, l'attestation RE2020 à l'achèvement peut être établie, dans le périmètre prévu par les textes, par un opérateur disposant d'une certification valide dans le domaine du DPE individuel, après réalisation de la visite et des vérifications nécessaires.

La production d'une étude de conception ne vaut pas engagement automatique de délivrer l'attestation à l'achèvement.

14.2 Attestations relatives aux risques

Pour certaines attestations relatives :

- au risque sismique ;
- au risque cyclonique ;
- au retrait-gonflement des sols argileux,

concernant une maison individuelle, ENRGETIC peut établir l'attestation lorsque les textes applicables autorisent l'intervention du technicien lié au maître d'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage, dans la limite de la Mission et de la couverture d'assurance applicable.

Cette intervention est limitée :

- aux catégories de bâtiments visées par les textes ;
- aux attestations pour lesquelles ce fondement d'intervention est admis ;
- aux Missions pour lesquelles le lien contractuel requis est établi ;
- aux Missions relevant du périmètre professionnel et assurantiel applicable ;
- aux opérations pour lesquelles les documents et justificatifs nécessaires ont été fournis.

Elle ne confère aucune compétence générale au-delà du périmètre de la Mission concernée.

Article 15 — Salariés, prestataires et intervenants extérieurs

ENRGETIC peut confier tout ou partie des opérations nécessaires à la Mission :

- à ses salariés ;
- à des prestataires indépendants ;
- à des professionnels qualifiés ;
- à des opérateurs certifiés ;
- à des intervenants disposant d'une qualification ou d'une assurance particulière.

ENRGETIC veille à sélectionner les intervenants au regard des compétences nécessaires à la Mission.

Lorsque la qualité d'un intervenant ou du signataire est déterminante pour la validité du Livrable, son identité ou sa qualité est portée à la connaissance du Client.

Les informations transmises aux intervenants sont limitées à ce qui est nécessaire à la réalisation de la Mission.

ENRGETIC demeure tenue de ses propres obligations contractuelles envers le Client, sans préjudice de la responsabilité personnelle ou réglementaire de chaque intervenant pour les actes qu'il réalise ou signe.

Lorsque le Client conclut directement un contrat avec un intervenant extérieur, les responsabilités respectives sont déterminées par les contrats conclus avec cet intervenant.

Article 16 — Corrections, modifications et reprises

16.1 Erreur imputable à ENRGETIC

Toute erreur directement imputable à ENRGETIC et affectant le Livrable est corrigée gratuitement.

Une demande administrative résultant directement d'une telle erreur est traitée sans facturation complémentaire.

16.2 Précision ou explication

Les explications ou précisions raisonnables qui ne modifient ni le Projet, ni les données, ni le périmètre de la Mission sont incluses.

16.3 Modification du Projet

Peut donner lieu à un devis complémentaire toute modification portant notamment sur :

- les plans ;
- les surfaces ;
- l'implantation ;
- la destination ou l'usage ;
- les matériaux ;
- les équipements ;
- les systèmes constructifs ;
- les hypothèses de calcul ;
- les caractéristiques du terrain ;
- la réglementation ou le risque à analyser.

16.4 Nouvelle version complète

La transmission d'une nouvelle version complète du Projet après réalisation de l'étude peut constituer une nouvelle Mission.

16.5 Demande administrative

Une demande administrative liée :

- à une modification du Projet ;
- à une information erronée ou incomplète fournie par le Client ;
- à une pièce initialement manquante ;
- à une nouvelle exigence non comprise dans la Mission ;
- à une évolution réglementaire postérieure,

peut entraîner un nouveau délai et un devis complémentaire.

16.6 Reprise offerte à titre commercial

ENRGETIC peut accorder gratuitement une reprise ou une prestation complémentaire à titre commercial.

Une telle gratuité ponctuelle :

- ne modifie pas le périmètre contractuel ;
- ne constitue pas une renonciation aux CGV ;
- ne crée aucun droit acquis pour la Mission concernée ou pour les Missions futures.

Article 17 — Dossiers incomplets ou inactifs

Lorsqu'un dossier demeure bloqué faute de documents, de réponse ou de validation du Client, son traitement est suspendu.

Après 90 jours consécutifs d'inactivité imputable au Client, ENRGETIC peut, après une relance adressée à la dernière adresse électronique connue, procéder à l'archivage administratif du dossier.

L'archivage ne vaut pas renonciation définitive à reprendre la Mission.

La reprise intervient :

- selon les disponibilités d'ENRGETIC ;
- après vérification de l'actualité des documents ;
- après vérification de la réglementation applicable ;
- après vérification du périmètre restant à réaliser.

Une actualisation du prix ou du délai peut être proposée si le Projet, les documents, le périmètre, les coûts ou la réglementation ont évolué.

La facturation complémentaire n'est pas automatique et suppose l'accord du Client lorsqu'elle modifie le prix convenu.

À défaut de reprise dans les douze mois suivant l'archivage, chacune des parties peut mettre fin au Contrat. Les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont alors remboursées.

Article 18 — Livraison et utilisation des Livrables

Les Livrables sont remis principalement sous forme numérique, par email, téléchargement, espace partagé ou portail client.

Sauf condition particulière, la livraison est réputée réalisée à la date :

- de l'envoi du Livable à l'adresse électronique communiquée par le Client, sous réserve de l'absence de message d'échec ;
- ou de sa mise à disposition dans l'espace communiqué au Client.

Le Livable est établi uniquement pour :

- le Projet identifié ;
- les hypothèses connues ;
- les plans et documents transmis ;
- la réglementation applicable à la date de réalisation.

Il ne peut être utilisé pour un autre terrain, un autre bâtiment, une autre version du Projet ou une autre opération sans validation écrite d'ENRGETIC.

Le Client doit vérifier les informations administratives et factuelles avant tout dépôt ou toute utilisation.

Il informe ENRGETIC dans les meilleurs délais de toute anomalie constatée afin de permettre son examen et, le cas échéant, sa correction.

Aucun délai de signalement prévu par les présentes ne peut avoir pour effet de supprimer un droit ou un recours impératif du Client consommateur.

Article 19 — Suspension, refus et fin de Mission

ENRGETIC peut suspendre la Mission en cas :

- de paiement non reçu, rejeté ou annulé ;
- de dossier incomplet ou incohérent ;
- d'absence de réponse nécessaire ;
- d'impossibilité d'accès au site ;
- de demande contraire à la réglementation ;
- de modification substantielle du Projet ;
- d'incertitude sur la qualité réglementaire requise ;
- d'absence de couverture d'assurance adaptée ;
- de comportement empêchant l'exécution normale de la Mission.

Sauf urgence, illégalité manifeste ou risque immédiat, ENRGETIC informe le Client du motif de suspension et lui laisse un délai raisonnable pour régulariser la situation.

Lorsqu'une Mission se révèle juridiquement ou techniquement impossible, ENRGETIC peut :

- proposer une prestation adaptée ;
- solliciter un autre intervenant ;
- mettre fin à tout ou partie de la Mission ;
- rembourser la partie du prix correspondant aux prestations non réalisées.

Lorsque l'impossibilité juridique ou technique résulte d'une erreur d'appréciation imputable à ENRGETIC lors de l'établissement du devis, le Client consommateur est intégralement remboursé des sommes versées au titre de la Mission devenue inexécutable.

En cas d'annulation demandée par le Client en dehors de l'exercice d'un droit légal de rétractation, les prestations déjà réalisées et les frais de tiers irréversiblement engagés restent dus.

Le solde correspondant aux prestations non réalisées est remboursé.

Article 20 — Force majeure, administrations et tiers

Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue pendant sa durée.

Lorsqu'il est définitif, chacune des parties peut mettre fin aux obligations concernées, sous réserve du paiement des prestations déjà réalisées et de la restitution des sommes correspondant aux prestations non exécutées.

Peuvent également justifier une adaptation raisonnable du délai, lorsqu'ils échappent au contrôle d'ENRGETIC :

- l'indisponibilité d'une plateforme publique ;

- un retard d'administration ;
- une demande complémentaire d'un service instructeur ;
- le retard d'un laboratoire ou d'un intervenant ;
- l'indisponibilité d'une donnée publique indispensable ;
- une évolution réglementaire ;
- une panne générale d'un prestataire technique essentiel.

ENRGETIC met en œuvre les mesures raisonnablement possibles pour limiter les conséquences de ces événements.

Toute adaptation du délai demeure sans préjudice du droit du Client consommateur de demander la résolution du Contrat dans les conditions légales en cas de dépassement du délai convenu.

Article 21 — Propriété intellectuelle et droit d'utilisation

ENRGETIC reste propriétaire :

- de ses méthodes ;
- de ses outils ;
- de ses logiciels ;
- de ses modèles ;
- de ses trames ;
- de ses bases de données ;
- de ses procédures ;
- de son savoir-faire ;
- des éléments génériques intégrés aux Livrables.

Après paiement intégral, le Client bénéficie d'un droit non exclusif d'utiliser le Livrable pour le seul Projet concerné.

Lorsqu'un délai de paiement a été expressément accordé à un Client professionnel, le droit d'utiliser le Livrable pour le Projet concerné est accordé provisoirement à compter de sa livraison, sous réserve du paiement complet de la facture à son échéance.

Le Client peut transmettre le Livrable :

- au maître d'ouvrage ;
- aux administrations ;
- aux entreprises du chantier ;
- aux bureaux d'études ;
- aux assureurs ;
- aux autres intervenants du Projet.

Sont interdits sans autorisation :

- la réutilisation pour un autre Projet ;
- la revente autonome ;
- la commercialisation ;
- la suppression de l'identité de l'auteur ;
- toute modification susceptible d'en altérer le sens, la portée ou la fiabilité.

Le Client conserve les droits dont il dispose sur les plans, photographies et documents qu'il transmet et garantit être autorisé à les communiquer à ENRGETIC.

Article 22 — Confidentialité

ENRGETIC traite comme confidentiels les documents et informations non publics reçus dans le cadre de la Mission.

Ils peuvent néanmoins être communiqués, dans la limite de ce qui est nécessaire :

- aux salariés et prestataires participant à la Mission ;
- au professionnel chargé de signer ou vérifier un document ;
- aux assureurs, conseils et experts d'ENRGETIC ;
- aux administrations et services concernés ;
- lorsque la loi ou une autorité compétente l'impose.

ENRGETIC n'utilise pas publiquement les plans, photographies ou informations identifiables d'un Projet à des fins de communication commerciale sans autorisation appropriée.

Article 23 — Données personnelles et outils numériques

ENRGETIC traite les données personnelles nécessaires :

- à l'établissement des devis ;
- à la formation et à l'exécution des Contrats ;
- à la gestion des dossiers ;
- à la facturation et au paiement ;
- à la production des Livrables ;
- à la conservation des preuves ;
- à la gestion des réclamations ;
- au respect de ses obligations légales ;
- à la prospection commerciale dans les conditions applicables.

ENRGETIC peut recourir à des solutions numériques de facturation, paiement, stockage, messagerie, gestion de projet, portail client, OCR, intelligence artificielle, signature ou automatisation.

Le responsable du traitement est la SAS ENRGETIC, 1 rue de Stockholm, 75008 Paris. Les informations détaillées relatives aux finalités, bases légales, destinataires, durées de conservation, transferts et droits des personnes figurent dans la politique de confidentialité accessible à l'adresse : <https://enrgetic.fr/pages/conditions-generales-de-vente-mentions-legales/>.

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à :

- admin@enrgetic.fr

Toute personne physique dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Certains prestataires peuvent traiter ou rendre accessibles des données depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen ; ces transferts sont encadrés par les garanties appropriées décrites dans la politique de confidentialité.

Article 24 — Communications électroniques, preuve et archivage

Les parties reconnaissent la validité des échanges et documents électroniques.

Peuvent notamment être produits à titre de preuve :

- le devis ;
- l'email de transmission ;
- le justificatif de paiement ;
- le bon de commande ;
- l'ordre de mission ;
- les échanges électroniques ;
- les formulaires ;
- les fichiers déposés sur un portail ;
- les historiques d'envoi ;
- les journaux techniques ;
- les confirmations et validations électroniques ;
- la version des CGV transmise.

Ces éléments peuvent être discutés et complétés par tout autre moyen de preuve admissible.

ENRGETIC peut conserver pendant dix ans à compter de la livraison :

- les études ;
- les attestations ;
- les plans ;
- les photographies ;
- les rapports ;
- les pièces administratives ;
- les justificatifs techniques ;
- les preuves de transmission et de validation.

Au-delà de la durée d'utilisation active, les données peuvent être conservées en archivage intermédiaire à accès restreint pendant les durées légales ou probatoires applicables. Une conservation plus longue n'intervient que lorsqu'elle est imposée ou justifiée par une obligation légale, une exigence d'assurance, un contentieux ou la défense des droits d'ENRGETIC.

Le Client doit également conserver les documents reçus.

Article 25 — Responsabilité commune

ENRGETIC s'engage à exécuter la Mission avec diligence et conformément aux règles applicables à son périmètre d'intervention.

N'engagent pas la responsabilité d'ENRGETIC les conséquences résultant exclusivement, lorsque leur cause ne pouvait être raisonnablement détectée par ENRGETIC :

- d'une donnée inexacte ou incomplète fournie par le Client ;
- d'un plan obsolète ;
- d'une modification non signalée ;
- d'un document falsifié ou altéré ;
- d'une utilisation du Livrable pour un autre Projet ;
- d'une modification du Livrable par un tiers ;
- d'un ouvrage caché ou inaccessible en l'absence de Mission spécifique ;
- d'une décision propre d'une administration ou d'un autre professionnel.

ENRGETIC reste responsable des erreurs qui lui sont directement imputables et procède à leur correction dans les conditions de l'article 16.

Sauf engagement écrit contraire, ENRGETIC ne garantit pas :

- l'obtention d'une autorisation d'urbanisme ;
- l'absence de demande de pièces complémentaires ;
- l'acceptation d'une solution par une administration ;

- la conformité de travaux qu'elle n'a pas été chargée de visiter ou de contrôler.

Aucune clause des présentes ne limite une responsabilité que la loi interdit de limiter, notamment en cas :

- de faute dolosive ;
- de faute lourde ;
- de dommage corporel ;
- de responsabilité légale impérative ;
- de responsabilité décennale lorsqu'elle est applicable.

Les présentes stipulations ne réduisent ni ne suppriment les droits à réparation dont bénéficie impérativement le Client consommateur.

Les dispositions particulières relatives aux Clients professionnels figurent à l'article 32.

Article 26 — Assurances

ENRGETIC veille à n'accepter que les Missions relevant de son périmètre d'intervention et pour lesquelles, au regard des informations disponibles, les conditions réglementaires, professionnelles et assurantielles apparaissent réunies.

La nature de la garantie applicable dépend notamment :

- de la Mission ;
- de l'activité déclarée ;
- de la qualité de l'intervenant ;
- de la date de réalisation ;
- de la localisation ;
- des conditions et exclusions du contrat d'assurance.

Toutes les prestations d'ENRGETIC ne relèvent pas automatiquement de la responsabilité décennale.

ENRGETIC peut :

- solliciter une confirmation de son assureur ;
- suspendre, refuser ou requalifier une Mission ;
- confier tout ou partie de la Mission à un intervenant disposant des qualifications et assurances requises.

Lorsque la réglementation l'impose, les devis et factures mentionnent l'assurance de responsabilité souscrite, les coordonnées de l'assureur ou du garant et la couverture géographique applicable. Les attestations d'assurance en cours de validité et applicables à la Mission sont communiquées au Client dans les conditions requises par les textes.

Article 27 — Réclamations et droit applicable

Toute réclamation doit être adressée par écrit à :

- admin@enrgetic.fr

Elle doit, dans la mesure du possible, indiquer :

- le nom du Client ;
- le numéro du devis ou du dossier ;
- le Projet concerné ;
- la difficulté rencontrée ;
- les pièces utiles.

ENRGETIC accuse réception et examine la réclamation dans un délai raisonnable.

Le Contrat est soumis au droit français.

L'application du droit français ne prive pas un Client consommateur des dispositions impératives plus protectrices dont il pourrait bénéficier en vertu de la réglementation applicable.

Les modalités de médiation et de compétence juridictionnelle sont précisées dans les dispositions spécifiques applicables aux professionnels et aux consommateurs.

Article 28 — Version des CGV, modification et divisibilité

La version applicable est celle transmise au Client avant la conclusion du Contrat.

Les modifications ultérieures ne s'appliquent pas rétroactivement aux Contrats déjà conclus, sauf accord exprès des parties ou obligation légale.

La nullité ou l'inapplicabilité d'une stipulation n'entraîne pas la nullité des autres stipulations.

Le fait pour ENRGETIC de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une clause ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Une tolérance, une reprise gratuite ou un geste commercial ne modifie pas durablement les conditions contractuelles.

PARTIE II — DISPOSITIONS APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

Article 29 — Commandes des Clients professionnels

La commande d'un Client professionnel peut être formée par :

- le paiement total ou partiel d'un devis ;
- l'acceptation écrite du devis ;
- un email de commande explicite ;
- un bon de commande ;
- un ordre de mission ;
- un accord écrit particulier ;
- tout comportement non équivoque prévu dans les conditions particulières.

Le Client professionnel doit identifier suffisamment :

- la prestation commandée ;
- le Projet concerné ;
- les coordonnées de facturation ;
- les documents transmis ;
- les éventuelles conditions particulières applicables.

Les conditions particulières ou accords écrits conclus avec un Client professionnel prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Article 30 — Paiement différé des Clients professionnels

Lorsqu'un délai de paiement est accordé à un Client professionnel, l'échéance est celle indiquée :

- dans le devis ;
- dans la facture ;
- dans l'ordre de mission ;
- dans les conditions particulières ;
- ou dans l'accord écrit applicable.

La commande est alors formée par l'un des événements mentionnés à l'article 29, indépendamment de la date de paiement.

Les délais convenus ne peuvent excéder les plafonds légaux impératifs.

À défaut de délai convenu, les délais légaux applicables régissent le paiement.

ENRGETIC peut suspendre l'acceptation ou l'exécution de nouvelles Missions en cas d'impayé ou de dépassement d'une échéance antérieure.

Article 31 — Retard de paiement des Clients professionnels

Tout retard de paiement entraîne, dès le lendemain de la date d'échéance et sans rappel préalable :

- l'application de pénalités calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ;
- l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement ;
- lorsque les frais exposés sont supérieurs, la possibilité de demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Ces dispositions s'appliquent uniquement aux Clients professionnels.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf stipulation particulière.

Article 32 — Responsabilité et juridiction entre professionnels

32.1 Dommages indemnifiables

Dans les relations entre professionnels, ENRGETIC ne répond que des dommages directs, certains et prévisibles résultant d'un manquement contractuel démontré.

Dans la mesure permise par la loi, ne sont notamment pas indemnifiables les dommages indirects tels que :

- la perte de chiffre d'affaires ;
- la perte de marge ;
- la perte d'exploitation ;
- la perte de clientèle ;
- la perte de chance commerciale ;
- l'atteinte à l'image ;
- le coût d'immobilisation interne ;
- les conséquences d'un engagement pris par le Client envers un tiers sans validation d'ENRGETIC.

Cette exclusion ne s'applique pas lorsqu'un dommage qualifié d'indirect constitue, dans les circonstances de l'espèce, la conséquence directe et prévisible du manquement d'ENRGETIC.

La responsabilité d'ENRGETIC reste régie par les règles légales de droit commun.

Aucune limitation ne s'applique :

- en cas de faute lourde ou dolosive ;
- aux dommages corporels ;
- aux responsabilités légales impératives ;
- à la responsabilité décennale lorsqu'elle est applicable ;
- lorsqu'une limitation est interdite par la loi.

32.2 Attribution de compétence

ENTRE PARTIES AYANT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, À L'INTERPRÉTATION, À L'EXÉCUTION OU À LA FIN DU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES JURIDICTIONS COMPÉTENTES DE PARIS, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.

Cette clause ne s'applique :

- ni aux Clients consommateurs ;
- ni aux Clients professionnels n'ayant pas contracté en qualité de commerçant.

PARTIE III — DISPOSITIONS APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CLIENTS CONSOMMATEURS

Article 33 — Informations précontractuelles et confirmation du Contrat

Avant la conclusion du Contrat, ENRGETIC communique au Client consommateur le devis et met à sa disposition, au moyen du lien permanent et versionné de téléchargement figurant sur celui-ci :

- la version PDF numérotée et datée des CGV ;
- les informations relatives au droit de rétractation ;
- le formulaire type de rétractation ;
- les coordonnées du médiateur de la consommation.

Après la conclusion du Contrat, ENRGETIC adresse ou met à disposition du consommateur une confirmation conservable comprenant les informations contractuelles qui ne lui auraient pas déjà été remises avant la conclusion du Contrat.

Cette confirmation intervient dans un délai raisonnable et, au plus tard, avant le début de l'exécution du service.

Lorsque le Client communique son numéro de téléphone, il est informé que son utilisation à des fins de prospection commerciale est soumise aux conditions légales applicables. Il peut s'opposer à tout moment aux sollicitations commerciales et s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel lorsque ce dispositif lui est applicable.

Article 34 — Droit de rétractation et commencement anticipé

34.1 Délai de rétractation

Le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Dans le circuit standard, le Contrat étant formé au paiement, le délai commence à courir à compter de la réception ou de la validation de ce paiement.

Le consommateur peut exercer son droit :

- au moyen du formulaire annexé aux présentes CGV ;
- au moyen de la fonctionnalité mentionnée à l'article 35 ;
- par email ;
- par toute déclaration non ambiguë exprimant sa volonté de se rétracter.

34.2 Effet du paiement

Le paiement du devis :

- forme le Contrat ;
- ne vaut pas automatiquement demande de commencement de la prestation avant la fin du délai de rétractation ;
- ne vaut pas automatiquement reconnaissance de la perte du droit de rétractation.

34.3 Demande de commencement anticipé

Lorsque le consommateur souhaite que la Mission commence avant l'expiration du délai de quatorze jours, il peut adresser à ENRGETIC une demande expresse :

- par email ;
- au moyen d'un formulaire ;
- ou par tout autre écrit permettant d'en conserver la preuve.

Cette demande est distincte du paiement du devis.

Le consommateur est également informé qu'il perdra son droit de rétractation lorsque la prestation aura été entièrement exécutée, si les conditions légales de cette perte sont réunies.

34.4 Rétractation après commencement

Si le consommateur exerce son droit après le commencement de la Mission, mais avant son exécution complète, et si ce commencement avait été expressément demandé, il doit uniquement un montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la réception de sa rétractation.

Aucune somme correspondant à l'exécution anticipée ne peut être réclamée lorsque les conditions légales permettant cette facturation ne sont pas réunies.

34.5 Exécution complète

Le droit de rétractation est perdu après l'exécution complète de la prestation uniquement lorsque :

- l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du consommateur ;
- le consommateur a reconnu qu'il perdrait son droit après l'exécution complète ;
- la prestation a effectivement été entièrement exécutée.

34.6 Remboursement

Lorsque la rétractation est valablement exercée, ENRGETIC rembourse les sommes devant être restituées dans le délai légal, en utilisant le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen n'occasionnant pas de frais pour le consommateur.

Article 35 — Fonctionnalité électronique de rétractation

Lorsqu'elle est applicable, ENRGETIC met gratuitement à disposition du consommateur une fonctionnalité lui permettant d'exercer son droit de rétractation.

Cette fonctionnalité est identifiée par la mention :

Renoncer au contrat ici

Elle permet au consommateur d'indiquer notamment :

- son nom et son prénom ;
- les informations permettant d'identifier le Contrat ;
- son adresse électronique ;
- sa décision non ambiguë de se rétracter.

La transmission définitive est réalisée au moyen d'une action intitulée :

Confirmer la rétractation

Un accusé de réception mentionnant le contenu, la date et l'heure de la demande est ensuite adressé au consommateur sur un support durable.

Le consommateur conserve la possibilité d'exercer son droit par email ou par toute autre déclaration non ambiguë.

Article 36 — Médiation et juridictions compétentes

Le consommateur doit préalablement adresser une réclamation écrite à ENRGETIC :

- admin@enrgetic.fr

En l'absence de résolution amiable, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève ENRGETIC.

Pour les prestations relevant du secteur de l'ingénierie, des expertises techniques et des diagnostics immobiliers, ENRGETIC relève du médiateur de la consommation CONFLUENCE Médiations.

CONFLUENCE Médiations

9 rue Pierre Ceccaldi

91410 Dourdan

Site : www.confluence-mediations-consommation.fr

La saisine doit intervenir dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite préalable adressée à ENRGETIC.

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Elle ne prive pas le consommateur de son droit de saisir une juridiction.

Le consommateur peut saisir toute juridiction territorialement compétente conformément aux règles légales applicables.

ANNEXE 1 - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement pour se rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement pendant le délai légal applicable.

À l'attention de : SAS ENRGETIC - 1 rue de Stockholm - 75008 Paris - admin@enrgetic.fr

Je soussigné(e), vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat de prestation de services suivant :

Nom et prénom :

Adresse :

Email :

Numéro du devis ou référence du Contrat :

Description de la prestation :

Date de la commande ou du paiement :

Date :

Signature du consommateur (uniquement en cas d'envoi papier) :

Le consommateur peut également exercer son droit au moyen de la fonctionnalité « Renoncer au contrat ici », par email ou par toute déclaration non ambiguë.

ANNEXE 2 - DEMANDE FACULTATIVE DE COMMENCEMENT ANTICIPÉ

À utiliser lorsque le Client consommateur souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de quatorze jours.

À l'attention de : SAS ENRGETIC - admin@enrgetic.fr

Nom et prénom :

Numéro du devis :

Projet :

Je demande expressément à ENRGETIC de commencer l'exécution de la prestation correspondant au devis indiqué ci-dessus avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze jours.

Je reconnais avoir été informé(e) que :

- je conserve mon droit de rétractation tant que la prestation n'a pas été entièrement exécutée ;
- si je me rétracte après le commencement demandé mais avant l'exécution complète, je pourrai être redevable d'un montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées ;
- je perdrai mon droit de rétractation lorsque la prestation aura été entièrement exécutée, si les conditions légales sont réunies ;
- cette demande est distincte du paiement du devis.

Date :

Signature ou validation électronique :

Cette demande peut être reproduite dans un email ou dans un formulaire électronique, à condition que le Client exprime personnellement et sans ambiguïté son accord et que la preuve puisse en être conservée.