



CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

1. Définitions :

- 1.1. « **Nous** » ou « **Energie-Rénovations** » : la srl Energie-Rénovations, dont le siège social est sis à 5190 Jemeppe-sur-Sambre, Chemin de Velaine 84, et enregistrée à la BCE sous le numéro 0891.704.766 ;
- 1.2. « **Vous** » ou « **le Client** » : le maître d'ouvrage, le client, le partenaire ou l'acheteur faisant appel aux services et marchandises de Energie-Rénovations ;
- 1.3. « **Consommateur** » : tout Client, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2. **Qui sommes-nous ?** Energie-Rénovations se mobilise pour proposer des solutions visant à économiser de l'énergie, améliorer le confort et la santé. Sauf stipulation contraire écrite sa mission se limite strictement à ce qui est indiqué dans le bon de commande.

3. **Champ d'application :** Les présentes conditions générales définissent les obligations et contraignent chacune des parties et sont d'application dans tous nos rapports contractuels, y compris à des prestations de service ou vente de marchandises accessoires conclus entre Energie-Rénovations et le Client. En tant que Client, vous reconnaissez avoir lu et accepté les présentes conditions générales d'intervention, qui sont automatiquement applicables à toute offre, à tout devis, à toute commande passée chez nous, à tous nos contrats écrits ou oraux, principaux ou accessoires ou à toute demande de service ultérieure. Une dérogation à ces conditions générales nécessite une confirmation écrite de notre part. En cas de contradiction entre des clauses de l'offre et/ou du contrat de prestation de service et celles des présentes conditions générales, ces dernières primeront. Les présentes conditions générales sont seules applicables et prévalent sur toutes autres conditions générales et/ou particulières et/ou conditions de vente ou d'achat du Client, quand bien même celles-ci préciseraient le contraire.

4. **Offre – Commande :** Toute offre de service ou de vente que nous formulons est valable 1 mois à dater de son émission. Toutefois, nous pourrions modifier notre offre - pendant sa période de validité - tant qu'elle n'a pas été acceptée par le Client. Nos agents ou représentants ne disposent pas d'un pouvoir de représentation. Les ventes qu'ils négocient n'acquièrent donc un caractère ferme qu'après l'envoi de notre acceptation par écrit de la commande. Toute commande n'est valable que si elle fait l'objet d'une acceptation émanant des deux parties. Tout bon de commande, accepté par les deux parties engagera les deux parties dans les conditions décrites ci-après. Le bon de commande ne vaudra que pour les services y mentionnés et ne vaudra pas pour tous les services complémentaires dont la nécessité apparaîtra en cours d'exécution du contrat. Notamment et sans être limitatif toute demande du client à caractère esthétique ou pratique non mentionnée dans le bon de commande, fera l'objet de supplément. Toutes les données et informations mentionnées sur le bon de commande ou annexes relatives aux économies réalisées, à la production de l'installation photovoltaïque, ou aux divers subsides disponibles sont données à titre d'information et ne représentent en aucun cas un engagement de résultat de la part de la société. Quand le bon de commande stipule une assistance administrative celle-ci est accessoire et consiste dans le chef de Energie-Renovations en une obligation de conseil uniquement concernant l'objet principal du bon de commande, le client est responsable de la réalisation de la tâche administrative.

5. **Modification de commande :** Les modifications apportées par le Client au bon de commande, à l'offre ou au devis n'engageront Energie-Rénovations qu'après acceptation écrite de notre part. Toute modification d'une commande par le Client pourra entraîner une adaptation du délai d'intervention, de livraison ou d'exécution de celle-ci. En outre, Energie-Rénovations se réserve le droit de revoir le prix fixé dans l'offre au moment de la facturation définitive pour les travaux restant. Les commandes portant sur des matériaux faisant l'objet d'une commande spéciale auprès de nos fournisseurs ne seront en aucun cas repris

et/ou annulés. Ces commandes seront, dans tous les cas, facturées au Client, et ce, quelle que soit la raison de sa modification.

6. **Délais et plannings :** Les délais et plannings mentionnés dans l'offre, le devis ou dans le contrat de prestation de service ou contrat de vente de marchandise ne sont pas de rigueur, mais communiqués à titre purement indicatif. Nous ferons, dans la mesure du possible, le nécessaire afin de respecter ces délais et plannings. Les délais de livraisons et d'installation convenus représentent dans le chef de Energie-Rénovations une obligation de moyen et non de résultat. Ces délais ne prennent néanmoins cours qu'à compter du jour où le Client a satisfait à l'ensemble de ses obligations contractuelles, en ce compris le versement des sommes dues en vertu du contrat, et après que tous les permis ont été délivrés et que tous les travaux requis par la loi ont été exécutés. Le Client ne pourra invoquer les délais d'exécution pour demander la résolution du contrat et Energie-Rénovations n'encourra aucune responsabilité en cas de non-respect des délais ou plannings, sauf négligence grave démontrée par le Client. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, la date ou le délai de livraison et d'installation convenus sont de stricte application, sauf s'ils ne peuvent être respectés en raison de circonstances imprévisibles et indépendantes de notre volonté qui rendent impossible ou substantiellement plus difficile ou onéreuse l'exécution de nos obligations. Dans cette hypothèse, Energie-Rénovations devra en informer le Client au plus tard à la date de la livraison, le cas échéant, en lui proposant une prolongation du délai. S'il a accepté la prolongation du délai proposée, il pourra, en cas de dépassement, résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Si la convention ne mentionne aucune date ou délai de livraison spécifique, la date limite de livraison est fixée à six mois, à compter de la signature de la convention. Si la livraison devient définitivement impossible par suite de force majeure, le contrat de prestation de service sera résolu de plein droit.

7. **Primes et subsides :** Toutes les données et informations relatives aux divers subsides disponibles sont communiquées à titre d'information et ne représentent en aucun cas un engagement de résultat de la part de Energie-Rénovations. Le Client doit se renseigner personnellement sur les éventuels subsides et aides dont il pourrait bénéficier, notamment en fonction de sa situation personnelle spécifique. Les parties peuvent convenir spécifiquement dans le bon de commande que Energie-Rénovations assistera le Client qui réalisera les formalités administratives en lien avec l'installation (gestionnaire de réseau, subsides, certificats verts). Energie-Rénovations ne supporte aucune responsabilité si le Client n'obtient pas les subsides et/ou incitants en lien avec l'installation. Tout dommage subi par le Client à la suite de la non-obtention de ces subsides et/ou incitants, ainsi que la suppression des subsides et/ou incitants, ne peuvent en aucun cas entraîner la responsabilité de Energie-Rénovations, ni constituer une cause de résolution ou résiliation du contrat. Le Client est seul responsable du fait que le logement satisfait ou non à ces normes.

8. **Modalités de fourniture des prestations/livraisons :** Les prestations de service sont fournies aux lieux convenus mentionnés dans le contrat. La livraison des produits est effectuée par remise directe des produits au Client aux lieux convenus. Energie-Rénovations a toujours la possibilité et le droit de fournir unilatéralement des éléments différents de ceux mentionnés dans le bon de commande, mais équivalente au niveau technique de la garantie, si elle l'estime nécessaire ou souhaitable pour des raisons pratiques d'organisation et/ou techniques. Energie-Rénovations n'a besoin de l'approbation du Client que si le prix du système s'avère plus élevé que le prix fixé dans l'offre ou le bon de commande. Toute demande de SAV (service après-vente) doit être introduite sur le site web et selon les modalités de Energie-Renovations pour être prise en compte. Dès qu'un produit est mis en cause, dans le cadre d'une demande de SAV, la mission de Energie-Rénovations pour les SAV se limitera à suivre la procédure indiquée par le fabricant pour éventuellement bénéficier de sa garantie produit et en aucun cas Energie-Rénovations ne pourra être tenu pour responsable de cette procédure que ce soit en cas de retard dans le délai d'intervention du fabricant ou en cas de refus de sa garantie. Toute intervention de SAV après la période de 2 ans à dater de la réception provisoire de l'installation (même s'il s'agit de servir d'intermédiaire entre le client et le



fabricant pour le fonctionnement d'une garantie) fera préalablement l'objet d'un devis suivi d'une facture que le client devra accepter et payer avant intervention, à l'unique exception d'une intervention dans le cadre de la garantie décennale que décrite à l'Article 24.

9. **Entretien :** Au cours des opérations de réception le Client recevra un manuel d'utilisation et d'entretien, ou se le procurera en ligne, dont les prescriptions seront soigneusement observées par le Client. A défaut, Energie-Rénovations décline toute responsabilité, garantie ou intervention.
10. **Obligations et responsabilité du Client :** Le Client s'engage à communiquer à Energie-Rénovations toute information et tout document utile et nécessaire à sa prestation. Au cas où Energie-Rénovations ne pourrait obtenir en temps utile - y compris pour des raisons de force majeure - les informations et interventions nécessaires du Client à l'exécution de sa mission, il en informera par écrit le Client. Si un remède n'était pas apporté à la situation, les obligations de Energie-Rénovations seront suspendues jusqu'à intervention d'une solution ou la communication des informations sollicitées. Ces reports de délai ne pourront en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts dans le chef de Energie-Rénovations. Préalablement à la réalisation des prestations, le Client s'engage à vérifier que son infrastructure respecte l'ensemble des normes en vigueur et que toutes les précautions et mesures de sécurité nécessaires à l'installation des produits soient prises. Le Client veillera à s'assurer de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur au moment de l'installation. A cet égard, le Client assume seul le risque de refus d'agrément visée à l'Article 21 dans l'éventualité où l'organisme de Contrôle estimerait que son installation électrique n'est pas conforme. En outre, le Client garantit la structure et l'étanchéité de la partie de la toiture sur laquelle les modules photovoltaïques sont destinés à être posés. A défaut, le Client s'engage à faire le nécessaire en vue d'assurer, à ses frais et préalablement à la pose de l'installation photovoltaïque, la mise en conformité de son installation électrique et/ou de sa toiture, ainsi qu'à assurer l'étanchéité de la partie concernée de sa toiture. Le Client est responsable de la stabilité et de l'étanchéité de la toiture. Energie-Rénovations décline toute responsabilité pour défaillance pendant ou après l'intervention, résultant de la vétusté de l'installation sur laquelle s'effectue la prestation ou d'éléments le composant. Les raccordements électriques sont dans tous les cas à faire exécuter et/ou contrôler par un électricien agréé. Le Client veille également que des mesures adéquates soient prises pour la prévention de dommages à d'autres biens et de dommages corporels aux personnes, qui pourraient arriver en suite des travaux à exécuter. Le Client garantit que tous les lieux ou les travaux doivent être exécutés ne contiennent pas d'amiante et assume toutes les responsabilités et conséquences directes ou indirectes à cet égard. Le Client veille à ce que l'exécution des travaux de préparation et/ou de fournitures par des tiers, lesquels travaux ne font pas partie des travaux d'installation repris dans le contrat, soient exécutés à temps afin que l'exécution des travaux à effectuer par Energie-Rénovations ne soit pas retardée. Si les travaux ne peuvent être réalisés parce que le chantier n'est pas accessible ou que son toit ou ses installations ne sont pas conformes ou présentent des défauts, et que le Client n'en a pas informé Energie-Rénovations par écrit au moins 5 jours ouvrables à l'avance, le Client doit payer une indemnité équivalente aux frais de déplacement et majorée de 3 heures de travail. Energie-Rénovations ne pourra être tenue responsable du report et du retard de l'installation. Le Client assume l'entière responsabilité et se porte garant dans le cas où un permis doit être obtenu. Le Client informera Energie-Rénovations par écrit dans les 14 jours calendaires après la signature du contrat si le permis de lotir éventuel interdit explicitement l'installation de panneaux solaires ou si la commune exige de le signaler. Le Client se charge lui-même d'effectuer les démarches pour obtenir le permis nécessaire pour l'installation et qu'il prendra en charge tous les frais qui y sont liés. Il s'engage également à mettre le permis à la disposition de Energie-Rénovations en temps opportun. Le Client garantit que le bâtiment sur lequel les panneaux solaires doivent être installés n'est pas un patrimoine protégé et n'est pas repris dans un site naturel ou rural classé. Le Client est seul responsable des règles urbanistiques. Le Client garantit qu'il est le propriétaire du bien immobilier, ou bien qu'il a obtenu l'autorisation pour l'installation du bailleur, du syndicat des copropriétaires ou d'autres ayants droit concernés. Le Client confirme en tous les cas que le lieu de l'installation répond aux exigences énergétiques définies par la VREG et respecte le RGIE (Règlement Général pour les Installations Electriques) et en particulier en ce qui concerne la prise de terre, le disjoncteur, la boîte de distribution et l'installation. Le Client déclare accepter prendre en charge tous les frais et responsabilités découlant d'une fausse déclaration. En cas d'annulation du chantier par le Client le jour même de l'intervention, pour quelque motif que ce soit, une indemnité forfaitaire et irréductible de 1.000 € sera due à Energie-Rénovations. Ce montant forfaitaire pourra être retenu de tout acompte versé.
11. **Zone de travail :** Le Client est tenu de veiller à ce que la zone de travail soit accessible. En outre, il s'assure que les endroits de pose et de stockage des matériaux soient propres et dégagés. Les meubles et objets qui devraient être déplacés afin de pouvoir exécuter les travaux, le seront aux risques et périls du Client. Tout démontage d'appareil est exécuté sous la responsabilité exclusive du Client. Le Client met à disposition du personnel de Energie-Rénovations, pour toute la durée des prestations, une alimentation d'eau sous pression de ville et une alimentation électrique avec terre et fusibles. Les frais et le temps perdu causés par l'absence de courant ou d'eau, les pannes ou les ruptures momentanées seront portés en compte au Client. L'enlèvement des emballages protégeant les fournitures de notre société ainsi que la remise en état des lieux après l'achèvement des travaux, sont à charge du Client.
12. **Facturation – Suppléments de prix :** Le prix des services et/ou marchandises est celui mentionné sur le contrat de prestation de service et/ou contrat de vente proposés par nos soins (ou, à défaut, sur le devis). Nous nous réservons le droit de facturer les prestations et fournitures au fur et à mesure de l'exécution des travaux ou des livraisons, même si celles-ci sont partielles. Les prix sont fixés en EUR et s'entendent hors taxes. En conséquence, tout impôt, droits et taxes, en ce compris la TVA, sont à la charge du Client. Toute augmentation de la TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison sera à charge du Client. Nos prix ne visent que les prestations de service et marchandises décrits dans le contrat de prestation de service signé par le Client, à l'exclusion de tous autres marchandises, travaux et prestations. Le prix ne couvre, en toute hypothèse, pas les frais liés aux éléments ou services complémentaires rendus nécessaires par exemple en raison de la non-conformité de l'installation électrique du Client ou du caractère non-réglementaire de la structure du toit servant de support aux panneaux photovoltaïques. Energie-Rénovations se réserve le droit de facturer les déplacements rendus nécessaires au titre de prestations complémentaires. De manière générale, toutes prestations complémentaires, non visées dans le contrat de prestation de service ou de livraison de marchandise originaire, sollicitées par le Client fera l'objet d'un nouveau devis. Le Client reconnaît expressément avoir lu attentivement l'étendue et le champ d'application du contrat de prestation de service et marque son accord sur le fait que toute prestation qui n'y serait pas incluse, mais exécutée par nous à sa demande, sera considérée comme une prestation complémentaire, facturable suivant nouveau devis.
13. **Prix – Modalités de paiement :** Sauf dérogation contraire, les factures sont payables à 7 jours, par virement bancaire sur le compte de Energie-Rénovations mentionné sur la facture. A défaut de paiement dans les délais le rappel n°1 est envoyé au 14^e jour, le rappel n°2 au 21^e jour et la mise en demeure au 28^e jour respectivement de la date facture. Sauf stipulation contraire, le paiement des prestations s'opère en plusieurs fois et de la manière qui suit :
 - Dans un premier temps, un acompte représentant 30 % du montant total de la commande et du prix de la prestation doit être versé à l'issue du délai de renonciation indiqué à l'article 27 ;
 - A la fin des travaux et livraison de marchandise, si la réception de chantier n'est pas prévue dans le bon de commande, le solde représentant 70 % du montant total de la commande doit être versé par le Client à Energie-Rénovations ; ou 60 % si la réception de chantier est prévue dans le bon de commande.
 - Le solde, soit 10%, sera réglé à la réception de chantier par un organisme agréé, indépendamment du rapport de contrôle.



En outre, le Client nous sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une clause pénale d'un montant égal à 10 % du montant resté impayé (avec un minimum de 250,00 € par facture) et d'un intérêt conventionnel de retard de 10% l'an jusqu'à complet paiement. Tout dossier transmis à l'avocat entraînera une indemnité forfaitaire complémentaire de 300,00 € visant à couvrir les frais administratifs de recouvrement, sans préjudice du droit de réclamer une indemnité de procédure complète en cas de procédure judiciaire. L'octroi éventuel de facilités de paiement n'emporte pas renoncement aux paiements des intérêts de retard et de la clause pénale. Après l'envoi, par lettre recommandée, d'une mise en demeure de payer restée sans effet, les marchandises devront nous être restituées immédiatement, aux frais, risques et périls du Client qui s'y oblige, et ce sur simple demande de notre part. Le non-paiement d'une seule facture à son échéance entraînera automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, le droit de Energie-Rénovations de suspendre l'exécution de ses prestations, sans préjudice du droit de procéder à l'exécution forcée des sommes dues et pénalités conventionnelles.

14. **Réserve de propriété** : Les matériaux ou pièces fournies au Client dans le cadre de l'exécution des prestations, prévues ou non dans l'offre, le devis ou le contrat de prestation, demeurent la propriété de Energie-Rénovations jusqu'à complet paiement du prix des prestations et de ses accessoires (frais éventuels, intérêts et pénalités). En conséquence, le Client s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage et en général aliéner les biens faisant l'objet du contrat, avant apurement de son compte. En revanche, les matériaux ou pièces fournies au Client sont sous sa garde et sa responsabilité exclusive. Il en est de même des travaux déjà exécutés. Energie-Rénovations ne peut dès lors être déclarée responsable des dégâts occasionnés par des tiers ou par le Client lui-même aux fournitures, matériaux et/ou aux travaux se trouvant sur la zone de travail et ce, quel que soit le moment auquel ces dégâts sont provoqués ou constatés. En cas de faillite du Client, ce dernier sera dans l'obligation d'informer immédiatement la direction de Energie-Rénovations afin que celle-ci puisse se prévaloir de la présente clause de réserve de propriété et intenter son action en revendication, avant la clôture du procès-verbal de vérification des créances.
15. **Droit de la propriété intellectuelle** : Les documents faisant l'objet d'une offre ou d'un devis sont strictement confidentiels ; ils ne peuvent être reproduits ou communiqués et il ne peut être fait usage au préjudice de Energie-Rénovations qui en reste propriétaire. Toutes les études, plans, catalogues, brochures, listes de prix, documentations techniques, dessins et renseignements établis ou fournis par Energie-Rénovations demeurent sa propriété intellectuelle et industrielle. Ces documents doivent lui être restitués sur simple demande, en bon état et sans frais, et ne peuvent être communiqués par le Client à des tiers sans accord écrit et préalable de Energie-Rénovations. Toute information figurant dans les documents commerciaux, y compris celle tenant compte de la situation particulière du Client, est communiquée à titre d'information et ne peut en aucun cas constituer la base d'une réclamation ou action en justice du Client vis-à-vis de Energie-Rénovations.
16. **Protection des données personnelles** : Energie-Rénovations veille au respect du droit de la vie privée et, dans ce cadre, agit toujours conformément à la législation applicable. En faisant appel aux services de Energie-Rénovations, le Client marque son accord sur la façon dont Energie-Rénovations collecte et traite ses données à caractère personnel. Les données à caractère personnel transmises par le Client sont enregistrées dans les fichiers de Energie-Rénovations. Le Prestataire traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes : exécution et facturation des Prestations, gestion de litiges, études de marché, la lutte contre la fraude et d'infractions, le contrôle de qualité de service et l'envoi d'information commerciale. En communiquant ses données à caractère personnel, le Client est expressément d'accord avec le fait que Energie-Rénovations puisse conserver et traiter ces données aux fins précitées. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. Le Client peut toujours s'opposer gratuitement au traitement de ses données à caractère personnel envisagé à

des fins de direct marketing ou consulter ses données à caractère personnel et les corriger gratuitement en nous contactant.

17. **Publicité** : Energie-Rénovations est autorisée à placer sur les lieux tout moyen de publicité qu'elle juge adéquat jusqu'à la demande d'enlèvement de ceux-ci du Client. Energie-Rénovations est autorisé à publier toute photo de chantier sur les réseaux sociaux si le client n'a pas manifesté son refus.
18. **Exécution du travail** : De manière générale, Energie-Rénovations effectue l'intégralité des prestations en interne par du personnel qualifié. Le Client marque néanmoins expressément son accord pour que nous sous-traitions tout ou partie de l'exécution de la prestation. Si le Client se charge lui-même ou charge un tiers de l'exécution de tout ou une partie des travaux prévus, il s'engage à nous indemniser de toutes nos dépenses engagées et du bénéfice manqué, celui-ci étant évalué à 65% du montant des travaux qui nous ont été enlevés.
19. **Assurances** : Le Client informera son assureur pour adapter sa police d'assurance incendie pour toute installation dès que celle-ci sera réalisée. Lors d'une installation photovoltaïque, que ce soit par intégration ou par surimposition, les panneaux solaires deviendront un bien immobilier de par leur destination et seront couverts par l'assurance incendie du logement, après que l'assureur en a été informé.
20. **Cession – garantie** : Energie-Rénovations est autorisé à céder ou à mettre en garantie, en tout ou en partie, les obligations résultant du présent contrat, étant entendu que cette cession ou mise en garantie ne modifient en rien les formes et conditions du contrat. Le Client sera informé de cette cession ou mise en garantie via un courrier envoyé au Client quinze jours avant la date de cession effective. Le Client ne peut céder le contrat conclu avec Energie-Rénovations qu'avec notre accord écrit, notre silence valant refus.
21. **Vérifications à effectuer par le Client – Agréation** : Le Client est prié de surveiller l'évolution des travaux et de nous signaler les éventuels défauts apparents et les éventuelles discordances par rapport aux spécifications contractuelles. Il sera procédé à la réception provisoire des travaux dès leur achèvement, c'est-à-dire, dès que l'installation démarre sans encombre. Cette réception provisoire sera présumée acceptée à défaut de contestation du Client dans les 4 jours calendriers après l'achèvement des travaux. La réception provisoire emporte l'agrément du Client sur les travaux qui lui sont délivrés et exclut tout recours de sa part pour des vices apparents. Dans l'hypothèse où le Client n'a pas su être présent ou ne s'est pas fait valablement représenter au moment de la réception, celui-ci dispose d'un délai de 4 jours à dater de la réception pour s'opposer à la réception provisoire. A défaut de réaction de sa part endéans ce délai, la réception deviendra opposable au Client. En tout état de cause, la réception-agrégation d'une installation est effective lorsque l'Organisme de Contrôle l'aura réceptionné et vaut, pour autant qu'elle ne soit pas encore acquise, réception-agrégation définitive et sans réserve des travaux. Energie-Rénovations peut, sans que le non-exercice de ce droit n'affecte d'une quelconque manière la réception-agrégation définitive des travaux découlant de la mise en service de l'installation, inviter le Client à lui confirmer cette réception agréation par écrit. En tout état de cause, en cas de refus de réception de la part de l'Organisme de Contrôle, pour une cause imputable au Client, ce dernier demeure seul responsable de la mise en conformité du chantier avec les directives de l'Organisme de Contrôle. Si le client ne commande pas dans le bon de commande de Energie-Rénovations la réception de chantier par un organisme agréée il déclare implicitement en faire « son affaire » et être avisé de tous des tenants et aboutissants en découlant, dans ce cas Energie-Rénovations n'est pas tenu de remettre de plan ou schéma ; de même qu'il est dans ce cas acquis que la réception provisoire devient la réception définitive
22. **Garantie de conformité et du fabricant** : Conformément à la législation régissant la vente de biens de consommation, le Consommateur bénéficie d'une



garantie de conformité sur les biens de consommation pendant un délai de deux (2) ans à partir de l'agrément provisoire.

Sont notamment exclus de la garantie de 2 ans et feront l'objet d'une nouvelle facturation les prestations suivantes sans que cette liste ne soit exhaustive :

- si après l'installation le client perd la connexion internet sur un appareil suite à un changement d'opérateur internet, de mot de passe, de pare-feux, d'infrastructure, d'emplacement du routeur/modem, ou pour toute autre raison.
- Dans le cadre d'une installation de batterie : 1) si malgré nos recommandations le client demande de brancher tous les consommateurs de la maison sur la batterie entraînant une consommation en ampérage du bâtiment trop élevée pour la batterie qui aura pour conséquence de faire sauter les plombs de l'installation batterie, toute intervention de modification du tableau électrique sera facturée. 2) la fonction backup sera opérationnelle uniquement pour les onduleurs répondants à la norme Synergrid C10/11 et publiés sur la liste C10/26, le client a la responsabilité de cette vérification et perd tout recours dans le cas contraire ».
- ...

Toute réclamation concernant la garantie doit être notifiée par courrier recommandé et doit comporter une description du défaut de conformité constaté et de la date de son constat. A défaut de notification dans le délai, le Consommateur sera déchu de ses droits à la garantie. En cas de contestation d'un défaut de conformité, le Consommateur évitera toute utilisation de l'élément non conforme et, au besoin, de l'ensemble de l'installation, qui aurait pour effet d'aggraver le défaut de conformité en découlant. Le bénéfice des garanties suppose que les produits sur lesquels elles portent, soient utilisés et entretenus dans les conditions édictées par Energie-Rénovations, où, à défaut, par le fabricant ou, à défaut, dans les conditions normales d'utilisation et d'entretien. Quand l'installation nécessite la connexion à internet la mission de Energie-Rénovations se limite en un simple branchement à internet de l'appareil lors de l'installation et pour autant que les équipements du client le permettent, tant au niveau routeur/modem que pare-feu ou autres éléments empêchant cette connexion. Si un élément entrave cette connexion Energie-Rénovations n'en n'est pas responsable et il appartient au client de prendre ses dispositions. Auroit également pour effet de perdre le droit au bénéfice de la garantie et sans que cette liste ne soit limitative : le transfert de tout type de portail de supervision ne nous permettant plus de suivre l'installation à distance, toute intervention, réglage, réparation ou opération assimilable à des travaux d'entretien ou de réparation effectuées sur les produits livrés par une personne non agréée par Energie-Rénovations et de (ii) tout incendie, dégât électrique, dégât des eaux, accident ou défaut de climatisation, orage ou tout autre phénomène météorologique. Toute intervention de Energie-Rénovations au titre de la garantie est, au préalable, subordonnée à une inspection par le Consommateur comme non-conformes, accompagnés d'une copie des factures et d'une description exacte, claire et complète de la non-conformité constatée. Aucun élément de l'installation ne peut être renvoyé à Energie-Rénovations sauf accord préalable et écrit de sa part. Lorsque les conditions de la garantie sont établies, l'intervention de Energie-Rénovations se limite à la réparation ou au remplacement des éléments non-conforme à ses frais. Le remplacement ou la réparation d'une pièce non-conforme n'a pas pour effet de prolonger la durée initiale de la garantie. Dans tous les cas, Energie-Rénovations ne sera tenu responsable des délais d'intervention du service après-vente du fabricant ou du refus de garantie du fabricant. Le Client reconnaît avoir pris parfaitement connaissance des garanties telles que décrites par le fabricant. Passé le délai de deux ans à partir de la réception provisoire la mission et les obligations de Energie-Rénovations s'éteignent de plein droit, libre à Energie-Rénovations d'accepter une demande de SAV ou pas. Passé le délai de deux ans, le client est toujours libre d'introduire sa demande de SAV directement auprès du fabricant.

23. **Garantie des vices cachés :** Pendant une période de 2 ans à dater de l'agrément définitive du chantier, Energie-Rénovations assure la responsabilité des vices cachés liés aux travaux effectués. Toute action diligentée par le client de ce chef doit, à peine de déchéance, être intentée dans un délai de 60 jours calendriers à compter de la survenance des vices cachés véniels liés aux travaux effectués. Des éventuelles négociations entre Energie-Rénovations et le Client ne suspendent ni n'interrompent ce délai de 60 jours calendriers. Dans l'éventualité où la responsabilité de Energie-Rénovations pour vice caché serait établie, Energie-Rénovations sera uniquement tenu de réaliser à ses frais les travaux nécessaires afin de régler les travaux tels qu'initialement convenus.
24. **Garantie décennale :** Dans le cas d'une installation photovoltaïque, pendant une période de dix ans à dater de la réception-agrément visée à l'Article 21 et pour autant que Energie-Rénovations ait effectué des travaux susceptibles d'interférer sur l'étanchéité du toit du Client, Energie-Rénovations garantit, en ce qui concerne la stricte partie du toit sur lequel l'installation photovoltaïque a été posée, un degré similaire d'étanchéité à celui existant avant la pose de l'installation photovoltaïque. Sauf disposition légale en sens contraire, toute réclamation au titre de cette garantie devra être intentée dans les formes et conditions à l'Article 22.
25. **Le transfert des risques :** Le risque de perte et d'endommagement est transféré au Client lorsque celui-ci ou le tiers qu'il a désigné et qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession des biens.
26. **Responsabilité de Energie-Rénovations :** La responsabilité de Energie-Rénovations n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute lourde de sa part ou de violation d'une loi impérative. Dans ce dernier cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels. En tout état de cause, sa responsabilité sera limitée à un montant n'excédant pas 10 % du montant total du contrat de prestation de service. La mise en œuvre des avis, recommandations ou suggestions émis par Energie-Rénovations est de la responsabilité exclusive du Client. Toutes les obligations de Energie-Rénovations contenue dans les conventions de prestation de service constituent des obligations de moyens. En aucun cas, nous ne pouvons être tenus par une obligation de résultats. En particulier, Energie-Rénovations n'est aucunement responsable du résultat esthétique de ses prestations et le Client s'engage à n'invoquer aucune réclamation sur base de ce critère. Energie-Rénovations ne garantit pas que les prestations de service et les produits répondent à toutes les attentes du Client si celles-ci n'ont pas été explicitées par écrit au moment de la conclusion du contrat. En toute hypothèse, Energie-Rénovations ne pourra jamais être tenu responsable des défauts résultant d'un entretien insuffisant, d'une usure normale, d'une utilisation défectueuse de l'installation ou d'un manque de surveillance. Dans tous les cas où une expertise serait jugée nécessaire ou utile, l'expert sera désigné sur notre requête ou sur celle d'un organisme assureur. Energie-Rénovations décline toute responsabilité pour les détériorations constatées aux supports en cours de travail. Energie-Rénovations ne peut en aucun cas être tenue responsable des dégâts et/ou désagréments éventuels dus à la poussière occasionnée lors des travaux. La réparation des différents revêtements reste à charge du Client. Energie-Rénovations ne peut être tenu responsable des éventuelles pannes techniques du monitoring (application sur le téléphone portable ou pc) notamment dues à des problèmes de connexion internet. A cet égard, son intervention se limite à l'assistance du Client pour l'installation et à la première mise en marche du monitoring.
27. **Délai de rétractation :** Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, si le contrat doit être considéré comme ayant été conclu « hors établissement du vendeur » conformément à l'article VI.64 CDE, le Client a le droit de se rétracter, et donc de renoncer au contrat, sans frais, en envoyant un courrier recommandé à Energie-Rénovations dans les 14 jours ouvrables suivants la signature du bon de commande. Lorsque le Consommateur exerce son droit de rétractation, il paie à Energie-Rénovations un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé Energie-Rénovations de l'exercice du



droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le Consommateur à Energie-Rénovations est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Energie-Rénovations a également le droit de se rétracter, et donc de renoncer au contrat, sans frais, en envoyant un courrier recommandé au Client dans le cas où, après une analyse approfondie du chantier, Energie-Rénovations estimerait la réalisation de ses prestations conformément au devis/contrat/bon de commande raisonnablement impossible pour des raisons d'ordre techniques. En pareil cas, Energie-Rénovations s'engage à rembourser toutes les sommes perçues par le Client, en ce compris l'acompte, dans le cadre de l'exécution du contrat du bon de commande, devis ou contrat de prestation de service.

28. Résiliation : En principe, hors cas de rétractation, aucune des parties ne peut rompre le contrat par l'effet de sa seule volonté. En revanche, en cas de force majeure (circonstances imprévisibles et insurmontables) rendant raisonnablement et irrévocablement la poursuite de la collaboration contractuelle impossible, chaque Partie pourra mettre un terme au contrat, sans intervention judiciaire et sans indemnité mais en acquittant le prix des services déjà rendus ou en restituant la portion de prix non couverte par un service. De plus, les parties peuvent mettre un terme au contrat sans intervention judiciaire et sans indemnité, si l'autre Partie fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou du chef de toute autre infraction pénale de nature à nuire à la réputation de ses cocontractants. Quel qu'en soit le motif, la résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception résiliant le contrat ou à compter de toute autre date mentionnée dans la lettre de résiliation.

29. Clause de dédit : Si le Client résilie néanmoins anticipativement tout ou partie du contrat conclu entre lui et Energie-Rénovations, il devra dans ce cas payer à Energie-Rénovations, outre le prix des prestations déjà effectuées et marchandises déjà livrées, une indemnité de dédit forfaitaire et irréductible égale à 10 % du montant total de la commande ou de la prestation restant à effectuer, avec un minimum de 500,00€, couvrant notamment, sans que cette énumération ne soit limitative, le manque à gagner, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du coût de stockage du matériel et des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par Energie-Rénovations. En pareille hypothèse, si l'acompte a déjà été versé, il ne sera dès lors pas restitué et pourra être déduit par Energie-Rénovations des montants dus par le client en application du présent article. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, Energie-Rénovations sera redevable envers le Client, en cas de résiliation anticipée de notre part, d'une même indemnité de dédit forfaitaire et irréductible égale à 10 % du montant total de la commande ou de la prestation restant à effectuer. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Les sommes versées par le Consommateur à Energie-Rénovations lui seront restituées. Toutefois, Energie-Rénovations sera en droit de retenir les sommes correspondantes au montant des prestations déjà accomplies.

30. Clause résolutoire expresse : Energie-Rénovations est en droit de résilier, de plein droit et sans intervention judiciaire, le contrat de prestation de service par une notification envoyée au Client par lettre recommandée, en cas d'inexécution grave par le Client de l'une de ses obligations contractuelles, notamment (i) s'il est en retard de paiement d'une facture de plus de quinze jours calendrier, (ii) s'il apparaît qu'il n'exécutera pas ou risque sérieusement de ne pas exécuter l'une de ses obligations pendant 2 mois, et ce avant même que cette obligation soit exigible ou (iii) si le Client montre des signes manifestes d'insolvabilité. En pareils cas, le Client devra payer à Energie-Rénovations, outre le paiement des prestations déjà effectuées, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à 60 % du solde des prestations restant à facturer, couvrant notamment le manque à gagner, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du coût du stockage du matériel et des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par Energie-Rénovations. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, Energie-Rénovations n'est en droit de résilier

le contrat de prestation, sans dédommagement du Client, qu'en cas de survenance d'un cas de force majeure ou conformément au droit de résiliation prévu à l'article 28 des présentes conditions générales.

31. Réclamation : Energie-Rénovations recherche une collaboration à long terme et de confiance avec le Client. En conséquence, en cas de réclamation, Energie-Rénovations tente de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties conformément à la procédure décrite ci-dessus en cas de manquement dans son chef à l'une de ses obligations contractuelles. Le Client adressera par courrier recommandé ses réclamations portant sur l'exécution de nos prestations ou sur une facturation Energie-Rénovations, en précisant de manière circonstanciée le motif du litige, dans un délai de 8 jours à compter de l'émission de la facture ou dans un délai de 48 heures à compter de la livraison des matériaux ou de la fin des prestations, sous peine de forclusion. Sans préjudice de ce qui précède, le Client sera présumé avoir accepté de manière irréfragable le résultat de la prestation de service de Energie-Rénovations ou les marchandises livrées, à moins d'avoir transmis ces remarques ou contestations dans les délais susmentionnés. En tout état de cause, nous ne pouvons être tenus responsables des dommages indirects, notamment la perte de données, perte de gains ou de profit, perte de chiffre d'affaires, perte de fonds de commerce, perte de chance, perte d'exploitation, dommages ou frais, etc.

32. Droit applicable – compétence : Nous recherchons une collaboration à long terme avec le Client. En conséquence, en cas de litige, les parties tenteront de résoudre préalablement leur différend à l'amiable, le cas échéant en faisant appel à un médiateur agréé. Ce n'est que si le différend perdure durant plus d'un mois après l'entame des négociations amiables que tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du contrat de prestation de service ou des présentes conditions générales de notre intervention et/ou de nos prestations sera soumis aux juridictions de l'arrondissement judiciaire de Namur. Les relations contractuelles entre les parties sont régies par le droit belge.

33. Divers : Le défaut pour une partie de se prévaloir, pendant un certain temps, de ses droits issus des présentes conditions générales n'emportera jamais la renonciation aux droits en question. La nullité éventuelle de l'une des clauses des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Dans la mesure du possible, les parties substitueront à la clause nulle une clause valable ayant un effet économique équivalent. En particulier, les parties reconnaissent expressément que les clauses équivalentes au bénéfice du Consommateur au sens du Code de droit économique seront considérées comme incluses aux présentes conditions générales d'intervention.