

Conditions Générales de vente de l'Offre Effy Liberté (20/05/2025)

SOMMAIRE :

ARTICLE 1. DEFINITIONS

ARTICLE 2. OBJET

2.1 Objet des Conditions Générales de Vente de l'Offre Effy Liberté

2.2 Caractéristiques essentielles des Services de l'Offre Effy Liberté

ARTICLE 3. SERVICES

3.1 Modalités d'accès aux Services

3.2 Services Inclus

3.2.1 Service de Mise à disposition d'Outils

3.2.2 Service d'Assistance Téléphonique

3.3 Services Optionnels

3.3.1 Service Mise en Relation

3.3.1.1 Modalités d'accès au Service Mise en Relation

3.3.1.2 Mise en relation avec un ou plusieurs Partenaire(s) Effy

3.3.1.3 Engagements d'EFFY dans le cadre du Service Mise en Relation pour la réalisation de Travaux

3.3.1.4 Responsabilités dans le cadre du Service Mise en Relation

a) Responsabilité d'Effy

b) Responsabilité du Client

3.3.2 Service Prime

3.3.2.1 Conditions d'éligibilité aux Primes Effy

a) Conditions d'éligibilité de la Prime Effy

b) Conditions d'éligibilité aux Primes Effy bonifiées

3.3.2.2 Enregistrement d'une demande de Prime Effy

a) Enregistrement d'une demande de Prime Effy par le Client via le Site (ci-après le(s) « Client(s) Source Effy »)

b) Enregistrement d'une demande de Prime Effy par un Partenaire Effy via l'Appli EFFY Pro (ci-après le(s) « Client(s) Source Partenaire Effy »)

3.3.2.3 Estimation du montant de la Prime Effy

3.3.2.4 Modalités d'envoi des pièces d'un Dossier

3.3.2.5 Services complémentaires fournis dans le cadre du Service Prime

3.3.2.5.1 Service conformité CEE devis

3.3.2.5.2 Service d'accompagnement dans la constitution de Dossier

3.3.2.5.3 Service d'accompagnement MaPrimeRenov'

3.3.2.5.4 Service de contrôle volontaire

3.3.2.5.5 Service de protection juridique

3.3.3 Service de Bonne fin de chantier pour la réalisation de Travaux

3.3.4. Service Mandat donné au Partenaire Effy pour la perception d'une Prime Effy

ARTICLE 4. ENGAGEMENTS GENERAUX DES PARTIES

ARTICLE 5. PRIX

ARTICLE 6. POLITIQUE DE CONTROLES

6.1 Contrôles de l'Administration des Travaux sur site

6.2 Contrôles d'EFFY

6.3 Non-conformités

6.3.1 Non-conformité des Travaux réalisés par un Partenaire Effy

6.3.2 Non-conformité des Travaux réalisés par un tiers ou du fait du comportement du Client

ARTICLE 7. FRAUDES

ARTICLE 8. DROIT DE RETRACTATION

ARTICLE 9. APPLICATION DES CGV

9.1 Entrée en vigueur

9.2 Modification des CGV et résiliation

ARTICLE 10. RECLAMATIONS

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

ARTICLE 13. DIVERS

13.1 Force Majeure

13.2 Convention de preuve

13.3 Non-renonciation

13.4 Bloctel

13.5 Notification

ARTICLE 14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

14.1 Droit applicable

14.2 Litiges

EFFY CONNECT est une société par actions simplifiée, filiale de la société EFFY, dont le siège social est situé 33 avenue du Maine BP 195, 75755 Paris CEDEX 15, immatriculée sous le numéro 504 201 716 RCS Paris, au capital de 15 507 102 euros (ci-après « EFFY »).

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de vente de l'Offre Effy Liberté (ci-après les « CGV »), EFFY CONNECT agit également au nom et pour le compte de ses sociétés sœurs, filiales de la société EFFY au sens de l'article L233-1 du Code de commerce, telles que notamment EFFY RENOV, EFFY CHAUFFAGE ou encore EFFY SOLAIRE (ci-après désignées ensemble le « Groupe Effy »).

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Aide : désigne indifféremment une Prime Effy et/ou l'aide du Programme, dont peut éventuellement bénéficier un Client pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique.

Anah : désigne l'Agence nationale de l'habitat.

Appli EFFY Pro : désigne l'outil informatique mis à disposition des Partenaires Effy.

CGV : désigne les présentes conditions générales de vente de l'Offre Effy Liberté.

Client : désigne une personne physique ou morale Société Civile Immobilière (ci-après « SCI ») qui a souscrit à l'Offre, et a accepté les CGV.

Conditions Particulières : désigne les conditions applicables aux Offres Effy Sérénité proposées par EFFY CONNECT au nom et pour le compte des Sociétés Sœurs et les devis le cas échéant associés.

Compte Client : désigne l'espace dédié du Client sur le Site accessible avec son identifiant correspondant à son adresse email et son mot de passe.

Date d'Engagement des Travaux : désigne la date la plus ancienne entre i) la date de la signature du devis ou du bon de commande relatif aux Travaux et ii) la date de versement d'un acompte par le Client.

Dispositif : désigne le cadre légal et réglementaire des certificats d'économies d'énergie (CEE) y compris les fiches d'opérations standardisées et les Chartes d'engagement Coup de Pouce relatives aux Travaux signées par EFFY.

Dossier : désigne la demande de Prime Effy pour des Travaux d'un Client comprenant les pièces requises par le Dispositif et notamment celles visées à l'article 3.3.2.4.

MaPrimeRenov' : désigne l'aide versée par l'Anah dans le cadre du Programme.

Offre : désigne l'offre Effy Liberté en vigueur au jour des présentes comprenant les Services Inclus visés à l'article 3.2 et les Services Optionnels visés à l'article 3.3.

Offre Effy Sérénité : désigne toute offre en vigueur d'une Société Sœur, ayant pour objet, dans le cadre du Dispositif et de Conditions Particulières, la vente de prestations de services et/ou de Travaux.

Outil : désigne tout outil numérique mis à disposition par EFFY notamment les formulaires de simulation en ligne.

Partenaire Effy : désigne un Professionnel de rénovation énergétique et/ou fournisseur d'énergie et/ou un établissement de crédit, membre du Réseau des Partenaires EFFY et ayant un contrat en vigueur avec EFFY.

Partenaire Effy Rénovation Globale : désigne un Professionnel de rénovation énergétique, membre du Réseau des Partenaires Rénovation Globale Effy et ayant un contrat en vigueur avec EFFY spécifique à la rénovation globale.

Partie(s) : désigne individuellement, EFFY ou le Client, ou conjointement EFFY et le Client.

Prime Effy : désigne la contribution financière d'EFFY, dont la nature est une prime et dont le versement est proposé au Client par EFFY afin de l'inciter à réaliser des Travaux dans le cadre du Dispositif et des CGV en vigueur et ce, en contrepartie d'un Dossier conforme.

Professionnel : désigne tout professionnel de la rénovation énergétique, qu'il soit ou non Partenaire Effy, allant ou ayant réalisé des Travaux d'un Client.

Programme : désigne le programme « MaPrimeRenov' » de l'Anah dont les conditions sont détaillées sur www.maprimerenov.gouv.fr dont l'enveloppe par ménage est au maximum de 20 000€ par période de 5 ans à partir de la première décision d'attribution d'une aide du Programme.

Revenus : désigne la somme des revenus fiscaux de référence de chaque foyer fiscal composant le

ménage du Client, pour l'année N-2 ou N-1 s'ils existent, par rapport à la Date d'Engagement des Travaux pour l'obtention de la Prime Effy et par rapport à la date de la demande de l'aide dans le cadre du Programme.

Réseau des Partenaires EFFY : désigne l'ensemble des Partenaires Effy sélectionnés par EFFY et ayant un contrat en vigueur avec EFFY.

Service(s) : désigne(nt) le(s) Service(s) proposé(s) par EFFY à un Client dans le cadre des CGV.

Services Inclus : désignent les Services visés à l'article 3.2 des CGV.

Services Optionnels : désignent les Services optionnels pour le Client visés à l'article 3.3 des CGV.

Site(s) : désigne indifféremment un site internet édité par la société EFFY CONNECT, et accessible(s) notamment aux adresses www.effy.fr ou www.quelleenergie.fr www.calculeo.fr ou www.laprimeenergie.fr.

Sociétés Sœurs : désigne les sociétés sœurs de EFFY CONNECT, filiales de la société EFFY au sens de l'article L233-1 du Code de commerce, appartenant au Groupe Effy et proposant les Offres Effy Sérénité.

Travaux : désignent les travaux de rénovation énergétique, pouvant être éligibles au Dispositif, et à une ou plusieurs Offres, dont la liste et le cas échéant, les critères techniques d'éligibilité sont notamment indiqués sur le Site <https://www.effy.fr/conditions-eligibilite-prime-energie> ou au sein des Conditions Particulières transmises par EFFY le cas échéant.

ARTICLE 2. OBJET

Le Groupe Effy est un acteur majeur du secteur de la rénovation énergétique en ligne, plus particulièrement dans le cadre du dispositif réglementaire des Certificats d'Economies d'Energie (CEE).

Pour accompagner les particuliers dans la réalisation de travaux de rénovation énergétique afin de réaliser des économies d'énergie, le Groupe Effy leur propose, via ses Sites et sous certaines conditions, divers offres et services.

2.1 Objet des Conditions Générales de Vente de l'Offre Effy Liberté

Les présentes CGV ont pour objet d'une part, de définir les conditions applicables à l'Offre Effy Liberté (ci-après l'« Offre ») et d'autre part, de définir les conditions et modalités pour bénéficier des Services Optionnels ou souscrire aux Offres Effy Sérénité.

L'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV est un préalable indispensable au bénéfice pour les Clients des Services de l'Offre Effy Liberté. Cette acceptation se matérialise lorsque le Client coche la case prévue à cet effet lorsqu'il utilise un Outil.

Le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance des CGV préalablement à sa souscription à l'Offre.

Les présentes CGV se complètent, lorsque le Client souscrit à une Offre Effy Sérénité, de Conditions Particulières applicables. Toute souscription à une Offre Effy Sérénité implique l'acceptation pleine et entière des Conditions Particulières de l'Offre Effy Sérénité concernée.

En cas de non-respect des termes des CGV, EFFY se réserve le droit de prendre toute mesure de nature à préserver ses intérêts et notamment à en assurer l'exécution.

2.2 Caractéristiques essentielles des Services de l'Offre Effy Liberté

Dans le cadre de l'Offre Effy Liberté, EFFY fournit au Client un service d'assistance afin de lui apporter des conseils en matière de rénovation énergétique comprenant :

- Un Service de Mise à disposition d'Outils ;
- Un Service d'Assistance téléphonique avec EFFY.

Ces Services Inclus dans l'Offre, peuvent être complétés par des Services Optionnels comprenant notamment :

- Un Service de Mise en Relation avec un ou des Partenaire(s) Effy ;
- Un Service Prime incitant à la réalisation de Travaux par l'engagement de EFFY à verser une Prime Effy à titre de rôle actif et incitatif tel que prévu dans le Dispositif des Certificats d'Economies d'Energie et à accompagner les Clients dans la constitution d'un Dossier de demande de Prime Effy conforme au Dispositif ;
- Un Service Mandat pour le versement direct de la Prime Effy au Partenaire Effy désigné par le Client.

Après avoir bénéficié des Services Inclus le Client pourra également souscrire à une Offre Effy Sérénité. Les caractéristiques et conditions essentielles des Offres Effy Sérénité sont précisées aux Conditions Particulières.

ARTICLE 3. SERVICES

3.1 Modalités d'accès aux Services

Pour bénéficier de l'Offre, le Client a quatre possibilités :

- Faire une demande via l'un des Outils présents sur le Site (ex : formulaire). Le Client accepte alors d'être rappelé par EFFY pour pouvoir bénéficier des Services Inclus ;
- Appeler EFFY au numéro présent sur le Site et demander à bénéficier de l'Offre par téléphone. Il bénéficiera alors directement du Service d'Assistance téléphonique dans les conditions de l'article 3.2.2 ;
- Mandater un Partenaire Effy pour réaliser sa demande de Prime Effy dans les conditions de l'article 3.3.2.2 b) ;
- Faire une demande via un Partenaire Effy en consentant auprès du Partenaire Effy à ce qu'EFFY l'assiste dans le cadre de son projet de rénovation énergétique.

Dans tous les cas, le Client accepte alors la collecte de ses données à caractère personnel afin de bénéficier de l'Offre et des services associés ainsi que les présentes CGV. Les règles applicables à la collecte, aux traitements et à la gestion des données à caractère personnel sont décrites par la Politique de Protection des Données accessible sur le Site : <https://www.effy.fr/vie-privee>.

Quel que soit le mode de souscription, un Compte Client sera créé et le Client recevra par email les CGV et la confirmation de la création de son Compte Client.

Le Client est invité à télécharger les CGV sur un support durable et à les conserver. Il peut tout au long du Contrat se procurer une copie desdites CGV en se rendant sur le Site.

3.2 Services Inclus

Les Services Inclus consistent en :

- Un Service de Mise à disposition d'Outils
- Un Service d'Assistance par téléphone.

3.2.1 Service de Mise à disposition d'Outils

EFFY fournit sur le Site un Service de Mise à disposition d'Outils permettant notamment au Client d'estimer, selon les Travaux envisagés et une fois les informations dûment renseignées :

- La ou les Aide(s) dont le Client pourrait bénéficier ainsi que leurs montants estimatifs ;
- La ou les Service(s) Optionnel(s) ou Offres(s) Effy Sérénité qui pourraient être proposé(s) au

Client dans le cadre de son projet de Travaux ;

En recourant à l'un des Outils, le Client crée un Compte Client et accepte que ses données personnelles qu'il a renseignées soient utilisées pour qu'il puisse bénéficier du Service d'Assistance téléphonique lui permettant notamment de se voir proposer de bénéficier d'un ou de Service(s) Optionnel(s) ou d'une Offre Effy Sérénité.

Les différents Outils de simulation n'ont qu'une vocation informative et estimative. Le montant de l'Aide et le résultat annoncés sur le Site au terme des simulations sont donnés à titre indicatif et sont estimés selon les informations renseignées par le Client au jour de la réalisation d'une simulation sur le Site par l'utilisation d'un Outil. L'acceptation finale des demandes d'Aides, leurs montants et l'éligibilité d'un Client aux Services Optionnels ou aux Offres Effy Sérénité restent soumis à l'étude et à la conformité du Dossier aux CGV et/ou aux conditions de chaque Offre Sérénité et Services Optionnels et/ou aux conditions des Aides octroyées le cas échéant par les organismes les délivrant.

Dans le cadre du Service de Mise en Relation, EFFY est susceptible de fournir, le cas échéant, d'autres accès à des Outils permettant d'accompagner le Client dans la gestion de ses Travaux avec un Partenaire Effy.

Lorsqu'au cours de l'utilisation d'un Outil, le Client souhaite bénéficier du Service Mise en Relation et/ou du Service Prime et, que les conditions permettant d'effectuer une demande de mise en relation ou de Prime Effy de manière autonome sont remplies, le Client pourra, s'il le souhaite, créer seul sa demande de mise en relation et/ou son dossier de demande de Prime Effy à partir de l'Outil. De manière dérogatoire, le Client n'aura donc pas besoin de bénéficier du Service d'Assistance Téléphonique et il bénéficiera directement du Service Mise en Relation et/ou du Service Prime tels que décrits au sein de l'article 3.3. Il pourra toutefois, en cas de besoin, contacter le service client par mail et/ou par téléphone.

3.2.2 Service d'Assistance Téléphonique

Ce service consiste à accompagner par téléphone le Client lorsqu'il l'accepte, dans son projet de rénovation énergétique, et lui conseiller, le cas échéant, des Services Optionnels ou Offres Effy Sérénité adaptés.

Sur la base des informations transmises dans l'Outil et/ou lors de l'appel téléphonique, EFFY :

- Fera ses meilleurs efforts pour répondre au Client sur des questions relatives à ses Travaux, aux Aides, et aux conditions et modalités à respecter pour en bénéficier ;
- Effectuera un premier test d'éligibilité du Client aux Offres et/ou Services Optionnels ;
- Proposera au Client selon le résultat du test d'éligibilité de bénéficier d'un ou plusieurs Services Optionnels et/ou Offres Effy Sérénité et notamment :
 - Si le Client souhaite bénéficier du Service Prime, enregistrera sa demande de Prime Effy dans les conditions de l'article 3.3.2.2 ci-après ;
 - Si le Client souhaite bénéficier du Service de Mise en Relation ou d'une Offre Effy Sérénité, transmettra selon l'accord du Client les données personnelles de ce dernier à un ou des Partenaires Effy dont les Sociétés Sœurs dans les conditions de l'article 3.3.1 ci-après, ce que le Client accepte.

3.3 Services Optionnels

Les Services Inclus peuvent être complétés par des Services Optionnels comprenant notamment :

- Un Service de Mise en Relation avec des Partenaires Effy ;
- Un Service Prime ;
- Un Service Mandat pour la perception d'une Prime par un Partenaire Effy.

Pour bénéficier d'un Service Optionnel, le Client devra avoir au préalable bénéficié des Services Inclus et en particulier du Service d'Assistance téléphonique et accepté d'être rappelé dans les conditions des présentes.

L'utilisation des Services Optionnels nécessitent la création préalable d'un Compte Client dont l'accès est réservé au Client concerné.

La souscription à une Offre Effy Sérénité incluant le versement d'une prime par le Groupe Effy, soumise à l'acceptation par le Client des Conditions Particulières applicables, est incompatible avec le bénéfice par ce même Client des Services Optionnels pour le même projet de Travaux, hormis le cas du Service de Mise en Relation avec un Partenaire Effy.

3.3.1 Service Mise en Relation

EFFY propose de mettre en relation des Partenaires Effy et/ou une de ses Sociétés Sœurs, avec des Clients ayant manifesté leur intention d'être contactés afin d'être conseillés et de recevoir des devis et/ou offres de la part d'Effy ou de Partenaires Effy, en vue de la réalisation éventuelle de Travaux et/ou d'une éventuelle souscription à une nouvelle offre d'énergie et/ou d'une éventuelle souscription à une offre de financement.

Le Service Mise en Relation permet ainsi notamment pour le Client de recevoir gratuitement des coordonnées de Partenaire(s) Effy, et/ou des Sociétés Sœurs pour la réalisation de Travaux.

3.3.1.1 Modalités d'accès au Service Mise en Relation

Pour bénéficier du Service Mise en Relation, le Client doit en faire préalablement la demande auprès de EFFY :

- Soit directement sur le Site via le Service de Mise à disposition d'Outils ;
- Soit via le Service d'Assistance téléphonique.

L'objet même du Service Mise en Relation implique que le Client ait accepté précédemment que ses données personnelles soient transmises à plusieurs Partenaires Effy et/ou ses Sociétés Sœurs, ce que le Client reconnaît avoir accepté.

3.3.1.2 Mise en relation avec un ou plusieurs Partenaire(s) Effy

Dans le cadre d'une mise en relation avec un ou plusieurs Partenaire(s) Effy pour la réalisation de Travaux :

Sous réserve qu'un ou plusieurs Partenaires Effy soient disponible(s) et/ou exercent leur activité dans la zone de réalisation des Travaux du Client, EFFY transmet au Client les coordonnées du ou des Partenaire(s) Effy disponible(s) et exerçant leur activité dans la zone de réalisation des Travaux du Client.

EFFY transmet au(x) Partenaire(s) Effy, dans la limite de trois (3) Partenaires Effy par type de Travaux, les coordonnées du Client qui en a fait la demande et les informations que ce dernier a communiquées à EFFY, le Client devenant alors client du ou de(s) Partenaire(s) Effy qu'il choisira pour ses Travaux.

Dans le cadre d'une mise en relation avec un Partenaire Effy pour la souscription à une nouvelle offre d'énergie et/ou offre de financement :

EFFY pourra proposer au Client une mise en relation avec un ou des Partenaires EFFY pour qu'il puisse souscrire, s'il le souhaite, à une nouvelle offre d'énergie et/ou à une à une offre de financement.

Pour toute mise en relation avec un ou plusieurs Partenaires(s) Effy :

Il appartient ensuite au(x) Partenaire(s) Effy ou au Client d'entrer en contact directement l'un avec l'autre

afin d'étudier ensemble le projet du Client, ce dernier reste libre de réaliser ou non les Travaux, ou de modifier son offre d'énergie, ou de souscrire à une offre de financement, avec ce(s) Partenaire(s) Effy, et ce, sans nouvelle intervention d'EFFY dont le rôle d'intermédiaire a pris fin par la mise en relation du Client et du/des Partenaire(s) Effy.

A titre dérogatoire et afin de faciliter la mise en relation, EFFY se réserve la possibilité de proposer aux Clients et aux Partenaires Effy de les assister afin de convenir d'un rendez-vous. Le rôle d'EFFY en tant qu'intermédiaire s'arrête alors à la prise de rendez-vous. EFFY ne pourra être tenue responsable de la bonne tenue, de l'annulation ou de toute autre conséquence liée à ce rendez-vous entre le Partenaire Effy et le Client.

Dans le cas où le Client déciderait de recourir aux services d'un Partenaire Effy, le Client conviendra seul avec le Partenaire Effy des conditions juridiques, financières et matérielles de leurs relations dont le Client et le Partenaire Effy seront les seuls responsables.

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier d'une Offre Effy Sérénité, les conditions juridiques, financières et matérielles de la relation avec le Partenaire Effy pour les prestations concernées par ladite Offre Effy Sérénité seront régies par les Conditions Particulières en vigueur applicables à l'Offre Effy Sérénité choisie par le Client.

3.3.1.3 Engagements de EFFY dans le cadre du Service Mise en Relation pour la réalisation de Travaux

EFFY s'engage à faire ses meilleurs efforts pour mettre en relation le Client avec un ou des Partenaires Effy détenant les compétences et les qualifications nécessaires pour réaliser les Travaux tels que décrits par le Client.

Le Client est cependant informé qu'EFFY sélectionne les Partenaires Effy de manière déclarative, sur la base des informations que ces derniers lui transmettent.

En conséquence, le Client reconnaît et accepte que la seule qualité de Partenaire Effy d'un Professionnel ne dispense pas le Client d'effectuer les diligences et vérifications d'usages dans le domaine du bâtiment et ce, préalablement à la Date d'Engagement des Travaux (attestations d'assurances du Partenaire Effy, qualification Reconnu Garant de l'Environnement (RGE), de l'adéquation entre les compétences du Partenaire Effy et le projet de Travaux du Client, stabilité financière etc...).

Il appartient donc au Client de revérifier au plus tard au jour de la Date d'Engagement des Travaux l'ensemble des vérifications d'usage dans le domaine du bâtiment et notamment cette qualification RGE. A défaut, le Client reconnaît et accepte que la responsabilité de EFFY ne pourra être recherchée et qu'aucune indemnité ne sera due à ce titre.

3.3.1.4 Responsabilités dans le cadre du Service Mise en Relation

a) Responsabilité de EFFY

EFFY agit uniquement en qualité de simple intermédiaire entre le Partenaire Effy et les Clients, le rôle d'EFFY se limitant à la mise en relation des Partenaires Effy avec des Clients.

Dans le cadre du Service Mise en Relation avec un Partenaire Effy, EFFY ne saurait, avoir la qualité (i) de cocontractant du Client et/ou du Partenaire Effy (ii) de proposant des Devis réalisés via son Site, (iii) d'intermédiaire en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) ou encore (iv) de courtier en travaux.

Par conséquent :

- EFFY n'est responsable que des dommages directs et prévisibles subis par le Client et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes CGV ou de la loi ;
- EFFY ne pourra en aucun cas être tenue responsable notamment :
 - Du comportement du Partenaire Effy dans ses relations avec les Clients, qui reste seul responsable vis-à-vis des Clients des travaux, services et/ou prestations qu'il leur fournit dont les Travaux ;
 - Des conséquences des rencontres virtuelles ou réelles entre Clients et Partenaires Effy à la suite d'une mise en relation dans le cadre des CGV ;
 - Des conditions juridiques, financières et matérielles des relations entre les Clients et les Partenaires Effy à la suite d'une mise en relation dans le cadre des CGV ;
 - De la réalisation par un Partenaire Effy de Travaux non conformes au Dispositif et aux règles de l'art ;
 - Du défaut de qualification RGE nécessaire au Partenaire Effy ;
 - Du non-respect par le Partenaire Effy de ses obligations visées au devis du Partenaire Effy ;
 - De tout préjudice subi par le Client consécutif à une faute du Client et/ou du Partenaire Effy.

b) Responsabilité du Client

Le Client est seul décisionnaire du choix du Professionnel pour la réalisation de ses Travaux, services et/ou prestations fournis par ce dernier, ainsi que des conditions juridiques, financières et matérielles qu'il a acceptées et/ou négociées avec le Partenaire Effy.

Dans ces conditions, le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de EFFY pour tout dommage direct ou indirect qu'il aurait subi du fait de la conclusion, l'exécution ou la fin de sa relation contractuelle avec un Partenaire Effy.

3.3.2 Service Prime

Dans le cadre du Service Prime, EFFY, grâce à son engagement de verser une Prime Effy au Client, l'incite à la réalisation de Travaux à titre de rôle actif et incitatif tel que prévu dans le cadre du Dispositif et sous réserve que le Client respecte les CGV, dont notamment les conditions d'éligibilité de la Prime Effy, et réalise les Travaux relatifs à cette prime en conformité avec ce qui précède.

EFFY peut alors verser, soit la Prime Effy, soit une Prime Effy bonifiée dans le cadre des opérations Coup de Pouce soumises à conditions, étant entendu qu'un Client ne peut pas cumuler ces primes entre elles pour réaliser les mêmes Travaux à la même adresse pendant toute la durée de vie des Travaux. Cet engagement est matérialisé par l'email d'enregistrement prévu à l'article 3.3.2.2 et reste en vigueur pour la durée indiquée à l'article précité.

Pour bénéficier du Service Prime, le Client doit :

- Respecter les conditions d'éligibilité de chaque Prime Effy selon les Travaux qu'il fait réaliser visées à l'article 3.3.2.1 ;
- Et faire enregistrer une demande de Prime Effy pour lesdits Travaux dans les conditions de l'article 3.3.2.2.

Le Service Prime comprend également les Services complémentaires décrits en 3.3.2.5, à savoir :

- Un Service conformité CEE devis ;
- Un Service d'accompagnement dans la constitution de Dossier ;
- Un Service d'accompagnement MaPrimeRenov'
- Un Service de contrôle des Travaux réalisés ;
- Un Service de protection juridique.

dans les conditions définies ci-après.

3.3.2.1 Conditions d'éligibilité aux Primes Effy

a) Conditions d'éligibilité de la Prime Effy

Pour pouvoir bénéficier d'une Prime Effy, le Client doit respecter les conditions d'éligibilité indiquées sur le site <https://www.effy.fr/conditions-eligibilite-prime-energie>, notamment :

- Le Client doit :
 - Être un particulier personne physique âgé de plus de 18 ans ou une SCI (une personne morale, hors cas particulier SCI, n'est donc pas éligible) ;
 - Être propriétaire occupant ou propriétaire bailleur ou locataire ou occupant à titre gratuit du logement où les Travaux sont réalisés ;
 - Être celui qui paye les Travaux ;
 - Avoir une adresse email personnelle, active et facilement accessible par le Client lui-même ;
- Le logement du Client doit (i) être construit et utilisé comme bâtiment résidentiel depuis plus de deux ans et (ii) être situé en France Métropolitaine, Corse incluse ;
- **L'enregistrement de la demande de Prime Effy doit être fait avant la Date d'Engagement des Travaux ;**
- Le matériel, les équipements et les Travaux doivent :
 - Être fournis, installés et réalisés par un même Professionnel et donner lieu à l'établissement d'une facture ;
 - Respecter des critères techniques, de performances et les référentiels prévus par le Dispositif notamment répertoriés sur le Site <https://www.effy.fr/conditions-eligibilite-prime-energie> pour chaque type de Travaux ;
 - Respecter les normes en vigueur et les règles de l'art applicables au type de Travaux réalisés.
- Le Professionnel qui réalise les Travaux et/ou son sous-traitant éventuel, expressément accepté par le Client, doit selon les Travaux et le Dispositif détenir une qualification RGE valide à la Date d'Engagement des Travaux, pour le type de Travaux concerné. Si une demande d'Aide dans le cadre du Programme est faite, la qualification RGE du Professionnel doit être valide également à la date d'édition du devis et à celle de la facturation des Travaux.
- Si le Professionnel qui réalise les Travaux fait appel à un sous-traitant, le Client doit en avoir eu connaissance et avoir, à la Date d'engagement des Travaux, ou au plus tard le jour précédent le début des Travaux, accepté par écrit la sous-traitance de ses Travaux par le Professionnel.
- Le Client ne doit pas avoir bénéficié d'une autre aide que la Prime Effy accordée par une autre société qu'EFFY dans le cadre du Dispositif pour les mêmes Travaux réalisés à la même adresse, ni transmettre de documents attestant de la réalisation de ses Travaux à une autre société. **En cas de non-respect de cette condition, le Client devra rembourser immédiatement la Prime Effy à EFFY.**

b) Conditions d'éligibilité aux Primes Effy bonifiées

Les Primes Effy peuvent voir leur montant bonifié pour certaines opérations de Travaux et sous réserve du

respect des conditions d'éligibilité spécifiques.

Pour les Travaux liés à l'une des opérations Coup de Pouce dont Effy est signataire, la Prime Effy peut être bonifiée sous réserve :

- Du respect des conditions de la Prime Effy, dont des conditions de Revenus le cas échéant, et des conditions particulières indiquées dans une ou des « Charte(s) Coup de Pouce » et indiquées sur le Site <https://www.effy.fr/conditions-eligibilite-prime-energie> ;
- De faire réaliser des Travaux qui sont visés dans ladite Charte.

La Prime Effy pourra être bonifiée sans que le Client n'ait de démarche particulière à effectuer en plus de celles effectuées pour l'obtention d'une Prime Effy.

c) Conditions d'éligibilité spécifiques à la Prime Effy bonifiée : Prime Coup de Pouce Rénovation Globale Effy

La rénovation globale d'un logement consiste à définir, par une étude énergétique préalable telle que définie dans la fiche d'opération standardisée BAR-TH-164 « rénovation globale d'une maison individuelle (France métropolitaine) », et à faire réaliser un bouquet de travaux optimal sur le plan technico-économique.

Pour des Travaux de rénovation globale, le Client pourra bénéficier d'une Prime Effy bonifiée en Prime Coup de Pouce Rénovation Globale Effy pour la réalisation des Travaux inclus dans le bouquet de travaux préconisés par l'étude énergétique, sous réserve :

- Du respect des conditions de la Prime Effy, dont des conditions de Revenus le cas échéant, et des conditions particulières indiquées dans la Charte Coup de Pouce « Rénovation performante d'une maison individuelle » et indiquées sur le Site <https://www.effy.fr/conditions-eligibilite-prime-energie>. En cas de contradiction entre les textes précités et les conditions ci-après, ces dernières prévaudront ;
- Du respect des conditions supplémentaires suivantes :
 - A l'issue du Service de Mise à disposition d'Outil, le Client ou le cas échéant, le Partenaire Effy Rénovation Globale, doit transmettre à EFFY un audit énergétique réalisé par un auditeur qualifié conformément à l'article 8 de l'arrêté du 17 novembre 2020 *relatif aux caractéristiques techniques et modalités de réalisation des travaux et prestations dont les dépenses sont éligibles à la prime de transition énergétique* et, informer EFFY du scénario de l'audit énergétique choisi pour son projet de rénovation globale ;
 - A réception, EFFY doit diligenter un contrôle de l'audit énergétique réalisé auprès d'un expert indépendant. Le Client s'engage à apporter toute son aide et assistance afin que ce contrôle soit rendu possible et effectué dans les meilleures conditions ;
 - En cas d'avis favorable donné sur l'étude énergétique par l'expert indépendant, EFFY transmet au Client l'email d'enregistrement de sa demande de Prime Coup de Pouce Rénovation Globale Effy de l'article 3.3.2.2 ci-après ;
 - Le Client doit ensuite sélectionner un Professionnel en tant qu'entrepreneur principal pour assurer la maîtrise d'œuvre des Travaux inclus dans le bouquet de travaux ainsi que l'édition et la signature des documents composant son Dossier ;
 - Tous les sous-traitants éventuels du Professionnel, expressément acceptés par le Client, doivent selon les Travaux inclus dans le bouquet de travaux qu'ils réalisent dans le cadre du projet de rénovation globale, et le Dispositif détenir une qualification RGE valide à la Date d'Engagement des Travaux, pour le type de Travaux concerné. Si une demande d'Aide dans le cadre du Programme est faite, la qualification RGE du Professionnel doit être valide également à la date d'édition du devis et à celle de la facturation des Travaux ;
 - Le devis relatif aux Travaux doit être conforme au scénario de l'étude énergétique choisi et transmis à EFFY par le Client ;
 - **Pour être déclaré complet et conforme, le Dossier du Client doit être transmis et**

confirmé complet et conforme aux CGV et au Dispositif par EFFY **dans un délai d'un (1) mois suivant l'émission de la facture des Travaux en dérogation des délais de l'article 3.3.2.5.2.**

- En cas de validation administrative du Dossier, les Travaux réalisés dans le cadre du projet de rénovation globale sont soumis à contrôle conformément aux dispositions de l'article 3.3.2.5.2 i) ci-après.

3.3.2.2 Enregistrement d'une demande de Prime Effy

a) Enregistrement d'une demande de Prime Effy par le Client via le Site (ci-après le(s) « Client(s) Source Effy »)

L'enregistrement de la demande de Prime Effy du Client est confirmé par **un email adressé au Client avec le montant estimatif de la Prime Effy compte tenu des informations ayant été transmises à Effy par le Client concernant la nature et le périmètre de réalisation des Travaux, ainsi que la situation personnelle du Client et du logement concerné par les Travaux.**

L'email d'enregistrement de la Prime Effy inclut un cadre contribution qui formalise l'engagement de EFFY à lui verser une Prime Effy au sens du Dispositif, sous réserve du respect par le Client des présentes CGV dont notamment les conditions d'éligibilité, et de la réalisation conforme des Travaux. Cet engagement a une durée initiale de deux (2) mois à compter de l'envoi de l'email d'enregistrement. Cet engagement est ensuite tacitement reconduit pour des périodes d'un (1) mois dans la limite de douze (12) mois sauf dénonciation avec un préavis d'un (1) mois par le Client et/ou Effy par mail.

Si la Date d'Engagement des Travaux intervient avant la date d'envoi de cet email, EFFY ne sera pas en mesure de rendre le Service d'incitation correspondant au rôle actif et incitatif d'EFFY prévu par le Dispositif. De ce fait, cet engagement sera nul et aucune Prime Effy ne sera due au Client.

b) Enregistrement d'une demande de Prime Effy par un Partenaire Effy via l'Appli EFFY Pro (ci-après le(s) « Client(s) Source Partenaire Effy »)

Si un Client a décidé de faire réaliser ses Travaux par un Partenaire Effy, il peut mandater ce dernier pour qu'il enregistre sa demande de Prime Effy directement via l'Appli EFFY Pro. Il reconnaît alors avoir pris connaissance des CGV disponibles sur le Site et accepte d'y être lié en qualité de Client.

Le Client recevra alors un email avec les CGV sur son adresse personnelle telle que transmise au Partenaire Effy, ainsi que l'enregistrement de sa demande de Prime Effy selon les conditions visées au point a) ci-dessus. Le Client pourra, le cas échéant, se rétracter dans les conditions de l'article 8 ci-après.

En acceptant les CGV, le Client accepte que les données personnelles qu'il a transmises dans l'Appli EFFY Pro soient utilisées pour qu'il bénéficie des Services.

3.3.2.3 Estimation du montant de la Prime Effy

Le montant de la Prime Effy est une estimation donnée à titre indicatif, sur la base des informations indiquées par le Client lors de son utilisation du Service de Mise à disposition d'Outils et du Service d'Assistance téléphonique, ou au Partenaire Effy.

Pour chaque Client, le montant estimatif prend en compte de nombreux paramètres définis par EFFY sur la base du Dispositif (ci-après les « Paramètres ») notamment :

- Du type de Travaux envisagés et du matériel installé ;
- Du lieu de réalisation des Travaux (zone climatique H1, H2 ou H3 ou Corse) ;
- Du type de logement (maison ou appartement) et ses caractéristiques ;

- Des Revenus de son ménage ;
- Du nombre de personnes composant son ménage comme indiqué sur l'(les) avis d'imposition fourni(s) ;
- Du mode de chauffage principal dont l'énergie utilisée pour chauffer son logement ;
- De la surface dudit logement, de la surface chauffée / isolée, du nombre de fenêtres ou d'équipements posés, etc. ...
- D'offres commerciales de EFFY limitées dans le temps ;
- De l'éligibilité du Client à la Prime Effy.

Si l'engagement de Prime Effy adressée par mail au Client est toujours en vigueur dans les conditions de l'article 3.3.2.2 a), à la Date d'Engagement des Travaux et sous réserve (i) que le Dossier soit conforme notamment dans les conditions de l'article 3.3.2 et (ii) que le Client ait respecté ses engagements prévus dans les CGV (notamment de délais et de conformité de documents et Travaux), le Client pourra bénéficier du montant estimatif de la Prime Effy indiqué lors de l'enregistrement de sa demande de Prime Effy.

Le montant estimatif indiqué pourra être amené à évoluer en fonction des éléments suivants :

- En cas de modification(s) de la réglementation et notamment celle relative au Dispositif ;
- En cas de modification(s) des Travaux et/ou des Revenus du Client entre l'enregistrement de la demande de Prime et la réalisation des Travaux et/ou les Revenus réels du Client à la Date d'Engagement ;
- En cas de non-respect par le Client d'une condition d'éligibilité aux Primes Effy bonifiées de l'article 3.3.2.1 b) ;
- En cas de changement du scénario de l'étude énergétique choisi par le Client, ou de non-respect de ce scénario pour une Prime Coup de Pouce Rénovation Globale Effy ;
- En cas d'ajout et/ou modification et/ou de suppression de Paramètre(s) dans le Dossier ;
- De contradictions entre les informations transmises par le Client et les éléments du Dossier.

Le montant de la Prime Effy sera confirmé ou infirmé lors de l'instruction du Dossier par EFFY. Le montant de Prime Effy ne sera définitif qu'après confirmation par EFFY.

3.3.2.4 Modalité d'envoi des pièces d'un Dossier

Le Client doit, en respectant les délais ci-dessous, préparer et adresser à EFFY, un Dossier pour chaque type de Travaux, devant notamment contenir :

- **(i)** La copie du devis relatif aux Travaux signé avec la date de son acceptation ou la copie du bon de commande relatif aux Travaux signé par lui avec la date et **ce dans un délai de quinze (15) jours à compter de la signature du devis ou du bon de commande ;**
- **(ii)** L'attestation sur l'honneur, dûment complétée et signée électroniquement ou de façon manuscrite par le Client et dûment complétée, signée et cachetée par le Partenaire Effy dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa signature ;
- **(iii)** La copie de la facture des Travaux correspondant au devis et ce dans un délai de trente (30) jours à compter de l'émission de la facture ;
- **(iv)** Les avis d'imposition des Revenus du Client et de ceux qui composent le ménage.

Conformément à l'article 3.3.2.5.2 ci-après, EFFY pourra demander au Client, toute information ou pièce complémentaire qui serait requise par le Dispositif dont les référentiels techniques et/ou par la Charte Coup de Pouce et/ou pour vérifier la réalité des Travaux, l'exactitude et la cohérence des éléments du Dossier. Le défaut de transmission des documents demandés par le Client ou le Partenaire Effy, pour quelque raison que ce soit, pourra entraîner le refus du Dossier par EFFY et donc le non-versement de la Prime Effy dans les conditions de l'article 3.3.2.5.2.

Le Client, ou le cas échéant le Partenaire Effy conformément à l'article 3.3.2.5.2, devra adresser à EFFY les pièces de son dossier :

- Soit sur le site EFFY via son Compte Client ;
- Soit sur le site EFFY via l'espace pro ou via l'Appli EFFY Pro ;
- Soit par courrier à l'adresse suivante : EFFY CONNECT - DOSSIER PRIME – Tour Montparnasse –

3.3.2.5 Services complémentaires fournis dans le cadre du Service Prime

3.3.2.5.1 Service conformité CEE Devis

Dans le cadre du Service Prime, et après enregistrement de la demande de Prime Effy du Client dans les conditions de l'article 3.3.2.2, le Client peut bénéficier d'un accompagnement d'EFFY afin de s'assurer que les Travaux indiqués sur le devis du Professionnel soient conformes au Dispositif.

Le Client peut transmettre à EFFY, le devis du Professionnel choisi pour réaliser les Travaux, ce avant signature de sa part.

EFFY procède alors à une vérification de la conformité du devis aux règles applicables dans le cadre du Dispositif. Il est entendu que cette vérification porte uniquement sur le Dispositif et ne concerne pas les dispositions légales et réglementaires notamment en matière comptable et fiscale.

Une fois la vérification réalisée, EFFY valide par email la conformité du devis au Dispositif ou transmet au Client et/ou au Partenaire Effy le cas échéant, ses préconisations de modifications.

Cette vérification ne préjuge en rien de la conformité du Dossier qui reste soumis au respect du Dispositif et des présentes CGV et non plus de la conformité des Travaux dont la réalisation conforme au devis ou non ainsi qu'aux préconisations d'EFFY dépend du Client et du Professionnel.

Le non-envoi de son devis avant signature vaut renoncement à bénéficier du présent Service conformité CEE Devis.

3.3.2.5.2 Service d'accompagnement dans la constitution de Dossier

Dans le cadre du Service Prime le Client bénéficie d'un accompagnement dans la constitution de son Dossier de demande de Prime Effy. Le Client peut percevoir une Prime Effy en contrepartie de la réception par EFFY, dans les délais impartis, de son Dossier complet et conforme au Dispositif composé notamment des pièces listées à l'article 3.3.2.4.

Le Client peut faire le choix :

- De gérer seul la constitution et la transmission de son Dossier à EFFY ;
- Lorsqu'il fait réaliser ses Travaux par un Partenaire Effy, de confier au Partenaire Effy la constitution et la transmission de son Dossier à EFFY en son nom et pour son compte si ce dernier propose également ce service. Dans ce cas, le Partenaire Effy et le Client recevront les demandes de compléments. Le Client reste responsable de la conformité de son Dossier, il est donc fortement conseillé au Client de suivre avec son Partenaire Effy l'instruction de son Dossier notamment via son Espace Client et le respect des délais d'envoi des documents par le Partenaire Effy.

Le Dossier est instruit dans un délai maximal de 30 jours après sa réception par EFFY.

Après instruction, le Dossier peut être déclaré conforme (i), être incomplet (ii), ou être refusé (iii).

En tout état de cause et sauf délais plus courts précisés dans l'email de confirmation prévu à l'article 3.3.2.2 a) ci-dessus, pour être déclaré complet et conforme, le Dossier doit être transmis et confirmé conforme aux CGV et au Dispositif par EFFY dans les deux délais impératifs suivants :

- **Trois (3) mois à compter de la date d'émission de la facture des Travaux, pour ce qui concerne les documents administratifs ;**
- **Neuf (9) mois à compter de la date d'émission de la facture des Travaux, pour ce**

qui concerne la conformité des Travaux réalisés.

Ces délais comprennent les temps d’instruction et de renvoi des documents en cas de Dossier incomplet ou non conforme. Passé ces deux délais impératifs, le Dossier même complet et/ou conforme ne sera plus valide et pourra être refusé et la Prime Effy ne sera pas due.

i) Dossier déclaré conforme :

Dans le cas où le Dossier est complet et conforme aux CGV et au Dispositif, le montant de la Prime Effy est confirmé et le Client reçoit un email l’informant que son Dossier a été confirmé conforme.

Pour que le Dossier soit conforme au Dispositif, et dans le cas où le Dossier porte sur des Travaux soumis à des contrôles tels que prévus dans le cadre du Dispositif (notamment l’Arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles), le Client est informé que la validation du Dossier dépend notamment du processus de contrôle fixé par le Dispositif et que le versement du montant de la Prime Effy au Client ne peut alors intervenir qu’au terme du résultat positif dudit processus.

Dans le cas où le Dossier du Client porte sur des Travaux non soumis à ce type de contrôles, la conformité d’un Dossier reste soumise aux résultats des contrôles prévus à l’article 6 ci-après.

En l’absence de contrôles précités, le Client recevra sous 15 jours à compter du mail confirmant la conformité du Dossier, le paiement (par virement) du montant définitif de la Prime Effy, dont seront déduits les frais exceptionnels mentionnés à l’article 5. Dans le cas où le Client ne remplirait pas ses informations pour bénéficier du paiement par virement, un chèque lui sera adressé dans les 30 jours à compter du mail confirmant la conformité du Dossier.

ii) Dossier incomplet :

Dans le cas où le Dossier serait incomplet, le Client et/ou le Partenaire Effy en sera informé par Effy et le Client et/ou le Partenaire Effy modifiera alors des informations et/ou transmettra à Effy des documents via le Compte Client ou mail, afin que son Dossier puisse être réinstruit, si les délais d’envoi desdits documents prévus ci-dessus ne sont pas dépassés.

De façon générale, tous les documents envoyés à EFFY, notamment par le Partenaire Effy lorsque le Client lui a confié la constitution de son Dossier, devront être dûment vérifiés et complétés par le Client.

Le Client s’engage à ce qu’une réponse soit apportée à toute demande de compléments d’informations et/ou de documents d’EFFY, dans un délai de quinze (15) jours suivant réception de la demande d’EFFY sauf délai plus court indiqué dans la demande. A défaut, EFFY ne pourra respecter les délais impératifs de traitement du Dossier ci-dessus et ne pourra être tenue responsable en cas de dépassement desdits délais engendrant un refus du Dossier.

A la suite de quoi son Dossier sera réinstruit, et sous réserve que les documents demandés aient été envoyés dans le respect des conditions et délais ci-dessus et de l’article 3.3.2.4, la Prime Effy sera ou non versée au Client dans les délais visés au i) de l’article 3.3.2.5.2.

iii) Dossier refusé :

Dans le cas où le Dossier n’est pas complet, ou non conforme aux CGV et/ou au Dispositif, notamment en cas de non-respect d’une condition d’éligibilité et/ou de non-validité de tout ou partie du Dossier dont le dépassement des délais requis ci-dessus pour envoyer un Dossier, le Dossier sera refusé, aucune Prime ne sera due alors au Client et l’engagement de EFFY de verser une Prime Effy sera caduc.

3.3.2.5.3 Service Partenaire Effy MAPRIMERENOV'

Dans le cadre du Service Prime, si le Client est éligible à l'Aide du Programme « MaPrimeRenov' », certains Partenaires Effy peuvent proposer au Client de bénéficier grâce à EFFY d'un service d'accompagnement dans l'obtention de MaPrimeRenov'.

Ce Service permet au Client de :

- Bénéficier de l'assistance d'EFFY dans la constitution, le dépôt auprès de l'Anah de son dossier et, le versement de MaPrimeRenov' ;
- Permettre, de manière optionnelle, à Effy de percevoir directement le montant de MaPrimeRenov' due dans le cadre du mandat administratif et financier signé par le Client. .

Pour bénéficier de ce Service, le Client doit obligatoirement faire réaliser ses Travaux dans le cadre du Service Prime par un Partenaire Effy.

Si le Client demande à son Partenaire Effy à bénéficier de ce Service, il devra :

- Avant la signature de son devis et, de manière optionnelle, donner mandat au Partenaire Effy afin qu'EFFY lui reverse directement les sommes dues le cas échéant et, que ce dernier les déduise par compensation de la facture des Travaux.

En cas d'acceptation d'un tel mandat par le Client, les Aides versées sont celles du Client et correspondent à la Prime Effy et l'aide MaPrimeRenov'. Le Client reconnaît et accepte que la conclusion d'un tel mandat donné à un Partenaire Effy relève de sa seule responsabilité. En conséquence, le Client ne pourra rechercher la responsabilité d'EFFY pour quelque motif que ce soit en lien avec la conclusion et/ou l'exécution dudit mandat.

Conformément à l'article 1302 du code civil, toute somme indument perçue par le Client alors-même qu'il a accepté un mandat devra être immédiatement restituée à première demande d'EFFY.

- Créer avec l'assistance d'EFFY un compte MaPrimeRenov' sur le site internet de l'Anah sous un délai de sept (7) jours suivant l'envoi de son devis signé, lui permettant de :
 - **Donner mandat à EFFY CONNECT pour agir en son nom et pour son compte pour la réalisation auprès de l'Anah des démarches administratives liées à sa demande MaPrimeRenov'.**
Les délais et conditions d'instruction du dossier de demande MaPrimeRenov' du Client sont similaires à ceux de la Prime Effy mentionnés au sein de l'article 3.3.2. ET,
 - **Donner mandat à EFFY CONNECT pour percevoir en son nom et pour son compte le montant de MaPrimeRenov' versé par l'Anah ;**

De tels mandats sont révocables à tout moment par l'une et/ou l'autre des Parties.

Il est entendu que, les sommes relatives à MaPrimeRenov' sont reçues par le prestataire de paiement partenaire d'EFFY et reversées via ce prestataire de paiement au Client .

Toutefois, afin de permettre au Partenaire Effy de faire figurer le reste à charge après déduction des Aides sur la facture de Travaux, et d'offrir au Client la possibilité de ne régler que ce reste à charge si les conditions des Aides sont réunies, le Client est informé que le Partenaire Effy pourra céder à Effy une

partie de sa dette relative aux Travaux pour une valeur équivalente à la valeur de l'aide MaPrimeRenov'. Dans cette hypothèse, à titre de modalité de paiement, cette dette sera compensée avec l'aide MaPrimeRenov reçue par Effy en qualité de mandataire financier.

Le Client reconnaît et accepte que ce Service n'implique aucune obligation de résultat pour EFFY : seule l'Anah est décisionnaire pour accorder ou refuser l'Aide du Programme, la responsabilité d'EFFY ne pourra dès lors pas être recherchée, ce pour quelque motif que ce soit lié à la validation de son dossier MaPrimeRenov'.

3.3.2.5.4 Service de contrôle volontaire

Conformément à l'article 6 ci-après, des contrôles peuvent être diligentés par l'Administration ou par EFFY, par dérogation lorsqu'il bénéficie du Service Prime, le Client peut volontairement demander à EFFY que les Travaux réalisés soient contrôlés par un expert indépendant.

Le Client s'engage alors à apporter toute son aide et assistance afin que ce contrôle soit rendu possible et effectué dans les meilleures conditions.

Les résultats dudit contrôle seront transmis directement à EFFY par l'expert indépendant, EFFY restituera lesdits résultats au Client. En cas de non-conformité, le Client s'engage à respecter les dispositions de l'article 6.3 ci-après afin qu'il y soit remédié.

3.3.2.5.5 Service de protection juridique

Dans le cadre du Service Prime, le Client peut en cas de besoin faire appel au service de protection juridique souscrit par EFFY auprès d'une compagnie d'assurance tiers et mis à disposition des Clients ayant souscrit au Service Prime dans le cadre des CGV. Ce service a pour objet d'essayer de résoudre à l'amiable un litige portant sur des Travaux. Les conditions de ce service sont précisées sur le Site.

3.3.3 Service de bonne fin de chantier pour la réalisation de Travaux

Dans le cadre du Service de bonne fin de chantier, le Client peut en cas de besoin faire appel au Service de protection juridique, bonne fin de chantier, souscrit par EFFY auprès de la compagnie d'assurance COVEA et mis à disposition des Clients éligibles à ce service.

Sont éligibles les seuls Clients Source Effy ayant souscrit au Service de Mise en Relation et/ou au Service Prime et ayant signé un devis avec un Partenaire Effy.

Les Clients Source Partenaire Effy ne bénéficient pas de ce Service.

Ce service a pour objet de proposer aux Clients éligibles deux garanties :

- Une garantie « Protection Juridique » : fournissant au Client :
 - Un service d'assistance téléphonique, sur simple appel téléphonique et un accès à un service juridique en ligne avec un conseiller juridique ;
 - Une recherche d'une solution amiable à compter de la déclaration du sinistre conformément aux conditions de la protection juridique COVEA ;
 - Une défense judiciaire, l'exécution et le suivi des décisions prises à l'amiable ou en justice.
- Une garantie « Indemnitaire bonne fin de chantier » : permettant au Client d'obtenir une indemnisation en cas d'abandon du chantier, constaté par les démarches infructueuses réalisées dans le cadre de la garantie « Protection Juridique ».

Le service d'assistance téléphonique est accessible du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi, de 8h à

18h (hors jours fériés ou chômés) au numéro : 02.43.14.04.05 (numéro non surtaxé).

La déclaration de litige doit être effectuée :

- Par courrier : COVEA PJ – 160 rue Henri Champion – CS14501 – 72045 Le Mans Cedex 2
- Par téléphone : au 02.43.14.04. 05 (numéro non surtaxé).
- Par mail : contact-pjng@covea.fr

3.3.4 Service Mandat donné au Partenaire Effy pour la perception d'une Prime Effy

Avant la signature du devis pour les Travaux, certains Partenaires Effy peuvent proposer aux Clients de signer un mandat. Si ce mandat est conforme, il permet au Partenaire Effy de percevoir directement, le montant d'une Prime Effy due et de déduire par compensation ce montant des sommes le cas échéant dues par le Client au titre des Travaux.

Si le montant de la Prime Effy est supérieur au montant net à payer indiqué dans la facture des Travaux, EFFY ne pourra exécuter un mandat dans ce cadre et aucun versement de Prime Effy à un Partenaire Effy ne pourra alors être effectué par EFFY.

En cas d'acceptation d'un tel mandat par le Client la prime versée correspond à une Prime Effy et est celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte que la conclusion d'un tel mandat donné à un Partenaire Effy relève de sa seule responsabilité. En conséquence, le Client ne pourra rechercher la responsabilité de EFFY pour quelque motif que ce soit en lien avec la conclusion et/ou l'exécution dudit mandat.

Conformément à l'article 1302 du code civil, toute somme indument perçue par le Client alors-même qu'il a accepté un mandat devra être immédiatement restituée à première demande d'EFFY.

ARTICLE 4. ENGAGEMENTS GENERAUX DES PARTIES

EFFY s'engage à fournir les Services au Client conformément aux CGV.

Le Client s'engage à :

- Respecter les termes des CGV sans aucune réserve ;
- Transmettre, à EFFY des informations complètes, exactes et les mettre à jour en tant que de besoin. A cet égard, le Client reste seul responsable de la nature, de l'exactitude et de la véracité des informations et documents qu'il transmet à EFFY dans le cadre des Services. Le Client s'engage notamment à ce que ces données ne soient pas de nature à porter atteinte aux intérêts légitimes de tiers et d'EFFY. EFFY décline toute responsabilité du fait de ce qui précède et engagera toutes procédures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts ;
- Transmettre à EFFY, à première demande, l'ensemble des documents et/ou éléments de son Dossier et tous les éléments de preuve relatifs à son Dossier et/ou ses Travaux demandés par EFFY dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande, sauf délais plus courts requis ;
- S'engage à rembourser immédiatement à EFFY toute Prime Effy qu'il pourrait percevoir alors même qu'il aurait déjà bénéficié d'une prime accordée par une autre société dans le cadre du Dispositif pour les mêmes Travaux réalisés à la même adresse ;
- S'abstenir de toute utilisation détournée des informations personnelles d'autrui ;
- S'abstenir plus généralement de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes ;

- Protéger l'accès au Compte Client afin d'éviter son utilisation par des tiers non autorisés et avertir, en cas d'accès frauduleux, voire d'utilisation frauduleuse, immédiatement EFFY ;
- Ne pas porter atteinte aux droits de EFFY et de tiers, notamment en utilisant toute machine, robot ou autre moyen, susceptible de modifier, réacheminer, endommager, surcharger le Compte Client, en utilisant le Compte Client de manière incompatible avec un usage en bon père de famille ;

ARTICLE 5. PRIX

Dans le cadre de l'Offre, les Services Inclus sont fournis à titre gratuit par EFFY.

Le Service PRIME peut être soumis à facturation de frais exceptionnels dans les conditions suivantes :

Si le Client ne respecte pas l'un des deux délais visés à l'article 3.3.2.5.2, à savoir les délais de trois (3) mois et neuf (9) mois, Effy pourra lui proposer de continuer à bénéficier du Service Prime de façon dérogatoire en contrepartie de l'application de frais de gestion exceptionnels.

Effy informera au préalable le Client par mail du montant de ces frais de gestion exceptionnels et ce dernier sera libre d'accepter la proposition d'Effy ou de la refuser, le silence du Client dans les quinze (15) jours de la proposition vaudra refus du Client, auquel cas le Dossier du Client sera définitivement refusé par EFFY et la Prime Effy ne pourra être versée.

ARTICLE 6. POLITIQUE DE CONTROLES

6.1 Contrôles de l'administration des Travaux sur site

Les Clients sont informés que des contrôles sur la qualité et/ou la nature et/ou la réalisation effective des Travaux peuvent être effectués par le Ministère de la Transition Ecologique ou toute personne diligentée par ses services ou toute autre entité publique ou tout organisme de qualification, à distance et/ou sur le site de la réalisation des Travaux objet de toute demande de Prime Effy.

Dans ce cadre, le Client s'engage à apporter toute son aide et son assistance afin que ces contrôles soient rendus possibles et soient effectués sur le site de la réalisation des Travaux dans les meilleures conditions.

6.2 Contrôles d'EFFY

Dans le cadre du traitement d'un Dossier de demande de Prime Effy, EFFY se réserve le droit, à tout moment, d'effectuer ou de faire effectuer des contrôles complémentaires sur pièces et/ou à distance et/ou sur le lieu des Travaux portant notamment sur les déclarations des Clients, la bonne réalisation des travaux déclarés et leur conformité au Dispositif.

Le Client est d'ores et déjà informé que le Dispositif impose, pour certaines opérations, que des contrôles soient obligatoirement réalisés sur site et/ou à distance après la réalisation des Travaux.

Dans ce contexte, le Client s'engage à :

- Faire parvenir les originaux des pièces du Dossier ainsi que tout élément jugé utile par EFFY (par exemple en fournissant à la demande d'EFFY des photos ou autres preuves de la réalisation des Travaux avant/après) et ce, dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la demande faite au Client, notamment en cas de doute sur l'existence d'une fraude ;
- Être disponible dans un délai de quinze (15) jours pour accueillir tout personnel ou organisme d'inspection désigné par EFFY dont la mission consisterait à vérifier dans le logement la réalité et les caractéristiques des Travaux réalisés.

En cas de non-respect de cet engagement dans le délai imparti et/ou en cas de refus et/ou de non-réponse du Client à une demande de contrôle précité, la Prime Effy ne sera pas versée et/ou le Client sera tenu, le cas échéant, de payer immédiatement à EFFY, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal au montant de la Prime Effy pour les Travaux concernés qui viendra en compensation de toute somme due ou déjà versée au Client et/ou au Partenaire Effy en cas de mandat visé à l'article 3.3.3 .

6.3 Non-conformités

6.3.1 Non-conformité des Travaux réalisés par un Partenaire Effy

Dans l'hypothèse où les contrôles révéleraient une non-conformité des Travaux réalisés par un Partenaire Effy, le Client s'engage à permettre au Partenaire Effy d'intervenir sur le site des Travaux afin d'y remédier.

En cas de refus du Client de la mise en conformité des Travaux, le Client sera tenu de payer immédiatement à EFFY, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal au montant de la Prime Effy pour les Travaux concernés qui viendra le cas échéant en compensation de toute somme due ou déjà versée au Client et/ou au Partenaire Effy en cas de mandat visé à l'article 3.3.3.

6.3.2 Non-conformité des Travaux réalisés par un tiers ou du fait du comportement du Client

Etant donné qu'en cas de non-conformité des Travaux révélée par un des contrôles visés aux points 6.1 et 6.2 ci-dessus par rapport au Dispositif, le Dossier n'est plus conforme aux CGV ni au Dispositif, le Client s'engage à y remédier dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une notification qui lui en aura été donnée par tout moyen par EFFY.

En cas de non-respect de cet engagement dans le délai imparti, le Client sera tenu de payer immédiatement à EFFY, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal au montant de la Prime Effy pour les Travaux concernés qui viendra le cas échéant en compensation de toute somme due ou déjà versée au Client.

ARTICLE 7. FRAUDES

En cas de fraude ou tentative de fraude du Client et/ou d'un Professionnel, telle que, et sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Une usurpation d'identité du Client ou du Professionnel ;
- Des demandes multiples de Primes Effy pour des mêmes travaux à la même adresse ;
- La non-concordance entre les Travaux réalisés et les Travaux déclarés dans le Dossier, soit que l'opération de Travaux est différente, soit que les informations données ont été intentionnellement erronées, par exemple : la surface déclarée est plus importante que la surface réelle etc... ;
- La non-réalisation des Travaux.

Le Client sera tenu de rembourser immédiatement à EFFY la Prime Effy versée sans préjudice des dommages et intérêts auxquels EFFY pourra prétendre et les poursuites judiciaires qu'elle mettra en œuvre à l'encontre du Client et/ou du Professionnel.

ARTICLE 8. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à la réglementation en vigueur relative aux contrats conclus à distance, le Client (hors SCI)

dispose d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation.

Durant ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalités ou supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L221-25 du code de la consommation.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client peut transmettre à EFFY le formulaire présent en Annexe 1 ou sur papier libre à l'adresse

EFFY - Service Client
33 avenue du Maine
75015 Paris

ARTICLE 9. APPLICATION DES CGV

9.1 Entrée en vigueur

Les CGV entrent en vigueur dès leur acceptation par le Client notamment lors de l'utilisation d'un Outil sur le Site et/ou lors de la souscription aux Services par le Client dans les conditions de l'article 3 et sous réserve du droit de rétractation du Client prévu à l'article 8, et demeurent en vigueur entre EFFY et le Client, pour une durée indéterminée, jusqu'à la date la plus tardive pour le Client concerné à savoir celle de la fourniture du ou des Service(s).

À tout moment, le Client reste libre de demander par écrit à Effy de ne plus bénéficier des Services.

L'arrivée du terme des présentes pour quelle que cause que ce soit emporte celle de l'engagement prévu à l'article 3.3.2.2.

9.2 Modifications des CGV et résiliation

EFFY se réserve le droit de modifier unilatéralement tout ou partie des CGV, des Offres et/ou des Services et/ou des Prix y compris en suspendant ou arrêtant un ou plusieurs Services, sans que l'exercice de cette faculté ne puisse être considéré comme constitutif d'un préjudice quelconque à l'égard du Client et sans qu'une telle décision puisse engager la responsabilité de EFFY, à quelque titre que ce soit.

Toute modification tarifaire sera notifiée au moins un (1) mois avant sa prise d'effet par tous moyens. En cas de désaccord, le Client disposera alors d'un délai d'un (1) mois pour résilier de plein droit les CGV.

La résiliation prendra alors effet à la date d'entrée en vigueur de la modification refusée. En l'absence d'une telle résiliation dans le délai imparti, le Client est réputé avoir accepté la modification.

ARTICLE 10. RECLAMATIONS

Toute réclamation concernant un Service doit impérativement être adressée par le Client à EFFY dans le délai maximal d'un (1) an après l'utilisation d'un Service, ou après la notification du motif de refus du Dossier du Client.

En contactant le Service Client d'EFFY :

- Par email à l'adresse : reclamation@effy.fr
- Ou par téléphone 0805 692 124 ;
- Ou par courrier à EFFY, Service Réclamation, 33, avenue du Maine, 75015 Paris.

En cas de réclamation concernant des Travaux réalisés par un Partenaire Effy notamment après une mise

en relation (malfaçons, Travaux non conformes au Dispositif etc...), et conformément aux dispositions des présentes, le Client devra contacter directement le Partenaire Effy. Le Client et le Partenaire Effy devront régler le litige qui les oppose, sans intervention de EFFY.

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client autorise EFFY et ses Sociétés Sœurs, ainsi que ses représentants, collaborateurs, administrations publiques, Partenaires Effy et prestataires le cas échéant à traiter et à utiliser ses données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat.

Les règles applicables à la collecte, aux traitements et à la gestion des données à caractère personnel fournies par le Client dans le cadre des CGV, ainsi que les droits dont disposent les Clients à ce titre, sont décrites par la Politique de Protection des Données accessible sur le Site : <https://www.effy.fr/vie-privee>.

A cet égard, le Client reconnaît avoir lu et accepté les termes et dispositions de la Politique de Protection des Données.

ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Groupe Effy détient tous droits de propriété intellectuelle sur les signes distinctifs (marque, nom de domaine, droit d'auteur, nom commercial, etc.) appartenant au Groupe Effy ainsi que sur tous les éléments du Site (notamment contenus, photos, sons, simulateurs, formulaires, architecture, programmes informatiques...) et savoir-faire exploités pour la mise en œuvre du Site, des Outils et des Services.

Les Outils mis à disposition du Client sur le Site, notamment pour simuler les calculs d'Aides et d'Offres Effy Sérénité, constituant une œuvre originale au sens des dispositions du code de la propriété intellectuelle, et ne peuvent en conséquence être utilisés que dans un cadre strictement privé. Toute autre utilisation est susceptible de faire l'objet d'une action judiciaire par les titulaires des droits de propriété intellectuelle desdits Outils.

La mise à disposition par EFFY des Outils simulant les calculs d'Aides et d'Offres Effy Sérénité ne saurait conférer au Client un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle. Toute copie, reproduction, diffusion, modification, distribution ou utilisation publique d'Outil(s) de simulation sans accord express et préalable d'EFFY sont prohibées et sont constitutives de contrefaçons passibles des sanctions civiles et pénales qui s'y rattachent.

De manière générale, les CGV n'emportent aucun transfert par l'une des Parties du droit de propriété sur leurs signes distinctifs respectifs (marques, sigles, etc.) au profit de l'autre Partie.

Toute copie, modification, affichage, distribution, représentation, reproduction, exploitation de tout ou partie du Site, des Services ou des signes distinctifs à des fins commerciales, illégales ou prohibées, par quelque procédé que ce soit, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de EFFY, est strictement interdite et susceptible de constituer un acte de contrefaçon, d'usurpation de dénomination sociale, nom commercial et/ou de nom de domaine engageant la responsabilité civile délictuelle de son auteur.

ARTICLE 13. DIVERS

13.1 Force Majeure

Les Parties ne sont pas tenues responsables de leurs manquements aux obligations des présentes, si le(s) manquement(s) résulte(nt) d'un cas de force majeure défini par l'article 1218 du code civil.

La Partie qui l'invoque s'engage à informer par écrit l'autre Partie de la nature et de l'étendue de l'événement

dans les quarante-huit (48) heures suivant sa survenance. En cas de suspension de l'exécution des présentes pendant une durée supérieure à trente (30) jours à compter de la notification par l'une ou l'autre des Parties d'un cas de force majeure, chaque Partie aura la faculté de résilier de plein droit les CGV sans préavis, par simple notification écrite adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

13.2 Convention de preuve

En cas de litige entre les Parties, fait foi toute preuve qui viendrait à être apportée par EFFY et qui résulterait notamment des systèmes et fichiers informatiques de EFFY.

Ainsi, EFFY pourra valablement produire dans le cadre de toute procédure contentieuse et/ou judiciaire, aux fins de preuve les données, fichiers, programmes, enregistrements ou autres éléments, reçus, émis ou conservés au moyen des systèmes informatiques exploités par EFFY, sur tous supports numériques ou analogiques, et s'en prévaloir sauf erreur manifeste.

13.3 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas faire appliquer l'un de ses droits ou de ne pas exiger l'exécution d'une quelconque des obligations ou responsabilités incombant à l'autre Partie, en vertu des CGV, ne pourra pas être considéré en soi comme renonciation par ladite Partie à ses droits, obligations et responsabilités découlant du contrat.

13.4 Bloctel

Conformément aux dispositions de l'article L.223-1 du code de la consommation, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être recontacté par un professionnel avec lequel il ne dispose pas d'un contrat en cours d'exécution.

13.5 Notification

Toute notification prévue aux termes des CGV sera adressée à l'adresse email indiquée par le Client sur son Compte Client.

Pour EFFY, toute notification doit être adressée au choix, aux adresses suivantes :

- Soit par email : serviceclient@effy.fr
- Soit par courrier à l'adresse suivante :
EFFY - Service Client
33 avenue du Maine
75015 Paris

ARTICLE 14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

14.1 Droit applicable

Seul le droit français est applicable à tout différend résultant de l'interprétation, la conclusion ou l'exécution des CGV.

14.2 Litiges

En cas de litige entre EFFY et un Client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

Conformément à l'article L. 612-1 et suivants du code de la consommation, à défaut d'accord amiable, le Client

(hors SCI) a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève EFFY, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à EFFY.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Tout différend qui ne pourrait être résolu de façon amiable sera soumis à la compétence du tribunal compétent.

ANNEXE 1 :

FORMULAIRE DETACHABLE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le bordereau ci-dessous uniquement si vous souhaitez vous rétracter.

Si tel est le cas, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour nous renvoyer le présent bordereau par courrier ou par email, qui court à compter du lendemain du jour où vous avez souscrit aux Conditions Générales de l'Offre Effy Liberté.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il sera prolongé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

☐ -----

A l'attention de Effy - Service Client 33 avenue du Maine 75015 Paris ou serviceclient@effy.fr

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

Commandé le (*)/reçu le (*)/ n° de dossier (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.