



consoneo

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Version applicable à compter du 16/01/2024.

Consoneo propose, via ses sites et son Service, une offre gratuite d'estimation, de valorisation et de mise en relation entre un Bénéficiaire et des Énergéticiens dans le cadre d'un projet de rénovation énergétique.

En utilisant le service, vous reconnaisez avoir lu, compris, et accepté, sans limitation ni réserve, le présent document (ci-après « Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU »).

1.0 Mentions légales

1.1 Editeur du service

L'Application est éditée par CONSONEO, société par actions simplifiée, au capital de 125 000 euros, dont le siège social est situé au 17 rue Rodier, 75009, Paris et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 788 425 361, représentée par Monsieur Daniel FAVA.

- Adresse email : contact@consoneo.com
- Téléphone : 09 70 17 24 28

Le Directeur de la publication de l'Application est Daniel FAVA, Président de la société CONSONEO.

1.2 Hébergeur du service

L'application est hébergée par la société Amazon Web Services EMEA SARL, dont le siège social est situé 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Sarreguemines sous le numéro 831 001 334. Vous pouvez également consulter leur site internet à cette adresse : <https://aws.amazon.com/fr/>.

Nous vous informons également que toutes données personnelles collectées sur le site sont stockées et susceptibles d'être accessibles par l'hébergeur dudit site, à savoir Amazon Web Services EMEA SARL.

Les données sont stockées dans l'Union Européenne.

2.0 Définitions

Les termes et expressions identifiés par une majuscule dans les CGU ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

- **Editeur** : Société responsable de la conception, du développement, et de la distribution des programmes informatiques et des applications logicielles proposés aux Bénéficiaires.

- Bénéficiaire : Personne morale ou physique qui utilise le Service pour obtenir une incitation financière pour son projet de rénovation énergétique.
- Énergéticien (Obligé ou Délégataire) : Personne morale assujettie par la loi au dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (ci-après « CEE ») et financeur des opérations.
- Installateur : Personne morale, prestataire de services facturant des travaux d'économies d'énergie à un Bénéficiaire.
- Partenaire : Entreprise tierce avec laquelle l'opérateur du service collabore pour apporter des informations complémentaires à son Service.
- Service : Service en ligne d'estimation, de valorisation, de mise en relation et d'accompagnement à la gestion d'un dossier d'aides à la rénovation énergétique
- Certificats d'Économie d'Énergie
- MaPrimeRénov' : aide qui permet de financer les dépenses engagées pour les travaux d'amélioration de la performance énergétique de votre logement.
- Aides à la Rénovation Energétique : dispositifs incitatifs visant à financer et accélérer la rénovation énergétique, telles que les CEE et MaPrimeRénov' (ci-après « MPR »).
- Attestation sur l'Honneur : Document administratif requis dans les dossiers de demande de CEE. Elle doit être complété et signé par le Bénéficiaire et son Installateur pour garantir l'identité des parties et la nature des travaux engagés. Ces informations sont communiquées au Ministère de la Transition Écologique et Solidaire pour obtenir le Certificats d'Économie d'Énergie correspondant.

2.1 Utilisation et engagements du bénéficiaire

Le bénéficiaire déclare se conformer aux CGU et lois en vigueur, en particulier :

- Disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder au service et l'utiliser
- Avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement

3.0 Définition de la prestation

3.1 Périmètre de la prestation

La prestation convenue comprend les missions suivantes :

- Contrôle administratif de l'éligibilité du dossier CEE
- Vérification de la complétude du dossier de demande MPR
- Montage et instruction et gestion de la conformité des dossiers de CEE et MPR
- Dépôt du dossier MPR auprès de l'ANAH en tant que mandataire administratif
- Remise du dossier CEE auprès de l'Obligé
- Assistance et gestion des éventuelles demandes de complément du Bénéficiaire
- Mandat d'un bureau de contrôle pour vérifier la conformité des travaux sur site ou par contact
- Versement de la prime CEE au Bénéficiaire.

3.2 Référentiel de contrôle

Pour la bonne réalisation de la prestation, CONSONEO s'appuie sur :

- Les textes réglementaires relatifs au dispositif des CEE et MPR
- Les publications sur le site du Ministère de la Transition Energétique et du Ministère de la Transition Ecologique et de la Cohésion des Territoires
- Le site de l'ANAH
- Les informations publiées dans les lettres d'informations sur le dispositif CEE publiées par le Ministère de la Transition Energétique
- Son retour d'expérience et ses échanges avec les services du Ministère de la Transition Energétique, et notamment avec le Pôle National des Certificats d'Economies d'Energie (PNCEE), ainsi que ceux de l'ANAH

3.3 Déroulement de la prestation

3.3.1 Complétude du dossier

CONSONEO s'assure que le dossier comporte tous les documents prévus par la réglementation en vigueur pour l'opération considérée, et notamment de façon systématique :

- La lettre d'octroi de la prime MPR par l'ANAH auprès du bénéficiaire étant entendu que le Bénéficiaire s'engage à ne pas débuter les travaux avant la réception de cette lettre
- Le devis pour la réalisation des travaux accepté par le bénéficiaire
- La facture des travaux correspondant au devis
- Le contrôle sur place ou par contact réalisé par un bureau de contrôle déclaré comme « satisfaisant » au sens de la réglementation sur les CEE
- Tout autre document jugé utile par CONSONEO ou demandé par toute autorité dans le cadre de l'analyse du dossier de demande de prime MPR

CONSONEO s'assure également que l'installateur ou le cas échéant son sous-traitant, dispose des qualifications nécessaires à l'éligibilité des travaux, en fonction du type et des dates d'engagement.

3.3.2 Instruction du dossier

CONSONEO contrôle :

- La cohérence entre les documents transmis par le Bénéficiaire pour les informations se retrouvant sur plusieurs d'entre eux
- L'éligibilité des travaux déclarés au regard du référentiel de contrôle

À l'issue de son instruction, le dossier est réputé :

- Incomplet si des éléments nécessaires à sa validation manquent pour finaliser le contrôle ou si l'instruction a soulevé la nécessité d'apporter des précisions
- Refusé si un motif d'inéligibilité rédhibitoire est détecté
- Validé si le dossier est considéré comme éligible aux dispositifs MPR et CEE d'un point de vue administratif

Toute demande de complément est signalée directement à l'interlocuteur identifié chez le Bénéficiaire par le moyen le plus adapté.

Afin d'optimiser le délai de mise en conformité du dossier, CONSONEO mutualise autant que possible toutes les demandes d'éléments complémentaires en une seule communication au Bénéficiaire pour un même dossier, à chaque contrôle.

Si toutefois le retour de complément ne suffit toujours pas à rendre conforme le dossier, une nouvelle demande de complément est notifiée au Client dans les mêmes conditions que la première demande.

Le Client peut transmettre à CONSONEO les pièces complémentaires selon la nature de la demande par tout moyen mis à sa disposition par CONSONEO si tel est le cas, selon la nature de la demande, les solutions dématérialisées étant à privilégier autant que possible.

Dès réception des éléments complémentaires, le dossier est à nouveau analysé selon les conditions définies précédemment.

3.3.3 Versement de la prime au Bénéficiaire

Sous réserve de la validation du dossier transmis par le Bénéficiaire à CONSONEO, CONSONEO versera la prime CEE au bénéficiaire après la validation administrative du dossier.

La prime MPR est versée par l'ANAH, sous les délais et conditions habituels de cet organisme et indépendant de CONSONEO.

3.3.4 Limites de prestation

L'instruction des dossiers est réalisée selon le référentiel de contrôle valable à la date de réalisation desdits contrôles. La responsabilité de CONSONEO ne pourra pas être mise en cause dans les cas suivants :

- Modification par le Bénéficiaire des documents afférents à l'opération et fournis par le Bénéficiaire
- Perte de la certification RGE de l'installateur durant le déroulement de la prestation rendant l'opération inéligible
- Variation de la réglementation, de la doctrine administrative ou de la position de l'Administration, le Bénéficiaire s'engageant à respecter la réglementation, la doctrine et la position de l'Administration en vigueur au jour de l'exécution des prestations concernées
- Présence d'informations erronées ou mensongères parmi les informations déclarées par le Bénéficiaire dans le dossier, la mission de CONSONEO n'incluant pas la vérification de la conformité des informations transmises avec les travaux effectivement réalisés

4.0 Propriété intellectuelle

Toutes les informations ou documents (textes, images, logos, graphismes, sons, photographies, vidéos, noms, marques, interfaces, tout signe distinctif, base de données, savoir-faire) contenus

dans le service ainsi que tous les éléments créés pour le service et sa structure générale, sont soit la propriété de l'Editeur, soit la propriété de tiers.

Ces informations et éléments sont soumis à la législation en vigueur en France en matière de propriété intellectuelle et notamment, le droit d'auteur, les droits voisins, le droit des marques. Tous les droits de reproduction et de représentation sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques.

En conséquence, la reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle de tout ou partie du contenu du service, est interdite. Cette interdiction vaut quel que soit le procédé de reproduction, représentation, modification et/ou adaptation, et quelle qu'en soit la durée.

De manière générale, toute personne contrevenant à cette interdiction engagerait sa responsabilité civile et pénale et pourrait être notamment poursuivie sur le fondement de la contrefaçon et/ou de la concurrence déloyale.

Les bases de données figurant, le cas échéant, dans le service sont protégées au titre des articles L.341-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle, indépendamment du droit d'auteur ou d'un autre droit sur la base de données ou un de ses éléments constitutifs.

Il vous est interdit d'extraire ou de réutiliser une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des bases de données accessibles sur le service y compris à des fins privées, sous peine de voir engager votre responsabilité civile et/ou pénale engagée.

5.0 Liens hypertextes

L'Editeur du service décline formellement toute responsabilité quant aux contenus des sites internet vers lesquels il propose des liens.

Veuillez consulter les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité, ou tout autre document relatif à la protection des données personnelles, de ces sites internet afin de comprendre leurs pratiques.

6.0 Limitation de responsabilité

L'Editeur du service ne garantit pas le caractère exhaustif et l'exactitude des informations figurant sur le service. Vous assumez pleinement les risques liés au crédit que vous leur accordez.

Ces informations vous sont fournies à la condition que vous ou toute autre personne qui les recevez puissiez déterminer leur intérêt pour un objectif précis avant de les utiliser.

En aucun cas l'Editeur ne sera responsable des dommages susceptibles de résulter du crédit accordé à ces informations ou de leur utilisation. L'Editeur décline toute responsabilité, expresse ou implicite, si l'utilisation de ces informations venait à contrevenir à un droit de propriété intellectuelle.

En aucun cas, l'Editeur ne s'engage à mettre à jour ou à corriger les informations qui seront diffusées sur internet ou sur ses serveurs web. L'Editeur se réserve le droit de modifier ou de corriger le contenu de son Application à tout moment sans préavis.

7.0 Accès au service

L'Editeur ne garantit pas que le service fonctionne sans interruption et que les serveurs qui y donnent accès et/ou les sites tiers pour lesquels apparaissent des liens hypertextes ne contiennent pas de virus.

L'Editeur ne saurait être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient résulter de l'accès à l'Application ou de son utilisation, y compris de son inaccessibilité, des pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique de l'Installateur, et/ou de la présence de virus.

8.0 Données personnelles

Pour les besoins des présentes CGU, les termes « *Données à caractère personnel* » (ci-après « *Données personnelles* »), « *Traitement* », « *Responsable du Traitement* », « *Sous-traitant* » ont le sens qui leur est donné par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données (ci-après la « *Réglementation* » ou « *RGPD* »).

Traitements de données à caractère personnel opérées dans le cadre du montage de dossier d'aides financières pour son projet d'économie d'énergie.

L'Editeur traite les données à caractère personnel afin d'accompagner le Bénéficiaire dans ses démarches administratives dans le cadre de son service d'obtention d'aides à la rénovation énergétique. Dans le cadre de la mise à disposition du service, l'Editeur agissant en qualité de Responsable de traitement au sens de la Réglementation est autorisé à collecter et traiter les Données personnelles relatives à ses Bénéficiaires.

8.1 Finalités du traitement

Les Données personnelles collectées sont indispensables et sont utilisées dans le cadre de la fourniture de ses prestations de service et lorsque le Bénéficiaire saisit ses données personnelles dans le service.

8.2 Données personnelles traitées

Les Données personnelles des Bénéficiaires que l'Editeur est amené à traiter sont :

- Les données d'identification du Bénéficiaire : nom, prénom, email, téléphone mobile et fixe, adresse, code postal et ville des travaux

- Les données relatives au foyer fiscal du Bénéficiaire : numéro fiscal, nombre de personnes dans le foyer fiscal
- Les données relatives au logement du Bénéficiaire : locataire ou propriétaire, personne physique ou morale, situation, type de logement (maison/appartement, code postal du chantier, mode de chauffage existant)
- Les données relatives au montant estimé des prime CEE et MPR du Bénéficiaire.
- Les données relatives à la facture et l'attestation par l'honneur : signature, nom et prénom du Bénéficiaire
- Les données relatives au dossier du Bénéficiaire : numéro de dossier, nom et prénom, état du dossier (devis en attente...), détail du dossier du Bénéficiaire, documents (facture, devis etc.)

8.3 Durée de conservation des Données personnelles

Les informations sont conservées pendant au moins 6 ans et sont destinées au Ministère de la Transition Écologique et Solidaire (Direction Générale de l'Énergie et du Climat : DGEC - PNCEE) et de l'Énergéticien financeur de l'opération, dans le cas d'une demande de financement (sa raison sociale, son SIRET et ses coordonnées complètes apparaissent sur l'offre de financement que vous recevez).

Les données déposées au ministère pour l'obtention d'un Certificat d'Économie d'Énergie ne sont pas effaçables.

8.4 Transfert de Données personnelles hors Union Européenne

L'Editeur du Service héberge les Données personnelles du Bénéficiaire sur des serveurs d'Amazon Web Services situés dans l'Union Européenne.

8.5 Droits du bénéficiaire sur ses Données personnelles

En application des articles 14 à 22 du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 et conformément à l'article R222-4 du code de l'énergie, le Bénéficiaire a la faculté d'exercer les droits suivants :

- Droit d'accès : solliciter une copie des données qui le concernent personnellement
- Droit de rectification : modifier une donnée qui inexacte le concernant
- Droit de suppression : demander l'effacement des données le concernant (applicable seulement avant la signature d'une offre de prime ou la rétractation du Bénéficiaire avant le versement de la prime)
- Droit d'opposition : Non concerné, car nécessaire à la réalisation du contrat
- Droit à la limitation du traitement : demande du gel de l'intégralité ou d'une partie des données le concernant (sous réserve d'une justification légitime)
- Droit de définir le sort des données après la mort : en tant qu'héritier, demande de la suppression des données personnelles du défunt (applicable seulement avant la signature d'une offre de prime ou la rétractation du Bénéficiaire avant le versement de la prime)

Par ailleurs, lorsque le Bénéficiaire donne son consentement au traitement de ses données à caractère personnel, il a la faculté de le retirer à tout moment, dans la mesure où sa demande n'interfère pas avec le cadre légal défini par l'article R222-4 du code de l'énergie.

Enfin, lorsqu'une violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque élevé pour ses droits et libertés est détectée, le Bénéficiaire est informé de cette violation dans les meilleurs délais.

8.6 Exercice du droit du Bénéficiaire

Les droits du Bénéficiaire peuvent être exercés directement auprès de CONSONEO :

- Droit d'accès : via mail dpo@consoneo.com
- Droit de rectification : via demande au service client
- Droit de suppression : via mail dpo@consoneo.com
- Droit à la limitation du traitement : via mail dpo@consoneo.com
- Droit de définir le sort des données après la mort : via mail dpo@consoneo.com

Chaque demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité.

Pour contacter le DPO de Consoneo :

- Par voie électronique : dpo@consoneo.com
- Par courrier : CONSONEO, DPO, 6 Rue Romain Rolland, 33310 Lormont

Le Bénéficiaire pourra également, en cas de contestation, former une réclamation auprès de la CNIL dont le site internet est accessible à l'adresse suivante <http://www.cnil.fr>, et dont le siège est situé 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

L'Editeur s'engage à fournir aux personnes concernées les informations requises par la Réglementation, notamment leur identité ainsi que, selon le cas, l'identité du destinataire des données personnelles, les finalités de la collecte et du traitement, la base de légitimation du traitement ainsi que l'existence et les modalités d'exercice des droits des interlocuteurs à cet égard, tels que résultant de la Réglementation.

8.7 Obligations de l'Editeur du Service

L'Editeur du Service s'engage à :

- Ne traiter et n'accéder aux Données personnelles que pour les seules finalités stipulées dans les présentes CGU
- Traiter dans le respect de la Réglementation toute demande de tout interlocuteur et plus généralement de toute personne concernée visant à l'exercice de ses droits (notamment son droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression) prévus par la Réglementation
- Respecter la confidentialité des Données personnelles des Bénéficiaires auxquelles l'Editeur aura eu accès et/ou aura traité dans le cadre la mise à disposition du Service
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter et/ou à accéder aux Données personnelles des Bénéficiaires en vertu des présentes CGU :
 - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale ou contractuelle appropriée de confidentialité
 - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services mis en œuvre dans le cadre du traitement de données, les principes de protection des Données personnelles dès la conception et de protection des données par défaut.

8.8 Partage des données par l'Editeur à un Partenaire

Dans le cadre de ses activités, l'Editeur peut être amené à partager certaines données avec des Partenaires pour proposer au Bénéficiaire des services complémentaires associés à la fourniture de sa prestation de service dans son intérêt légitime. Ces partenaires présentent les garanties requises par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre de la fourniture de ces services, l'Editeur est amené à transmettre à ses Partenaires certaines données personnelles et informations vous concernant. Ces Partenaires n'ont accès qu'aux seules données nécessaires à l'exécution de leurs prestations et ne sont pas autorisés à traiter vos données pour d'autres usages.

Les Données personnelles des Bénéficiaires que l'Editeur est amené à transmettre à ses Partenaires sont :

- Les données d'identification du Bénéficiaire : nom, prénom, email, téléphone mobile et fixe, adresse, code postal et ville des travaux.
- Les données relatives au logement du Bénéficiaire : locataire ou propriétaire, type de logement (maison/appartement, code postal du chantier, mode de chauffage existant).
- Les données relatives au montant estimé de la prime du Bénéficiaire.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Bénéficiaire comprend que ses données personnelles pourraient éventuellement être communiquées à des Partenaires, dans le seul but de lui fournir des services complémentaires, d'améliorer son expérience sur le site ou de faciliter la réalisation des finalités pour lesquelles ses données ont été collectées. Ces tiers sont tenus de respecter les obligations légales et réglementaires relatives à la confidentialité et à la sécurité des données.

9.0 Cookies déposés sur le site

Les cookies sont des fichiers texte qui sont déposés sur le terminal du Bénéficiaire.

Les cookies et autres traceurs sont activés une fois que le Bénéficiaire a donné son consentement à l'exception des cookies de type technique qui sont indispensables à la fourniture des services proposés dans le cadre de la mise à disposition du Service.

Cookies d'Analyse : Nous utilisons également des cookies pour collecter des informations sur la manière dont vous utilisez notre Service. Ces cookies nous aident à analyser le trafic, à comprendre comment vous interagissez avec notre application, et à améliorer son fonctionnement. Les données collectées par ces cookies sont anonymisées et agrégées, ce qui signifie qu'elles ne contiennent aucune information permettant de vous identifier personnellement. Vous avez la possibilité de refuser l'utilisation de ces cookies en modifiant les paramètres de votre navigateur ou en utilisant les outils de gestion des cookies que nous mettons à votre disposition.

Durée de Conservation des Cookies : Les cookies essentiels au bon fonctionnement de l'application sont généralement des cookies de session, ce qui signifie qu'ils sont automatiquement supprimés de votre appareil lorsque vous fermez votre session ou que vous quittez l'application. Les cookies peuvent avoir une durée de conservation plus longue, mais ils expirent automatiquement après un certain laps de temps, conformément à notre politique de conservation des données.

Gestion des Cookies : Vous pouvez gérer les cookies en modifiant les paramètres de votre navigateur pour accepter, refuser ou supprimer les cookies. Veuillez noter que la désactivation des cookies essentiels au bon fonctionnement de l'application peut entraîner des dysfonctionnements et empêcher l'accès à certaines fonctionnalités. Si vous avez des questions sur la gestion des cookies, n'hésitez pas à nous contacter.

Consentement : en continuant à utiliser notre application, vous consentez à l'utilisation des cookies conformément à la présente politique. Si vous ne consentez pas à l'utilisation de cookies, veuillez cesser d'utiliser l'application.

Modification de la Politique sur les Cookies : Nous nous réservons le droit de mettre à jour cette politique sur les cookies de temps à autre pour refléter les changements dans nos pratiques ou pour des raisons légales. Toute modification sera publiée sur cette page, et la date de la dernière mise à jour sera indiquée en haut de la politique.

10.0 Mises à jour des CGU et loi applicable

L'Editeur du service peut procéder à la mise à jour des présentes CGU à tout moment. En conséquence, le Bénéficiaire est invité à se référer régulièrement aux dernières CGU en vigueur disponibles sur notre site.

Si une ou plusieurs dispositions des CGU s'avéraient non applicables ou interdites en vertu d'une réglementation d'ordre public, les autres dispositions des CGU non affectées demeureront applicables au Bénéficiaire dans la mesure permise par cette réglementation.
Les CGU sont soumises au droit français et relèvent de la compétence des tribunaux français compétents.

11.0 Contact

Pour toute question relative aux CGU du Service, le Bénéficiaire peut contacter l'Editeur :

- À l'adresse email suivante : contact@consoneo.fr
- À l'adresse postale suivante : Consoneo, 17 rue Rodier, 75009 PARIS