CONTRAT MON ACCOMPAGNATEUR RENOV'

GUICHET UNIQUE PNR AUBRAC ET GRANDS CAUSSES

Agrément MAR octroyé par arrêté du préfet de la Région Occitanie en date du 27 décembre 2023 et enregistré sous le numéro MAR-12-0000388
Conformément à la délibération du syndicat mixte du PNRGC n°2023-100 en date du 24/11/2023

CONDITIONS GENERALES
OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT MAR POUR UN PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE LOGEMENT INDIVIDUEL – JANVIER 2024

ARTICLE 1 - OBJET 2
1.1 Nature des conditions générales 2
1.2 Documentation contractuelle 2
ARTICLE 2 - DROITS ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE 2
2.1.Principes régissant la mission du Prestataire 2
Limites de la mission 2
2.2.Obligation d'information de l'Usager 2
2.3.Assurance du Prestataire 3
ARTICLE 3 - DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER 3
3.1.Droit de rétractation 3
3.2. Devoir d'information – Mise à disposition d'information 3
3.3.Données à caractère personnel 3
3.4.Assurance de l'Usager 3
ARTICLE 4 - DUREE DU CONTRAT 4
4.1.Entrée en vigueur du Contrat 4
4.2.Durée du Contrat 4
1.3 Fin du Contrat 4
ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES 4
ARTICLE 6 - RESILIATION 4
ARTICLE 7 - RESPONSABILITES 5
ARTICLE 8 - LITIGES 5
ANNEXE 1 : Bordereau de rétractation détachable en application du code de la consommation pour les contrats conclus hors établissement établi conformément l'article R. 221-1 du code de la consommation 6
ANNEXE 2 : Attestation d'assurance professionnelle souscrite par le Prestataire 7
ANNEXE 3 : CHARTE RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DES USAGERS 8

ARTICLE 1 - OBJET

1.1 Nature des conditions générales

Les présentes conditions générales ont pour objet la réalisation d'une prestation d'assistance à maitrise d'ouvrage pour la réalisation d'un projet portant sur des travaux de rénovation d'un bien immobilier à usage d'habitation, tel que celui-ci est identifié par l'offre d'accompagnement.
Le contenu de la prestation d'assistance à maitrise d'ouvrage comporte trois étapes décomposées comme suit :

- Etape 1 : Définition du projet d'amélioration de l'habitat
- Etape 2 : Accompagnement pour le dossier de subventions sous réserve que l'étape 1 soit réalisée par le PNR
- Etape 3 : Accompagnement aux travaux de rénovation énergétique de l'habitat sous réserve que l'étape 2 soit réalisée par le PNR
-

Les présentes conditions générales sont soumises à l'article 1780 du Code Civil.

Ce document est valable pour tout engagement pris à compter du 1er janvier 2024. Les conditions générales peuvent évoluer. Les signataires du contrat d'accompagnement seront expressément informés de toutes modifications contractuelles. Ces modifications n'impacteront pas l'usager déjà signataire sur les tarifs et sur les missions de la prestation fixés à l'engagement.

1.2 Documentation contractuelle

Le Contrat est constitué :

- Par les présentes conditions générales qui définissent les droits et obligations des Parties et les termes et conditions qu'elles acceptent de respecter ainsi que leurs annexes et particulièrement :
  - Annexe n°1 : Bordereau de rétraction détachable en application du code de la consommation pour les contrats conclus hors établissement établi conformément l'article R. 221-1 du code de la consommation
  - Annexe n°2 : attestation d'assurance professionnelle souscrite par le Prestataire
  - Annexe n°3 : Charte relative à la protection des données personnelles
- Par l'offre d'accompagnement qui précise les caractéristiques essentielles des prestations. Cette offre devra être co-signée par le propriétaire du bien à rénover et le prestataire pour valoir acceptation.
- Les annexes complètent les conditions générales. En cas de contradiction entre les conditions générales et les annexes, les stipulations des conditions générales prévaudront, sous réserve des lois et règlements impératifs applicables.

ARTICLE 2 - DROITS ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

2.1.Principes régissant la mission du Prestataire

Limites de la mission

Il est expressément prévu que le Prestataire :

- ne remplace pas l'Usager maitre d'ouvrage ;
- ne le représente pas juridiquement ;
- ne prend aucune décision à la place de l'Usager, maitre d'ouvrage ;
- ne signe aucun acte relevant de la compétence de l'Usager, maître d'ouvrage ou de la maitrise d'œuvre et ne s'immisce pas dans la mission de maitrise d'œuvre.

2.2.Obligation d'information de l'Usager

Le Prestataire fournit à l'Usager toutes les informations utiles sur le déroulement de la mission et du projet de l'Usager. Il l'informe également de tout évènement nouveau susceptible d'avoir une incidence sur le contenu de sa mission.

2.3.Assurance du Prestataire

Le Prestataire est assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle du fait des dommages et préjudices qui pourraient être causés à l'Usager, maitre d'ouvrage et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat, auprès de la compagnie GROUPAMA par contrat n°030770221066**.** Ce contrat est conforme aux obligations d'assurance prévues par la législation en vigueur.

L'attestation d'assurance professionnelle du Prestataire est annexée aux présentes conditions générales (Annexe n° 2 - Attestation d'assurance professionnelle souscrite par le Prestataire).

ARTICLE 3 - DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER

3.1.Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation, en cas de souscription au Contrat à distance ou hors établissement, l'Usager dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter, pour l'étape 1, de la Date d'Entrée en Vigueur du Contrat et, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni payer de pénalité, en adressant au Prestataire par écrit un courriel (dont il sera accusé réception dans un délai maximum de 5 jours ouvrés) ou un courrier LRAR aux adresses courriel et postale figurant dans l'Offre d'Accompagnement.

Ce courrier devra mentionner explicitement et sans ambiguïté le fait qu'il souhaite exercer son droit de rétractation selon le modèle ci-après annexé (Annexe 1).

Par dérogation aux précédents alinéas, l'Usager peut autoriser le Prestataire à exécuter les prestations objet du Contrat avant la fin du délai de rétractation dans le respect des dispositions de l'article L. 221-25 du code de la consommation.

3.2. Devoir d'information – Mise à disposition d'information

L'Usager tient à la disposition du Prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation du présent contrat (notamment les factures d'énergie, les plans du logement, et des données de comptage dans le but de bénéficier du suivi de consommation).
L'Usager s'oblige à fournir tous éléments nécessaires au bon déroulement de la mission d'accompagnement en temps et heures afin de ne pas pénaliser les délais d'exécution des différentes phases de la mission et le respect par le Prestataire des modalités du Contrat.

3.3.Données à caractère personnel

L'Usager est informé de ce que ses données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par le Prestataire dont le siège social figure au sein de l'Offre d'Accompagnement.
Les informations sur le traitement des données à caractère personnel de l'Usager sont précisées dans la charte relative à la protection des données à caractère personnel qui est présentée en Annexe n°4 des présentes conditions générales.

3.4.Assurance de l'Usager

L'Usager souscrit l'ensemble des assurances nécessaires à sa qualité d'occupant du bien immobilier et/ou de maître d'ouvrage.
Le prestataire peut demander à tout moment les justificatifs correspondants

ARTICLE 4 - DUREE DU CONTRAT

4.1.Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date à laquelle le Prestataire réceptionne l'exemplaire signé par l'Usager du Contrat.

4.2.Durée du Contrat

Le délai prévisionnel de livraison/d'exécution de l'étape 1 est de 2 mois calendaires à partir de la Date d'Entrée en Vigueur du Contrat.

Le délai prévisionnel de livraison/d'exécution de l'étape 2 est de 6 mois calendaires après l'Etape 1. Le délai d'exécution de l'étape 2 peut varier en fonction de la fourniture des éléments pour la réalisation des demandes (devis, documents administratifs, …)

En tout état de cause, la durée du Contrat est limitée à **deux ans** à compter de sa date d'entrée en vigueur.

En cas de dépassement, la durée du Contrat sera prolongée par voie d'avenant pour une durée maximale de 12 mois,

4.3.Fin du Contrat

L'exécution des prestations peut être interrompue au terme de chacune des étapes prévues par le Contrat et telles que définies à l'article 4 des présentes.

Ainsi la mission peut s'achever dans les cas suivants :

- En cas d'exercice du droit à rétractation dans le délai de quatorze (14) jours à l'issue de la réception, par par l'Usager ;
- A la fin de l'étape 1 ;
- Au cours de l'étape 2, après réception et analyse des devis ;
- A la fin de l'étape 3 ;
- Dans les cas de résiliation prévus à l'article 8 des présentes.

Au terme de la phase 1, après la restitution de l'audit énergétique, et afin d'initier la phase 2, l'Usager sollicitera le Prestataire par courrier électronique ou tout autre moyen approprié pour l'informer de sa volonté de poursuivre la mission d'assistance avec le lancement de l'Etape 2.

A défaut d'une confirmation écrite de l'Usager par courrier électronique ou par tout autre moyen approprié dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la fin de l'Etape 1 (restitution de l'audit énergétique), celle-ci s'achèvera. Idem pour l'étape 2.

Le Contrat demeurera en vigueur jusqu'à l'extinction complète des obligations des parties.

ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES

L'ensemble des prestations est assuré moyennant un forfait pour chaque étape :

Étape 1 : 200 € - montant de 110 € dans le cas d'un audit réalisé par le Prestataire avant le 31/12/2023
Etape 2 : 400 €
Etape 3 : 50 €

Dans le cas exceptionnel où toute la prestation d'accompagnement (étape 2) a été réalisé en 2023, sauf la demande d'aide à l'ANAH et les adaptations éventuelles liées à l'évolution des dispositifs d'aide, seule l'étape 3 sera facturé au propriétaire. Le Prestataire définira ce cas et le précisera explicitement à l'Usager maitre d'ouvrage.

ARTICLE 6 - RESILIATION POUR FAUTES

En cas d'inexécution ou de violation, par l'une des Parties, de l'une des stipulations du Contrat, celui-ci pourra être résilié unilatéralement par l'autre partie soixante (60) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts

qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Toutefois, les prestations réalisées au moment de la résiliation seront dues par l'usager.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITES

Le Prestataire est un prestataire intellectuel dont l'activité ne lui impose aucune obligation de résultat mais uniquement de moyens.

Le Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects, de la non-obtention des subventions espérées y compris les pertes ou la non-atteinte des économies d'énergie escomptées par l'Usager.

ARTICLE 8 - LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français pour les règles de forme et de fond.

En cas de difficultés sur l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable. Pour ce faire, l'Usager adressera une réclamation écrite auprès des services du Prestataire.

A défaut d'accord amiable, l'Usager consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- Médiation de la Consommation & Patrimoine.
  Coordonnées : MCP Médiation 12 square Desnouettes 75015 PARIS
  contact@mcpmediation.org - 01 40 61 03 33

En cas de litige, seul le TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE TOULOUSE est compétent en la matière :

Tribunal administratif de Toulouse
68, rue Raymond IV
B.P. 7007
31068 Toulouse Cedex 07
Téléphone (de 9h30 à 12h00) : 05 62 73 57 57

Ou par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr

ANNEXE 1 : Bordereau de rétractation détachable en application du code de la consommation pour les contrats conclus hors établissement établi conformément l'article R. 221-1 du code de la consommation

NB : l'Usager peut se prévaloir de ce document et de l'utilisation de son droit de rétractation à chaque étape du parcours Rénov'Occitanie conformément aux stipulations du Contrat.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de
[Adresse du Prestataire figurant au sein de l'Offre d'Accompagnement]

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

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.

ANNEXE 2 : Attestation d'assurance professionnelle souscrite par le Prestataire

Groupama

DEVELOPPEMENT COLLECTIVITES 12
GROUPAMA D'OC
13 BD DE LA REPUBLIQUE - CS 532
12005 RODEZ CEDEX
Tél : 05 61 28 87 07 (coût d'un appel local)

SYNDICAT MIXTE PARC REGIONAL
NATUREL DES GRANDS CAUSSES
71 BD DE L AYROLLE
12100 MILLAU

Vos références

N° client / identifiant internet	: 02011421
N° souscripteur	: 03077022A
N° contrat	: 030770221066

ATTESTATION D'ASSURANCE
VILLASSUR : RESPONSABILITE GENERALE

VOUS (SOUSCRIPTEUR) :
SYNDICAT MIXTE PARC REGIONAL

L'ASSUREUR CI-DESSOUS DENOMME :
GROUPAMA D'OC

Je soussigné Didier GUILLAUME - Directeur Général de Groupama d'Oc, atteste que vous êtes titulaire du contrat d'assurance ci-dessus référencé :

Sont garanties les conséquences pécuniaires de la Responsabilité encourue par l'Assuré par application des règles de droit Administratif ou de droit Civil en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers du fait d'évènements imputables à l'Assuré en qualité d'Etablissement Public de Coopération Intercommunal (EPCI), Collectivité Locale, dans le cadre des compétences attribuées par les Communes membres et définies aux statuts.

La présente attestation est valable du **01/01/2024** au **31/12/2024** inclus, sous réserve que les garanties soient en vigueur.

Elle a été délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne peut engager l'assureur au-delà des conditions et limites prévues par les dispositions du contrat ci-dessus référencé.

Fait à Balma, le 13 décembre 2023

Pour la Caisse Locale, par délégation :
le Directeur Général de la Caisse Régionale,

EDITOGGERCEMS01/13-12-2023

Groupama d'Oc
Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc
Siège social : 14, rue Vidailhan CS 93105 - 31131 BALMA CEDEX - 391 851 557 RCS Toulouse
www.groupama.fr
Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'ACPR, 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09

ANNEXE 3 : CHARTE RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DES USAGERS

RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET DESTINATAIRES DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Nous vous informons que vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par le Prestataire.

Vos données sont destinées à être utilisées par le Prestataire. Sauf opposition de votre part, elles pourront également être transmises à l'Anah.

Par ailleurs, elles seront également rendues accessibles à nos prestataires techniques (« sous-traitants » au sens de la règlementation), pour les stricts besoins de leur mission.

FINALITES ET BASES JURIDIQUES DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vos données à caractère personnel sont collectées et utilisées :

Finalités	Base légale
Assistance de l'Usager dans la définition d'un programme de travaux, dans l'établissement d'un plan de financement, dans la simulation de leur reste à charge	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie
Assistance de l'Usager pour bénéficier des dispositifs d'aides financières, collecte et revente des Certificats d'Economie d'Energie (CEE).	
Accompagnement dans la réalisation des travaux (montage des dossiers, suivi des travaux)	
Suivi des consommations post travaux via la récupération des données de comptage (électricité, gaz, factures de fourniture)	
Gestion des demandes d'exercices de droits	Obligation légale
Tenue d'une liste d'opposition à la prospection	
Prise de contacts et d'informations relatifs à la rénovation énergétique en général	Exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne Intérêt légitime de la société (développement commercial)
Gestion, suivi et amélioration de la relation avec l'Usager	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie Intérêts légitimes de la société (amélioration de ses services)
Elaboration de statistiques, réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion du fichier prospects…	Intérêt légitime de la société (suivi d'activité et amélioration des services)
Gestion des impayés et du contentieux	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie Intérêts légitimes de la société (assurer la défense de droits en justice)

DROITS DES PERSONNES

Vous pouvez exercer à tout moment les différents droits prévus par la règlementation en vigueur : droit d'accès, de rectification des données erronées vous concernant, et, dans les cas et selon les limites prévues par la règlementation, d'opposition, de suppression de certaines de vos données, d'en faire limiter l'usage ou de

solliciter leur portabilité en vue de leur transmission à un tiers, mais également de définir le sort de vos données après votre mort.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire par courriel à l'adresse courriel ou postale figurant au sein de l'Offre d'Accompagnement et d'y joindre, le cas échéant, toute pièce permettant de justifier votre identité et votre demande.

Il vous est rappelé que le Prestataire peut, conformément à la règlementation, être amenée à refuser de faire droit à certaines demandes concernant certains de ces droits (notamment le droit de suppression), pour des motifs légitimes tels que les besoins de la défense de droits en justice ou les nécessités d'une obligation légale de conservation de certaines données. En cas de difficulté non résolue, vous pouvez saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

CONSERVATION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vos données seront conservées pendant la durée durant laquelle elles sont nécessaires pour répondre aux finalités susvisées, en particulier pendant les durées suivantes :

- Gestion et suivi de la relation avec l'Usager : 3 ans à compter de la fin de la relation de l'Usager avec le Prestataire ;
- Gestion des impayés et du contentieux : 10 ans

A l'issue de ces durées, elles seront, si besoin, archivées pendant une durée n'excédant pas les délais de prescription légale ou les obligations d'archivage applicables ou la durée des procédures en cas de contentieux. Une fois ces délais expirés, les données seront détruites.

□ si vous ne souhaitez pas que vos données à caractère personnel soient transmises à quiconque, cochez la case.