CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables au 03/11/2026

Préambule

- **IZI by EDF** est une société par actions simplifiée (SAS) dont le siège social est situé Parc du Moulin, 11 rue du Saule Trapu à Massy (91 300), inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le n° 444 768 550, dont le capital social est de 5 861 600,00 euros et le n° de TVA intracommunautaire FR46444768550. qui propose à ses Clients des services au travers de ses sites internet.
- **IZI Solutions Durables** est une filiale d'IZI by EDF, qui édite et exploite le site www.izi-by-edf-renov.fr et opère les services qui sont concernés par les présentes CGV, pour le compte d'**IZI by EDF**

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, **IZI by EDF** propose à ses Clients d'acquérir des Equipements pour l'habitation ou le local professionnel et des Services d'installation associés.
Les présentes Conditions Générales couvrent toute **Prestation**, ci-après « les/la Prestation(s) », de :
- « **Vente d'un Equipement sans Installation** » : vente et livraison d'un Equipement, sans service d'installation.
- « **Réalisation d'un Service d'installation** » : vente, livraison et installation chez le Client d'un Equipement.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à **tout client ayant la qualité de Consommateur** au sens du Code de la Consommation, ainsi qu'aux professionnels visés à l'Article L 221-3 de ce Code, ci-après « **le Client** ».

Article 1 – Définitions

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils commencent par lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, ayant procédé à une Commande. Il peut s'agir d'un Client Particulier ou d'un Client Professionnel.

« **Client Professionnel** » désigne toute personne physique ou morale ayant procédé à une Commande en agissant à des fins qui entrent majoritairement dans le cadre d'une activité commerciale, libérale, industrielle, artisanale, ou agricole.

« **Client Particulier** » désigne toute personne physique ayant procédé à une Commande pour un usage qui n'entre pas majoritairement dans le cadre d'une activité commerciale, libérale, industrielle, artisanale, ou agricole.

« **Commande** » désigne l'accord du Client sur le Service ou l'Equipement et son Prix, formalisé (i) de façon électronique sur le Site au moyen du procédé du double-clic pour l'achat d'un ou de plusieurs Equipements ou (ii) via l'acceptation par échanges d'emails ou de courriers entre le Prestataire et le Client, du Devis relatif au(x) Service(s) pour l'achat d'un ou de plusieurs Services.

« **Conditions Générales de Vente** » désignent exclusivement les présentes Conditions Générales de Vente ou « CGV », ainsi que tout amendement, substitution, extension intervenue conformément aux termes et conditions des présentes.

« **Contrat** » vaut Commande et désigne l'accord de volonté entre le Client et le Prestataire matérialisé par la finalisation de la Commande et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

« **Devis** » désigne le document, valant proposition commerciale, établi à la suite d'une Visite Technique chez le Client, détaillant les modalités et les caractéristiques de cette proposition dans le cadre de la vente d'un Service. Ce Devis est transmis au client par email ou par voie postale et est accepté par retour du Devis signé par le Client, dans les mêmes conditions. La signature peut se faire électroniquement pour les retours de Devis par e-mail ou de manière manuscrite pour les retours de Devis par voie postale.

« **Pré-Devis** » désigne un document présentant l'estimation des caractéristiques et du prix de la Prestation établie sur la base des informations fournies par le client. Ce Pré-Devis pourra être confirmé ou modifié par le Prestataire à l'issue de la Visite Technique. Le Pré-Devis n'a qu'une valeur informative et ne saurait, en aucun cas, engager contractuellement le Prestataire ;

« **Equipement** » désigne l'ensemble des Equipements et matériels disponibles sur le Site.

« **Partenaire** » désigne toute personne physique ou morale réalisant la Commande au nom et pour le compte du Prestataire.

« **Prestation** » désigne les prestations proposées par le Prestataire sur son Site, accessibles à la vente et, le cas échéant, qui font l'objet des Commandes. Les Prestations sont :
- La vente en ligne d'un Equipement et sa livraison, sans installation, ci-après la « **Vente d'un Equipement sans Installation** » ;
- La vente, la livraison et l'installation chez le Client d'un Equipement, ci-après la « **Réalisation d'un Service d'installation** »

« **Prestataire** » désigne IZI by EDF agissant par lui-même ou par l'intermédiaire de sa filiale IZI Solutions Durables, qui agit au nom et pour le compte d'IZI by EDF.

« **Prix** » désigne la valeur unitaire d'un Equipement ou d'un Service ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises.

« **Site** » désigne le service électronique interactif édité et exploité par IZI by EDF, accessible à l'adresse www.izi-by-edf-renov.fr (ou via les sites partenaires d'IZI by EDF qui constituent ainsi des sous-domaines dudit service électronique).

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique, âgée de dix-huit (18) ans accomplis ou de seize (16) ans révolus et dûment autorisée par ses administrateurs légaux, ou toute personne morale naviguant sur le Site.

« **Visite Technique** » désigne la visite technique, planifiée par le conseiller du Prestataire avec le Client et réalisée par un technicien du Prestataire ou par un artisan partenaire. La visite technique permet de valider ou, le cas échéant, d'actualiser le PréDevis. A l'issue de la visite technique, un Devis définitif est établi.

Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

Article 2 – Dispositions générales relatives aux Conditions Générales de Vente

2.1 Objet et domaine d'application des Conditions Générales de Vente – Les présentes CGV ont pour objet, d'une part, d'informer tout Client ou prospect sur les conditions et modalités dans lesquelles le Prestataire propose à la vente les Equipements et Services et, d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de ces Equipements et Services.

2.2 Opposabilité des Conditions Générales de Vente – Le fait pour tout Client de commander un Equipement ou Service proposé à la vente emporte l'acceptation pleine et entière des présentes CGV dont le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance préalablement à la conclusion d'une Commande.

Dans le cas de la Vente d'un Equipement, cette acceptation pleine, entière et sans réserve, desdites CGV est matérialisée lorsque le Client coche la case prévue à cet effet, étape obligatoire et préalable à la passation de Commande. Cette case indique « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ».

Dans le cas de la Réalisation d'un Service, cette acceptation pleine, entière et sans réserve desdites CGV est matérialisée lorsque le Client

signe le Devis de cette prestation de Service. La validation de la Commande vaut adhésion aux CGV en vigueur au jour de la Commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le Prestataire conformément à l'article 1127-1 du Code civil.
Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le Site où elles sont directement consultables et téléchargeables sous un format [.pdf]. Elles peuvent également lui être communiquées sur simple demande :

Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :

- par téléphone [01 80 84 60 60 - prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur],
- courrier électronique [contact@izi-by-edf-renov.fr] ou
- courrier postal [IZI by EDF, 182 Quai George V, 76600 Le Havre].

Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :

- par téléphone [0 800 810 007 - service et appel gratuits],
- courrier électronique [contact@izi-by-edfhabitat.fr] ou
- courrier postal [IZI by EDF, 220 rue Clément ADER, 27000 Evreux].

Le Client dispose en outre de la faculté de les imprimer en cliquant ICIhttps://www.izi-by-edf-renov.fr/contents/liens-utiles-1/conditions-generales-de-vente-installation

2.3 Modification des Conditions Générales de Vente – Le Prestataire se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. Il est de la responsabilité du Client de régulièrement consulter les CGV afin de se tenir informé de ses éventuelles modifications. En cas de modification des CGV, les CGV applicables au Contrat sont celles en vigueur à la date de la Commande du Client.

2.4 Clauses des Conditions Générales de Vente – Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou inapplicables en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire devenue définitive, les autres stipulations des CGV resteront valides et applicables. D'autre part, l'inapplication temporaire ou permanente ou l'absence de revendication, par le Prestataire, d'un droit qu'elle tient de l'une ou plusieurs clauses des CGV ne saurait valoir renonciation de sa part à se prévaloir de ce droit ou des autres clauses des CGV.

Article 3 – Caractéristiques essentielles des Equipements et Services offerts :

3.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation – Dans le cas de de la Vente d'un Equipement, le Prestataire présente les Equipements offerts à la vente ainsi que leurs descriptifs permettant à l'Utilisateur de connaître, avant la prise de Commande, leurs caractéristiques essentielles.

3.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation – Dans le cas de la Réalisation d'un Service, le Prestataire présente via des échanges téléphoniques et/ou d'e-mails ou via remise au Client de fiche(s) technique(s) relative(s) au(x) Equipement(s), les Services proposés à la vente ainsi que leurs descriptifs permettant à l'Utilisateur de connaître, avant la prise de Commande définitive, leurs caractéristiques essentielles. Ces caractéristiques figurent, à titre informatif, dans le Pré-Devis et à titre de proposition commerciale dans le Devis remis au Client avant la finalisation de la Commande. Néanmoins, les Clients devront prendre connaissance à la réception du chantier de la notice d'utilisation, ainsi que de toute autre information fournie. Les photographies présentant les Equipements ne sont pas contractuelles. Toutes légères différences de couleurs et variations minimes sur le design de l'Equipement ne remettant pas en cause les éléments essentiels de l'Equipement ne seront pas recevables dans le cadre d'une réclamation (conformément à la jurisprudence applicable).

Article 4 – Information précontractuelle

Le Client reconnait avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Equipements et Services proposés y compris pour les biens ou services numériques, la durée de fourniture des mises à jour et leur impact éventuel ;
- Le prix total des Equipements et Services toutes taxes comprises ainsi que tous les frais supplémentaires ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ;
- Le cas échéant, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- Les informations relatives à IZI by EDF et, le cas échéant, ses activités, ses coordonnées postales, téléphonique et électroniques ;
- Les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

Article 5 – Prix

Les Prix sont fixés de façon unilatérale par le Prestataire et peuvent faire l'objet de modifications conformément à l'article 5.2 des présentes. Le prix de l'Equipement ou du Service est celui en vigueur au jour de la Commande réalisée par le Client. En cas de promotion sur les Prix, le Prestataire s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute Commande passée pendant la durée de la promotion, sous réserve de l'application de cette promotion à toute Commande.

5.1.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation– Les Prix sont indiqués sur le Site en euros toutes taxes comprises et apparaissent dans le récapitulatif de Commande, une fois que le ou les Equipement(s) ont été sélectionnés par l'Utilisateur.

5.1.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation – Les Prix des Services sont indiqués sur le Site en euros toutes taxes comprises. Une estimation du Prix, en euros toutes taxes comprises (ci-après « TTC »), apparaît, à titre informatif, dans le Pré-Devis. Le Prix final du Service est indiqué, en euros toutes taxes comprises, dans le Devis remis au client. La TVA applicable peut être de 5,5%, 10% ou 20% en fonction de certaines conditions (maison achevée depuis plus de 2 ans, client professionnel, etc.) et de certains Equipements.

5.2 Modification du Prix – Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses Prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du Prix en vigueur au moment de la passation de la Commande et, pendant la période de validité du Devis, du Prix indiqué sur celui-ci.

Article 6 – Offre

6.1 Domaine de l'offre – Les Prestations proposées par le Prestataire sont disponibles en France Métropolitaine sous réserve que le Prestataire, le cas échéant, dispose de Partenaires référencés dans la localité. Cette disponibilité est indiquée sur le Site peut être amenée à changer en fonction de l'activité des Partenaires.

6.2 Durée de l'offre

6.2.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation – Les offres liées aux Equipements proposés à la vente sur le Site https://www.izi-by-edf-renov.fr/- sont valables, à défaut d'indication de durée particulière et sous réserve de disponibilité de stock, tant que les Equipements figurent dans le catalogue électronique accessible sur le Site.

6.2.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation – La période de validité d'une offre ayant fait l'objet d'un Devis émis par le service client du Prestataire est d'un (1) mois à compter de la date du Devis. Si avant l'acceptation du Devis, le client apporte une ou des modifications, le Prestataire se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre qui spécifiera de nouveau sa période de validité.

6.3 Acceptation

6.3.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation – L'acceptation de l'offre par le Client se matérialise par un double clic (validation et confirmation de la Commande) et par l'acceptation des CGV (case à cocher). La

validation de la Commande par le Prestataire se matérialise par l'envoi d'un e-mail de confirmation de Commande au Client. La Commande ne sera traitée qu'une fois l'intégralité du paiement du Client reçu par le Prestataire.

6.3.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation – L'acceptation de l'offre par le Client se matérialise par la signature du Devis. La validation de la Commande par le Prestataire se fait à la réception du Devis signé par le Client. Le cas échéant, pour que la Commande soit validée, le Devis signé par le Client doit être envoyé par le Client avant l'expiration de la période de validité de l'offre (un mois à compter de l'émission du Devis). La Commande ne sera traitée qu'à réception par le Prestataire du paiement par le Client de l'acompte, conformément aux dispositions des articles 7 et 13 des présentes CGV.

Article 7 – Commande

7.1 Création du compte personnel

7.1.1 Dans le cas de la Vente d'un Equipement sans Installation– La création d'un compte personnel par le Client est nécessaire pour passer une Commande sur le Site. Le compte personnel du Client est formé d'un identifiant constitué de l'adresse e-mail du Client et d'un mot de passe qui lui est strictement personnel lui permettant d'accéder au formulaire du bon de Commande. Dans le cadre de la création du compte personnel, le Prestataire sollicite la communication, par l'Utilisateur, d'informations le concernant au nombre desquelles figurent la civilité, le nom, le prénom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, un mot de passe. L'Utilisateur est ensuite invité à renseigner d'autres informations qui sont nécessaires à la gestion, par le Prestataire, de ses services et de la mise en œuvre de la Commande (adresse de facturation, lieu de livraison, commande effectuée pour le compte d'une société…). Ces informations constituent le fichier client du Prestataire qui pourra, avec l'accord du Client ou de l'Utilisateur, être cédé à des tiers. En tout état de cause, conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et toute autre législation en vigueur à la date des présentes, le Client ou l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, que le Client ou l'Utilisateur peut exercer en s'adressant au Prestataire aux coordonnées suivantes :

Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :

rgpd@izi-by-edf-renov.fr ou IZI by EDF, Données Personnelles, 182 Quai George V, 76600 Le Havre.

Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :

dpo@izi-by-edf-habitat.fr ou IZI by EDF, Données Personnelles, 220, rue Clément ADER, 27000 Evreux.

Le Client ou l'Utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, conformément à l'article 21 des présentes. Les modalités relatives à la Réglementation Générale sur la Protection des Données sont détaillées dans les Conditions Générales d'Utilisation disponibles sur le Site www.izi-by-edf-renov.fr

7.1.2 Suppression du compte personnel – Le Client ou l'Utilisateur a la possibilité de résilier sans frais, à tout moment son compte personnel. Il lui est cependant déconseillé de le faire avant la réalisation de sa Commande. Dans ce cas, cette dernière risquerait de ne pouvoir être prise en compte ou menée à bien.

7.2 Modalités de la Commande

7.2.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation – L'Utilisateur, en langue française :

- Sélectionne l'Equipement parmi la liste des Equipements disponibles sur le Site en cliquant sur « ACHETER LE PRODUIT SEUL », se connecte à son espace personnel ou crée son espace personnel s'il n'en dispose pas encore :
  - ○ Renseigne son adresse de livraison ;
  - ○ Renseigne son adresse de facturation ;
  - ○ Choisit son mode de paiement parmi la liste des moyens de paiement disponibles sur le Site (ex : chèque, virement, carte bancaire) ;
  - ○ Coche la case dédiée à l'acceptation des CGV et valide sa commande ;
  - ○ Dans le cas d'un paiement par chèque, le Client devra envoyer son chèque par voie postale en suivant les indications de la page de confirmation de commande qui s'affiche en fin de parcours ;
  - ○ Dans le cas d'un paiement par virement, le Client devra effectuer son virement en suivant les indications de la page de confirmation de commande qui s'affiche en fin de parcours ;
  - ○ Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, le Client est redirigé vers une page sécurisée où il pourra directement effectuer son paiement, une confirmation de paiement lui sera communiquée sur la page et par e-mail une fois le paiement accepté ;
  - ○ La Commande sera traitée une fois le paiement complet reçu par le Prestataire (chèque, virement, CB) ;
  - ○ Une fois la Commande finalisée, le Prestataire adresse au Client un courrier électronique de confirmation de la Commande récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à celle-ci. En imprimant et/ou en conservant ce courrier électronique, le Client disposera d'un moyen de preuve attestant de sa Commande. En tout état de cause, le Client a la possibilité d'imprimer ou de sauvegarder une copie des CGV, qui restent librement accessibles sur le Site IZI by EDF.

7.2.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation

- Choix des Equipements : le parcours client peut être commencé sur le Site, par le biais d'un partenaire commercial ou directement par téléphone au 01 80 84 60 60 pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation ou au 0 800 810 007 pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur. Le client échange par téléphone ou par e-mails avec un conseiller client du Prestataire qui lui apporte des informations descriptives des Equipements et Services disponibles. Un pré-devis est transmis au Client ; A votre domicile pour l'Isolation Thermique par l'Extérieur : un devis sera établi gratuitement par le Prestataire à l'issue d'un rendez-vous.
- Visite Technique : le conseiller du Prestataire planifie avec le Client la Visite Technique réalisée chez le Client.
- A l'issue de la Visite Technique, le Devis définitif le cas échéant est établi et transmis au Client. Le client accepte le Devis dans les délais prévus dans l'article 6.3 des présentes CGV et règle la facture d'acompte qui lui est adressée, d'un montant de 40% du montant total TTC de la Commande, conformément à l'article 13 des présentes CGV.
- Installation : après réception du paiement de l'acompte, un rendez-vous est fixé avec le Client pour la réalisation des travaux. La date de pose sera définie en fonction des disponibilités du Client et du Partenaire dans le délai d'exécution mentionné sur le Devis. Le Client devra libérer l'accès aux poseurs afin qu'ils puissent travailler dans un environnement dégagé ;
- Mise en service : les installations de chaudières et pompes à chaleur sont suivies d'une mise en service effectuée par une station technique agréée par le Prestataire. Un rendez-vous est fixé entre le service client et le Client pour cette mise en service. Pour toutes les interventions sur une panne d'un Equipement au cours de la première année suivant la mise en service, la main d'œuvre et les déplacements seront pris en charge par la station technique agréée par le Prestataire ayant effectuée la mise en service ;
- Réception du chantier : la réception du chantier résulte de la signature par le Client du document « procès-verbal de réception ». Le Client vérifie les ouvrages à l'arrivée et fait, le cas échéant, toute réserve en cas d'avarie ou de manquement dans les formes et le délai prévu à l'article 105 du Code du Commerce. A défaut de ces réserves, la responsabilité d'IZI by EDF ne peut être mise en cause. Le Client s'engage à ne pas retarder la réception du chantier. En l'absence de l'envoi du Procès-Verbal de réception par le Client au Prestataire dans un délai d'un (1) mois après la fin du chantier, la réception du chantier est considérée sans réserve.

7.3 Modification de la Commande – Toute modification de la Commande par le Client après paiement de sa Commande est soumise à l'acceptation préalable du Prestataire qui

pourra être contacté par le Client aux coordonnées suivantes :

Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :

soit par téléphone au 01 80 84 60 60 (prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), soit par e-mail à l'adresse suivante contact@iziby-edf-renov.fr.

Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :

soit par téléphone au 0 800 810 007 (service et appel gratuits), soit par e-mail à l'adresse suivante : contact@izi-by-edf-habitat.fr.

A défaut d'une telle acceptation, la modification du Client ne sera pas opposable au Prestataire.

Article 8 – Dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) Dans le cas où le Devis fait état d'une remise liée aux certificats d'économie d'énergie :

- Le Client bénéficiaire de la remise, ci-après le « Bénéficiaire » atteste sur l'honneur fournir exclusivement au Prestataire et à ses partenaires les documents permettant de valoriser cette opération au titre des Certificats d'Economies d'Energies ;
- Le Bénéficiaire s'engage à dater et signer l'Attestation sur l'Honneur et le procès-verbal de réception à la fin des travaux puis de les retourner dès réception et au plus tard dans un délai de sept (7) jours maximums après réception ;
- Le Bénéficiaire s'engage au fait que, en cas de remplacement d'un équipement valorisé par les CEE, l'équipement remplacé doit avoir dépassé sa durée de vie conventionnelle, telle que définie par le dispositif ;
- Le Bénéficiaire s'engage à déclarer le montant total des subventions publiques perçues ou à percevoir (MaPrimeRénov', aides locales, etc.) dans le cadre de la réalisation de ces travaux ;
- Le bénéficiaire s'engage à accepter les demandes de contrôle réglementaire effectuées par le Prestataire ou un tiers qu'il mandate, ces contrôles pouvant être réalisés sur le lieu de réalisation des travaux ou à distance. Si l'organisme exige, pour la recevabilité du dossier CEE, une mise en conformité, le Bénéficiaire doit autoriser l'accès au chantier pour la réalisation des travaux complémentaires de mise en conformité.

A défaut de respecter les engagements ci-dessus, ou dans le cas d'une fausse déclaration, le bénéficiaire sera redevable vis à vis du Prestataire du montant de la prime déduite du Devis et devra s'en acquitter dès réception de la facture correspondante.

Article 9 – Facturation – Réserve de propriété

9.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation – Dans le cas de la Vente d'un Equipement, une confirmation de Commande détaillant les modalités de la Commande (date, référence de l'Equipement, prix unitaire, quantité, TVA, montant TTC, moyen de paiement, frais de livraison, etc.) est communiquée au Client par e-mail. Le Client a également la possibilité de consulter ces détails sur son espace personnel.

9.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation – Dans le cas de la vente d'un Service, toute Commande sera facturée conformément aux termes du Devis sauf modification substantielle des conditions de réalisation du chantier du fait du bénéficiaire. La facture sera réglée comptant le jour de l'exécution de la Prestation ou à réception de la facture. Conformément à la présente clause de réserve de propriété convenue en application de l'article 2367 du code civil, les Equipements ou les pièces de rechange ne deviennent propriété du Client qu'après paiement intégral du prix convenu. Le Prestataire peut donc revendiquer la restitution des Equipements et pièces vendues par toute voie de droit, jusqu'au paiement intégral par le Client des sommes dues. A la date de la fin de la réalisation des travaux, le Client sera en possession des Equipements et pièces qu'il s'engage à assurer dans la mesure où, quand bien même le procès-verbal de réception n'est pas encore signé, il en supporte la responsabilité et les risques. Toute somme non payée à échéance donnera lieu de plein droit au paiement par le Client d'une pénalité équivalente à trois fois le taux d'intérêt légal, calculé selon la formule : montant TTC des sommes dues x 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur x nombre de jours calendaires de retard / 365.

Article 10 – Contrat

10.1 Conclusion

Le Contrat est formé dès la signature du Devis ou de la confirmation de la Commande.

10.2 Archivage et preuve – Les registres informatisés d'IZI by EDF sont considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties et constituent des copies fidèles et durables conformément à l'article 1378 du Code civil et L.121-19-2 du Code de la consommation. Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des paiements. Le Client est invité à conserver une copie de l'e-mail confirmatif adressé au Client à l'issue de la Commande qui constitue la preuve du paiement. Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

Article 11 – Garanties

Les Prestations réalisées par le Prestataire sont sujettes de plein droit, et sans paiement complémentaire, aux garanties légales applicables, selon la nature de ces Prestations. En outre, le Client est informé que le régime juridique ainsi que les garanties légales applicables sont également susceptibles de différer selon que la Commande a été effectuée par un Client Professionnel ou un Client Particulier. Notamment, le Prestataire est tenu des défauts de conformité du bien au Contrat dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

11.1 Garantie légale de conformité – Les Equipements commercialisés par le Prestataire bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par les articles L.217-3 à L.217-5 du code de la consommation. Cette garantie couvre les défauts de conformité existants au moment de la délivrance et ceux qui apparaissent dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client particulier :

- Bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir, que le bien soit neuf ou d'occasion ;
- Peut choisir entre la réparation, le remboursement ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant :
- 24 mois suivant la délivrance pour les biens neufs ;
- 12 mois pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Conformément à l'article R224-41-4 du code de l'environnement, les chaudières alimentées par des combustibles gazeux, liquides ou solides dont la puissance nominale est supérieure ou égale à 4 kW et inférieure ou égale à 400 kW doivent faire l'objet d'un entretien annuel.

Pour les biens ou services numériques, le Prestataire garantit la fourniture des mises à jour nécessaires à leur maintien

en conformité pendant la durée précisée dans le contrat.

11.2 **Garantie légale des défauts de la chose vendue –** Conformément aux articles 1641 à 1648 du Code Civil, le Prestataire est tenu de la garantie à raison des vices cachés.. Cette garantie s'applique aux défauts cachés rendant le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou diminuant tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou en aurait donné un prix moindre. Lorsqu'il agit en garantie des vices cachés, le Client particulier :

- Dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour agir ;
- Peut choisir entre rendre la chose viciée et se faire restituer le prix ou garder la chose viciée et se faire rendre une partie du prix conformément à l'article 1644 du code civil
- Doit rapporter la preuve de l'existence du vice caché.

Conformément au décret n°2022-946, les informations ci-dessus sont présentées dans un encadré distinct pour en faciliter la lisibilité.

Pour mettre en œuvre ces garanties, le Client contacte le Prestataire aux coordonnées suivantes :

Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :

par mail à l'adresse contact@izi-by-edf-renov.fr ou par courrier à l'adresse « IZI by EDF, 182, Quai George V, 76600 Le Havre ».

Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :

par mail à l'adresse contact@izi-by-edfhabitat.fr ou par courrier à l'adresse « IZI by EDF, 220, rue Clément Ader, 27000 Evreux ».

Le Prestataire lui indiquera les démarches à réaliser pour la mise en œuvre des garanties.

11.3 Extension de garantie –Possibilité d'achat d'une extension de garantie, sous réserve de souscription à un contrat d'entretien. Les modalités applicables à l'extension de garantie souscrite par le Client lui seront communiquées avant la souscription. Cette extension de garantie est applicable à compter de la fin de la garantie légale de conformité, et valable, au plus tard, jusqu'à trois (3) ans après la fin de cette garantie légale. La rupture du contrat d'entretien entraîne automatiquement la fin de validité de l'extension de garantie, qui aura pour conséquence la non prise en charge des frais de déplacement, de main d'œuvre et des pièces à changer, qui seront à la charge du Client.

11.4 Assurance Responsabilité Civile Décennale – Tous les chantiers réalisés par le Prestataire sont couverts par une Assurance Responsabilité Civile Décennale. Les garanties légales commencent à courir à compter de la signature par le Client du procès-verbal de réception du chantier. A ce titre sont garantis tous les dommages, même résultant d'un vice du sol, qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination.

Article 12 – Droit de rétractation des Clients Particuliers

Le présent article est applicable aux seuls Clients Particuliers. Conformément au code de la consommation, le jour de la réception du bien ou de la signature du Devis n'est pas compté dans le délai de rétractation. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la première heure du dernier jour du délai. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

12.1 Exercice du droit de rétractation

12.1.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation – Dans le cas de la vente d'un Equipement sans prestation d'installation et conformément à la réglementation en vigueur, le Client particulier peut se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours à compter de la réception de l'Equipement par le Client. Au-delà de ce délai, la totalité du montant TTC de la facture sera exigible.

12.1.2 Cas de la Réalisation d'un service d'installation – Dans le cas de la vente d'un Equipement avec prestation d'installation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours à compter de la signature du Devis par le Client. Au-delà de ce délai, la totalité du montant TTC de la facture sera exigible. Le Client particulier est informé qu'il ne peut exercer son droit de rétractation pour les Services, pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dont l'installation a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Le Client particulier est informé que dans le cadre d'un Service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, si le Client se rétracte avant la fin de l'exécution du Service, il sera facturé à hauteur des frais engagés par le Prestataire pour la Réalisation des Services jusqu'à la communication de la volonté du Client de se rétracter.

12.2 Exercice du droit de rétractation – Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut envoyer un courrier par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :

Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :

IZI by EDF, 182, Quai George V, 76600 Le Havre ; ou envoyer un e-mail à l'adresse contact@izi-by-edf-renov.fr.

Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :

IZI by EDF, 220, rue Clément Ader, 27000 Evreux ; ou envoyer un e-mail à l'adresse contact@izi-by-edf-habitat.fr.

Le Client peut également utiliser directement le bouton cliquable "Je souhaite me rétracter" disponible dans son espace client.

Le Prestataire enverra au Client sans délai un accusé de réception de la rétractation. Un modèle de formulaire de rétractation est fourni en Annexe.

12.3 Modalités de remboursement – Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par le Prestataire du courrier postal ou de l'e-mail du Client Particulier signifiant au Prestataire l'exercice de son droit de rétractation.

Article 13 - Paiement

13.1 Modalités et moyens de paiement

13.1.1 Cas de la Vente d'un Equipement sans Installation (si concerné) – Dans le cas de l'achat d'un Equipement sans prestation d'installation, le paiement peut s'effectuer par carte bancaire (paiement sécurisé en ligne), chèque bancaire ou par virement. La Commande sera traitée après réception du paiement.

- Le paiement par carte bancaire : le paiement se fait comptant, en ligne sur une plateforme sécurisée ;
- Le paiement par chèque bancaire ou postal : le chèque dûment rempli et signé à l'ordre d'IZI by EDF est à envoyer à l'adresse suivante : IZI by EDF, 182, Quai George V, 76600 Le Havre ;
- Le paiement par virement se fait aux coordonnées suivantes : IZI by EDF
  Code banque : 10107
  Code Guichet : 00118
  N° de compte : 00519069473
  Clé : 27
  BIC : BREDFRPPXXX
  IBAN FR7610107001180051906947327

13.1.2 Cas de la Réalisation d'un Service d'installation - Dans le cas de la Réalisation d'un Service (vente d'un Equipement et installation), le paiement peut s'effectuer par carte bancaire (paiement sécurisé en ligne), chèque bancaire, chèque postal, virement ou par un financement.

13.1.2.1 Le paiement par carte bancaire, chèque bancaire, chèque postal ou virement – Sur le Devis, lorsque le montant du reste à charge (prix total TTC du devis déduit des éventuels aides et primes) est supérieur à cinq-cents (500) euros, le paiement peut se faire en 2 temps :

- Un acompte d'un montant de 40% du prix total TTC de la Commande est à verser à la signature du Devis ou à réception par le Client de la facture d'acompte ;

- Le solde est à payer à la réception du chantier ;
- Au cas par cas, des acomptes intermédiaires pourront être déterminés.

Sur le Devis, lorsque le montant du reste à charge (prix total TTC du devis déduit des éventuels aides et primes) est inférieur à cinq-cents (500) euros, le paiement est à verser comptant à la Commande.

En cas de financement partiel du chantier par un partenaire financier du Prestataire, ce dernier peut déterminer un ou plusieurs acompte(s).

13.1.2.2 Le paiement par un financement – Dans le cas de la Réalisation d'un Service (vente d'un Equipement et installation), le Client a la possibilité de faire financer son projet par un des partenaires financiers du Prestataire. Dans ce cas, le client doit prendre contact avec le Prestataire pour monter le dossier, par téléphone au 01 80 84 60 60 pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation ou au 0 800 810 007 – service et appel gratuits, pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur.

La Commande sera traitée après validation du dossier du Client le partenaire financier du Prestataire. Dans le cas où le dossier de financement, après validation par le partenaire financier, ne peut être finalisé du fait du Client (exemple : non-retour du contrat signé dans les délais, déclaration d'informations personnelles erronées, etc.), le Client sera redevable du montant total de la Commande restant dû et devra régler le Prestataire dans les conditions mentionnées à l'article 10 des présentes CGV. Dans le cas où le dossier de financement, total ou partiel, est validé par le partenaire et financement, et finalisé dans les délais impartis, le remboursement interviendra après la réception du chantier.

13.2 Non-paiement – Le non-paiement des factures aux échéances stipulées entrainera, sans mise en demeure préalable, la facturation d'intérêts de retard à compter des dites échéances. Le taux de ces intérêts de retard a été fixé à trois fois le taux d'intérêt légal (cf. article 9.2 ci-avant). En cas de non-paiement total ou partiel d'une commande à l'échéance, les sommes dues à raison de cette commande ou d'autres commandes déjà livrées ou en cours de livraison seront immédiatement exigibles après mise en demeure effectuée par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception. Le vendeur pourra également dans l'hypothèse visée ci-dessus, exiger la restitution des biens aux frais et risques de l'acheteur. L'acheteur supportera également les frais des services contentieux ainsi que les frais légaux et judicaires éventuels.

Article 14 – Exécution des Prestations

14.1 Cas de la Vente d'un Equipement – Dans le cas de la vente d'un Equipement sans prestation d'installation, avec impossibilité de livrer le(s) Equipement(s) à la date d'exécution prévue dans la Commande ou en cas d'impossibilité matérielle / technique / logistique, le Prestataire en informe dans les meilleurs délais et par tout moyen le Client et les Parties conviendront d'un commun accord et de bonne foi d'une nouvelle date d'exécution. En l'absence d'un tel accord, le Client est remboursé sur son compte bancaire dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la réception, par le Prestataire, de la demande de remboursement adressée par le Client au Prestataire par tout moyen.

14.2 Cas de la Réalisation d'un Service

14.2.1 – En cas de survenance d'un évènement de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil ou de tout élément non identifiable au jour de l'établissement du devis, au démarrage ou en cours d'exécution des Prestations (indisponibilité des Equipements notamment), les Parties conviendront d'un commun accord du report du délai d'exécution des Prestations. En l'absence d'un tel accord, ou en cas d'impossibilité d'exécuter les Prestations dans des conditions de sécurité, de conformité aux normes et règles de l'art et de qualité, le Prestataire se réserve le droit d'annuler lesdites Prestations.

14.2.2 – Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter le Service lorsque cette impossibilité totale ou partielle, résulte d'une mauvaise description par le Client de ses besoins et des travaux à réaliser, ou d'informations erronées, incomplètes, mensongères ou ne correspondant plus à sa situation, telle que décrite par ce Client.

14.2.3 – Le Client pourra, quant à lui, dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, en cas de manquement du Prestataire de fourniture des Prestations dans le délai convenu et conformément aux dispositions de l'article L216-2 du code de la consommation, si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Prestataire d'effectuer les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

Article 15 - Conformité

15.1 Service non conforme à la Commande – Si le Client estime que le Service commandé n'est pas conforme à la Commande, le Client est tenu :

- De signaler les dommages, toutes réclamations et réserves en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès du Prestataire en complétant le procès-verbal de réception. ;
- D'adresser ses remarques et constations à IZI by EDF sous un délai maximum de sept (7) jours par email à l'adresse contact@izi-byedf-renov.fr (pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation) ou à l'adresse contact@izi-by-edf-habitat.fr (pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur). Le Prestataire s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

15.2 Réclamation de conformité – Toute réclamation enregistrée dans ce délai sur un service délivré par le Prestataire fera l'objet d'un suivi de la part des équipes du Prestataire notamment basé sur une confrontation entre les remarques du Client et celles du Partenaire ayant réalisé les Prestations concernées. Une réclamation validée donnera lieu à l'exécution d'un Service équivalent ou à toute autre action définie par le Prestataire et le Client afin de mettre fin à toute éventuelle réclamation (ex : remboursement total ou partiel, etc.).

Article 16 - Responsabilité

16.1 Responsabilité du Prestataire – Conformément aux dispositions légales, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée que pour des faits directement imputables aux Partenaires lorsqu'ils exécutent une Commande, ce qui exclut l'indemnisation de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment de pertes d'exploitation ou de manque à gagner. La responsabilité du Prestataire ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat due, soit au fait du Client, soit au fait d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des objets présents chez le Client. Le Client déclare être assuré pour les dommages causés aux tiers en raison de l'utilisation de son matériel. Le Partenaire, intervenant chez le Client, est un sous-traitant représentant IZI by EDF pour la réalisation de la Commande. Hors Commande conclue dans le cadre des présentes CGV, ce Partenaire ne représente pas le Prestataire et est seul et intégralement responsable des travaux qu'il réalise pour son compte. Le Prestataire est tiers à toute éventuelle relation contractuelle existant entre un Client et ce dernier. En pareil cas, le Prestataire ne saurait se substituer à un Partenaire défaillant ni garantir la bonne exécution des prestations engagées, le Client ne bénéficiant d'aucun des engagements ou garanties indiqués sur le Site.

16.2 Avantages fiscaux – Le Client est tenu de remplir en ligne son attestation de TVA de 5,5% ou 10% s'il y est éligible : en cas de défaillance du Client sur ce point, le Prestataire facturera le différentiel de TVA. Le Client est seul responsable du respect et de la mise en œuvre des conditions lui permettant de bénéficier de certains avantages fiscaux tels que notamment des réductions ou des crédits d'impôts sur le revenu au titre des Services fournis par le Prestataire et ouvrant droit auxdits avantages. Conformément à la règlementation en vigueur, le Client s'expose, seul, à des poursuites pénales et/ou fiscales en cas de déclaration fausse ou erronée. En cas de

défaillance du Client sur ce point, le Prestataire lui facturera le différentiel de TVA.

16.3 Les photographies et illustrations – Les photographies et illustrations accompagnant les Services sur le Site n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager, sur quelque fondement que ce soit, la responsabilité du Prestataire.

16.4 Remplacement d'une chaudière fioul – Le Client reconnaît avoir été informé que, conformément à l'arrêté du 1er juillet 2004, la modification d'une installation impliquant l'abandon d'un stockage au fioul, par exemple lors d'un passage de l'énergie fioul à une autre énergie de chauffage (gaz, bois, électricité), oblige ce stockage à être vidangé, dégazé et nettoyé, puis comblé par un produit ou un matériau recouvrant toute la surface de la paroi interne du réservoir ou retiré. Si le Client n'a pas souhaité confier au Prestataire la gestion de cet abandon pour lui, il devra utiliser les services d'un professionnel habilité pour cette prestation qui lui délivrera alors un certificat de conformité d'abandon de cuve dont une copie devra obligatoirement être adressée au Prestataire dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de fin des travaux.

Article 17 – Assurances obligatoires Le Client devra avoir souscrit, au plus tard lors de la passation de la Commande, une police d'assurance couvrant les risques liés à l'intervention d'un tiers à son domicile, s'il s'agit d'un Client Particulier, ou dans ses locaux, s'il s'agit d'un Client Professionnel. Le Client s'engage à fournir une attestation d'assurances à première demande du Prestataire. Le Client devra s'assurer de la protection et de la mise en sécurité de ses objets de valeur. Le Client devra vérifier auprès de sa compagnie d'assurance la couverture d'un prestataire à domicile ou dans ses locaux et l'étendue de la garantie.

Article 18 - Clause résolutoire – Toute résolution de la Commande dans les cas prévus aux Conditions Générales de Vente sera effective de plein droit à la date de réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou de l'e-mail du Client notifiant la résolution et ce, sans qu'aucune formalité judiciaire ne soit nécessaire.

Article 19 - Sous-traitance – Le Client est informé et accepte que le Prestataire a recours à des sous-traitants au sens de la loi n°751334 du 31 décembre 1975. Ces sous-traitants peuvent eux-mêmes avoir recours à des sous-traitants. Pour se conformer aux dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, le Client accepte l'intervention de IZI Solutions Durables en qualité de sous-traitant et accepte ses conditions de paiement au sens de l'article 3 de cette loi. Cette acceptation s'étend aux sous-traitants de IZI Solutions Durables.

Article 20 – Propriété intellectuelle Le Site est la propriété, ou relève des droits d'exploitation, d'IZI by EDF. Il est protégé par les lois et traités internationaux en matière de droit d'auteur, ainsi que par d'autres lois et traités internationaux en matière de propriété intellectuelle.

20.1 Droits de propriété littéraire et artistique d'IZI by EDF afférent au Site – IZI by EDF est titulaire et/ou exploitant des droits de propriété intellectuelle afférent au Site relatifs aux éléments graphiques (y compris, sans que cela soit limitatif, les photographies, la charte graphique et les logos) et textuels exploités au sein du Site, les éléments sonores, les codes couleurs, les logiciels (en codes sources et en codes objets) et bases de données dont les droits sont détenus par IZI by EDF et requis aux fins d'exploitation du Site tel qu'exploité par IZI by EDF. Ainsi, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle applicable à la matière, toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle du Site et/ou de son contenu et/ou des Services, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable de IZI by EDF, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon de droits d'auteur passible de poursuites civiles et pénales.

20.2 Droits de propriété industrielle appartenant à IZI by EDF – De manière générale, les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et/ou nom de domaine d'IZI by EDF mentionnés sur le Site, constituent les signes distinctifs appartenant à IZI by EDF ou à ses partenaires et ne sauraient être reproduits sans l'autorisation expresse et préalable de leur titulaire. Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de ces signes distinctifs est donc prohibée et constitutif de contrefaçon de marque, en application des dispositions du Livre 7 du Code de la propriété intellectuelle, d'usurpation de dénomination sociale, nom commercial et de nom de domaine engageant la responsabilité civile délictuelle de son auteur.

Article 21 – Données personnelles Le Client fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Client sont regroupées dans un fichier informatisé et géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités principales de :

- La réponse aux demandes de contact et de devis : les données que nous collectons nous permettent de vous joindre pour répondre à vos demandes de contact ou de devis.
- La gestion des Commandes : les données sont nécessaires au traitement des Commandes en particulier pour leur livraison, leur installation, leur facturation etc.
- La gestion du service après-vente : les données nous permettent d'assurer une meilleure gestion de vos réclamations, un meilleur suivi des dossiers etc.

Dans la mesure où le Client ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure d'assurer les missions correspondantes. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. La durée de conservation des données, les finalités de traitement ainsi que toutes les conditions dans lesquelles nous collectons, gérons et traitons vos données sont décrites dans la Charte consultable ICI.

Conformément au règlement général pour la protection des données n°2016/679 (RGPD), et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Client peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Client peut exercer ses droits auprès de :

Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :

- Écrire un courrier électronique à l'adresse « rgpd@izi-by-edf-renov.fr »
- Rédiger un courrier à l'adresse postale « IZI by EDF – 182 Quai George V 76600 LE HAVRE »
- Appeler le 01 80 84 60 60 (prix d'un appel local non surtaxé)

Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :

- Écrire un courrier électronique à l'adresse « dpo@izi-by-edf-habitat.fr »
- Rédiger un courrier à l'adresse postale « IZI by EDF – 220, rue Clément ADER 27000 EVREUX »
- Appeler le 0 800 810 007 - service et appel gratuits.

En cas de réclamation contre le Prestataire, le Client peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Article 22 – Droit applicable et langue Le présent Contrat et les Conditions Générales de Vente le régissant sont soumis à la loi française. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 23 – Règlement des litiges et Médiation

23.1 Clients Particuliers – Conformément à la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le Décret n° 2015-1382 du 30 Octobre 2015, IZI by EDF met à la disposition du Client Particulier un

dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet (www.mediateur.edf.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75 804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve notamment (i) que le Client Particulier ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès d'IZI by EDF par une réclamation écrite, pour laquelle aucune réponse du Service Réclamations n'a été apportée dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation ou pour laquelle aucune suite satisfaisante n'a été apportée au Client Particulier par le Service Réclamations, (ii) que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et (iii) que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Client Particulier dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite à IZI by EDF pour introduire sa demande auprès du Médiateur

23.2 Clients Professionnels – En cas de contestation relative au / Contrat, la partie la plus diligente saisit l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception aux fins d'une tentative de règlement amiable dans un délai approprié, fixé au vu des circonstances dans lesquelles la contestation s'inscrit. En l'absence de règlement amiable dans le délai ainsi fixé, l'une ou l'autre des parties peut alors décider, dans les quinze jours suivant l'expiration de ce délai, de recourir à une procédure de médiation dans les conditions suivantes :

- Soit le Client Professionnel peut soumettre le différend au Médiateur d'EDF dont la saisine peut être réalisée en ligne sur le site internet www.mediateur.edf.fr, soit par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75 804 Paris Cedex 08, accompagné des documents nécessaires au traitement de la demande. La médiation du groupe EDF est gratuite.
- Soit l'une ou l'autre des parties peut se tourner vers le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris), ou toute organisation de médiation équivalente, qui désignera un Médiateur.

En cas de règlement amiable du litige ou d'aboutissement de la médiation, les parties devront se mettre d'accord sur les termes d'un protocole transactionnel, au sens de l'article 2044 du Code civil, à rédiger afin de mettre fin à leur contestation. Les éventuels frais de médiation seront répartis entre les Parties, pour moitié chacune, sauf accord contraire. En cas d'échec du règlement amiable et/ou de la médiation, ou si l'urgence, dûment justifiée, le commande, la partie la plus diligente peut saisir le tribunal compétent.

Article 24 – Compétence territoriale

En cas de litige avec un Client relatif à la Commande et aux présentes Conditions Générales de Vente, le tribunal compétent pourra être celui du lieu du domicile du défendeur ou encore celui du lieu d'exécution du Service. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Particulier pourra également saisir le tribunal du lieu de son domicile.

Annexe 1 : Dispositions légales applicables

Article L111-1 du code de la consommation :
avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.
La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article L111-2 du code de la consommation :
outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

Article L217-4 du code de la consommation : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :
1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 du code de la consommation : I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :
1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.
II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :
1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-6 du code de la consommation : lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Article L217-7 du code de la consommation :
Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.
Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.
Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :
1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;
2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L217-8 du code de la consommation :
En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.
Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.
Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-9 du code de la consommation : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.
Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L217-10 du code de la consommation :
La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.
La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.
Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L217-11 du code de la consommation :
La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.
Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L217-12 du code de la consommation :
Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :
1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
2° De l'importance du défaut de conformité ; et
3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.
Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.
Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L217-13 du Code de la consommation :
Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.
Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article L217-14 du code de la consommation :
Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :
1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Article L221-18 du code de la consommation :
le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.
Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de

lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L221-21 du code de la consommation : Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.
Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.
Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, le professionnel met à la disposition du consommateur, sans frais pour ce dernier, une fonctionnalité lui permettant d'exercer gratuitement son droit de rétractation avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18.
Un décret fixe les modalités de présentation et d'utilisation de cette fonctionnalité, de nature à garantir un accès facile, direct et permanent du consommateur à celle-ci.

Article L221-25 du code de la consommation :
Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.
Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.
Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5.

Article 1641 du code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642 du code civil : Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1642-1 du code civil : Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents.
Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

Article 1643 du code civil : Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 du code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du code civil : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 du code civil : Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1646-1 du code civil : Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 1792-1, 1792-2 et 1792-3 du présent code.
Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.
Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647 du code civil : Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.
Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648 du code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.
Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Décret n° 2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques

Annexe 2 : Formulaire de rétractation en application de l'article L.221-18 du code de la consommation

Mode opératoire :

1. Compléter et signer ce formulaire ;
2. Retourner le formulaire complété et signé :

- **Pour vos travaux de changement de chauffage, de menuiseries ou d'isolation :**

- Par courrier postal à l'adresse : IZI by EDF - 182, Quai George V, 76600 Le Havre France
- Ou par e-mail à l'adresse : contact@izi-by-edf-renov.fr

- **Pour vos travaux d'isolation thermique par l'extérieur :**

- Par courrier postal à l'adresse : IZI by EDF – 220, rue Clément ADER 27000 Evreux France
- Ou par e-mail à l'adresse : contact@izi-by-edf-habitat.fr

3. Respecter le délai d'expédition :

- Dans le cas de la Vente d'un Equipement sans Installation, l'expédier au plus tard le quatorzième jour de la Commande. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
- Dans le cas de la Réalisation d'un Service d'installation l'expédier au plus tard le quatorzième jour de la signature du Devis. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné(e) : ……..déclare annuler la commande ci-après : ……
Nature de la marchandise ou du service commandé : ……..

- Date de la commande : …… /…… /……
- Nom du client : ……
- Adresse du client : ……
- Avoir pris connaissance des conditions générales de vente et notamment et de la faculté de renonciation prévue de l'article L.121.23 à l'article L.121.26 du code de la consommation ;
- Avoir reçu l'attestation relative à l'offre préalable de crédit, le cas échéant.

Signature du CLIENT :