

Conditions générales de vente

Tout client de la société Ithaque tel qu'identifié au sein du devis ci-dessus reconnaît avoir pris connaissance de ce document avant d'avoir signé un devis avec la mention « bon pour accord », et avoir la capacité de contracter avec la société Ithaque.

1 - Objet

La société Ithaque (« **ITHAQUE** ») propose des services d'audit énergétique, d'assistance du maître d'ouvrage au suivi des travaux, de mise en relation avec des artisans/professionnels du bâtiment et de conseil aux personnes souhaitant déterminer les travaux à entreprendre pour améliorer la performance énergétique de leur logement, l'investissement que cela représente et les aides financières dont ils peuvent bénéficier (les « **Clients** »). Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent sans restriction ni réserve aux modalités et conditions d'utilisation des services proposés par ITHAQUE (les « **Services** »). Elles ont pour objet de définir les modalités et conditions de fourniture des Services au bénéfice du Client identifié dans le(s) devis visé(s) à l'article « Commande des Services et acceptation des Conditions Générales ». Elles constituent, avec le(s) devis (le « **Devis** »), un ensemble contractuel indissociable (le « **Contrat** »). En cas de contradiction, les dispositions du (des) Devis prévalent sur les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre différents Devis, le document le plus récent prévaut sur les plus anciens. Le Contrat prévaut sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par ITHAQUE.

2 - Exploitant des Services, contact

Les Services sont exploités par ITHAQUE, SAS immatriculée au RCS de Paris sous le n° 898532833, dont le siège social est situé 38 Rue Saint Sabin, 75011 Paris. ITHAQUE peut être contactée à l'adresse suivante : 38 Rue Saint Sabin 75011 Paris contact@ithaque-renovation.fr

3 - Accès aux Services - Capacité juridique

Afin d'accéder aux Services, le Client doit remplir les conditions suivantes :

(i) Le Client est :

- une personne physique disposant de la pleine capacité juridique ; ou

- une personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant du pouvoir ou de l'habilitation requise pour contracter au nom du client et pour son compte.

(ii) Le Client a la qualité :

- de consommateur, entendu comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ; ou
- de professionnel, entendu comme toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

4 - Commande des Services et acceptation des Conditions Générales

Préalablement à toute réalisation des Services, il appartient au Client de fournir à ITHAQUE les informations et documents utiles afin de lui permettre d'identifier ses besoins et attentes. ITHAQUE établira sur cette base un ou plusieurs Devis. Sauf mention contraire, le Devis émis par ITHAQUE est valable pendant 20 jours à compter de son émission. A défaut de validation par le Client dans ce délai, il sera caduc. Le Client qui souhaite commander les Services doit valider le Devis correspondant dans le délai ci-dessus, par tout moyen écrit utile et notamment par email. Toute validation d'un Devis, expresse ou implicite, emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales, dans leur version en vigueur à la date du Devis concerné. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Client qui n'accepte pas d'être lié par les présentes Conditions Générales ne doit pas commander de Services auprès d'ITHAQUE. En cas de modification des Services initiaux ou de nouvelle commande, un nouveau Devis est établi. Les dispositions de ce nouveau Devis prévalent sur celles de l'ancien. A défaut d'indication dans le nouveau Devis, les périodes d'engagement restent identiques au premier Devis.

5 – Description des Services

Le Client peut commander un ou plusieurs types de Services, et notamment :

- Service d'audit énergétique ;
- Service d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre de Mon Accompagnateur Rénov' ;
- Service d'accompagnement à l'obtention des aides ;
- Service de recommandation de professionnels/artisans.
- Service Garantie DPE (voir point 12.7)

Le détail de chaque Service est décrit dans le Devis signé par le Client.

Le Client reconnaît et accepte que les Services ne constituent qu'une prestation de conseils. Notamment, le Service d'audit énergétique ne pourra en aucun cas être considéré comme un diagnostic immobilier au sens de la réglementation applicable (tel qu'un diagnostic de performance énergétique).

Par ailleurs, le Client reconnaît et accepte que chaque audit énergétique n'est valable qu'un an à partir de la date de son édition, et toute demande d'aide ouverte auprès d'ITHAQUE sur la base de ces audits ne pourra avoir lieu que dans le délai susvisé. Par ailleurs, l'équipe d'ITHAQUE n'assure la prestation d'accompagnement pour l'obtention des aides que pour une unique demande dans l'année qui suit l'audit. Il en est de même pour le Service de Mon Accompagnateur Rénov'.

En cas d'absence de réponse des Clients aux différentes relances à la suite de l'audit dans les délais susvisés, le dossier client sera clôturé. Si le Client demande sa réouverture, un Service de réactualisation de l'audit sera facturé.

Le Client reconnaît et accepte que les Services ne comprennent pas le dimensionnement des systèmes (Chauffage, ECS, ventilation, etc.) pièce par pièce ou l'étude de conception, la réalisation, le suivi ou la maîtrise d'œuvre.

ITHAQUE se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

6 – Durée de souscription des Services

La durée des Services est celle nécessaire à leur exécution.

7 – Conditions financières

7.1 Prix Les prix des Services sont indiqués sur le Devis. Le prix du Service d'audit énergétique est fixé en fonction de la surface du logement et de l'étendue de l'étude demandée par le Client. Sauf mention contraire, ils sont exprimés en Euros et toutes taxes françaises comprises.

ITHAQUE se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix. Les prix peuvent être révisés à tout moment par ITHAQUE dans les conditions de l'article « Modifications des Conditions Générales ».

7.2 Modalités de paiement Audit

Le prix des Services est exigible :

- Pour tout Service d'audit énergétique :

- Pour l'acompte : à la date de signature du Devis par le Client
- Pour la seconde partie du paiement : avant l'envoi de la synthèse du rapport

ITHAQUE adressera au Client les factures correspondantes aux Services commandés, dans les délais susvisés, par tout moyen utile

A noter que pour une prestation d'audit énergétique réglementaire, un paiement de 100% du montant du devis est demandé à la signature du devis.

7.3 Modalités de paiement Mon Accompagnateur Rénov'

Le prix des Services est exigible :

- Pour tout Service de complément de la prestation Mon Accompagnateur Rénov' :

- Pour le premier acompte : à la date de la restitution, en amont de la relecture des premiers devis de travaux
- Pour le deuxième acompte : à la date de la visite réalisée en cours de chantier
- Pour le montant restant : à la date de la visite finale, avant la remise du DPE post-travaux et du rapport de fin de prestation.

ITHAQUE adressera au Client les factures correspondantes aux Services commandés, dans les délais susvisés, par tout moyen utile.

7.4 Modalités de paiement AMO

Le prix des Services est exigible :

Pour tout Service d'AMO :

- Pour le premier acompte : à la date de la restitution, en amont de la relecture des premiers devis de travaux
- Pour le deuxième acompte : à la date de la visite réalisée en cours de chantier
- Pour le montant restant : à la date de la visite finale, avant la remise du DPE post-travaux et du rapport de fin de prestation.

ITHAQUE adressera au Client les factures correspondantes aux Services commandés, dans les délais susvisés, par tout moyen utile

7.5 Retards et incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article « Sanctions des manquements » et dès la première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception : (i) la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate ; (ii) la suspension immédiate des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client.

7.6 Annulation d'une visite d'audit

Dans le cas où le client souhaiterait annuler sa visite d'audit après la période de rétractation, l'acompte versé par le client ne sera pas remboursé par ITHAQUE.

7.7 Modification d'une date de visite d'audit

La date de visite d'audit ne peut être modifiée moins de 48h avant la visite. Toute date de visite modifiée dans ce délai sera considérée comme une annulation (voir conditions d'annulation). Si la date de visite est modifiée moins de 14 jours et plus de 48h avant la visite, une sur-facturation de 150€ HT soit 180€ TTC sera appliquée.

7.8 Modification d'une date de visite de chantier ou post-travaux

Si la date de visite est modifiée par le Client moins de 14 jours et plus de 48h avant la visite, une sur-facturation de 150€ HT soit 180€ TTC sera appliquée. En cas de modification de la date de visite par le Client moins de 48h avant la date de visite initialement prévue, une sur-facturation d'un montant variable selon le logement et sa localisation sera appliquée :

- 300€ HT pour un logement individuel en Ile-de-France

- 400€ HT pour un logement individuel hors Ile-de-France
- 400€HT pour un immeuble en Ile-de-France
- 800€ HT pour un immeuble hors Ile -de-France

7.9 Interruption de la prestation

En cas de Client qui ne donnerait plus de nouvelles ou qui souhaiterait interrompre une prestation de Service en cours, les acomptes déjà versés ne seront pas remboursés par Ithaque.

7.10 Re-déplacement de l'ingénieur thermicien en dehors du cadre de la prestation

Dans le cas où l'ingénieur thermicien serait dans l'obligation de se déplacer une nouvelle fois à la demande du client, ou dans le cas d'un immeuble où on n'aurait pas pu accéder à l'ensemble des logements nécessaires pour nous permettre de réaliser la simulation thermique du bien, une sur-facturation d'un montant variable selon le logement et sa localisation sera appliquée :

- 300€ HT pour une visite d'audit pour un logement individuel en Ile-de-France, métropole de Nantes, métropole de Lyon, métropole de Grenoble, Lorient, Caen
- 400€ HT pour une visite d'audit pour un logement individuel hors Ile-de-France, métropole de Nantes, métropole de Lyon, métropole de Grenoble, Lorient, Caen
- 500€ HT pour une visite de chantier ou après les travaux pour un logement individuel en Ile-de-France, métropole de Nantes, métropole de Lyon, métropole de Grenoble, Lorient, Caen
- 600€ HT pour une visite de chantier ou après les travaux pour un logement individuel hors Ile-de-France, métropole de Nantes, métropole de Lyon, métropole de Grenoble, Lorient, Caen
- 400€HT pour un immeuble en Ile-de-France, métropole de Nantes, métropole de Lyon, métropole de Grenoble, Lorient, Caen
- 800€ HT pour un immeuble hors Ile -de-France, métropole de Nantes, métropole de Lyon, métropole de Grenoble, Lorient, Caen

7.11 Modification du Rapport

En cas de demande de modification du rapport après la remise du rapport final, et donc après les itérations incluses dans le contrat, un

surcoût forfaitaire de 200€ HT, 240€ TTC vous sera facturé.

7.12 Conditions générales de vente et acompte contrat AMO

Dans le cadre des prestations fournies par ITHAQUE, les conditions de paiement et d'acompte sont définies comme suit :

Droit de rétractation : Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat AMO pour exercer son droit de rétractation, sans justification ni pénalité. Dans ce cas, l'acompte versé sera remboursé intégralement.

- Avant les échanges préliminaires : Un acompte de 15% du montant total est exigible.
- Après la relecture du devis : Un acompte de 50% du montant total est exigible.
- Après validation du devis et accord pour le dépôt : Le paiement de 100% du montant total est exigible.
- En cours de travaux : L'ensemble des factures émises est dû et doit être réglé intégralement.
- Après achèvement des travaux : Toutes les factures émises sont dûes et doivent être réglées en totalité.

Ces conditions s'inscrivent dans la continuité des clauses précédentes relatives à l'annulation, la modification des visites et des prestations, et l'interruption de service.

Tout retard ou défaut de paiement pourra entraîner l'application de pénalités de retard conformément aux dispositions légales en vigueur. En cas de litige, les conditions générales de vente prévaudront et pourront être invoquées pour toute réclamation relative au paiement des prestations effectuées par ITHAQUE.

8 – Droit de rétractation

8.1 Exercice du droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation, pendant un délai de 14 jours à compter de sa signature du Devis. Il peut exercer ce droit en adressant à ITHAQUE aux coordonnées mentionnées à l'article « Exploitant des Services, contact », avant l'expiration du délai susvisé, le formulaire de rétractation disponible sur demande à l'adresse suivante : contact@ithaque-renovation.fr, dûment complété, ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. En cas d'exercice du droit de rétractation, ITHAQUE remboursera au Client

tous les paiements reçus de celui-ci, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où ITHAQUE aura été informée de la décision de rétractation du Client. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Si le Client a demandé que les Services commencent avant l'expiration du délai de rétractation, il peut exercer son droit de rétractation dans le délai et selon les modalités susvisées. Il sera dans ce cas redevable, envers ITHAQUE du prix des Services, calculé au prorata pour la durée écoulée jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter à ITHAQUE.

8.2 Renonciation expresse au droit de rétractation

Le Client est toutefois expressément informé et accepte que, si l'audit énergétique est finalisé selon les modalités prévues au Devis, avant l'expiration du délai ci-dessus, ITHAQUE aura alors pleinement exécuté son Service d'audit énergétique avant la fin du délai de rétractation. En conséquence, le Client renonce expressément, dans cette hypothèse, à son droit de rétractation, qui ne pourra donc pas être exercé, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

9 – Obligations du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent.

9.1 Le Client s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

9.2 Le Client s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

9.3 Le Client s'engage à fournir à ITHAQUE toutes les informations nécessaires et, plus généralement, à coopérer activement avec ITHAQUE en vue de la bonne exécution des présentes.

En particulier, le Client ayant commandé le Service d'accompagnement à l'obtention des aides s'engage à :

- transmettre l'ensemble des documents requis, notamment l'intégralité des devis pour le dépôt du dossier de demande d'aide et l'intégralité des factures de travaux pour la clôture dudit dossier, étant précisé qu'ITHAQUE ne lancera les démarches qu'à réception complète de ces éléments
- fournir sous un mois les éventuelles documents devant être mis en conformité à la demande d'ITHAQUE pour finaliser la demande de solde des aides ; en cas de non-respect de ce délai ou en cas d'erreurs répétées dans la transmission de ces documents, ITHAQUE sera contrainte d'abandonner la demande de prime.

9.4 Dans le cadre du Service de récupération d'aides de l'État, le Client donne l'autorisation à ITHAQUE de compléter en son nom et pour son compte les dossiers ou étapes des démarches en ligne relatives à ces aides. Tout envoi de document ou échange avec l'administration ou l'organisme chargé des dossiers sera systématiquement validé par le Client.

9.5 Dans le cadre du Service de recommandation de professionnels/artisans, le Client reconnaît que la transmission des coordonnées du professionnel/artisan ne constitue qu'une recommandation et qu'il reste libre de le choisir ou non ainsi que de confier tous services ou travaux qu'il souhaite faire réaliser à tout professionnel de son choix.

9.6 Le Client garantit ITHAQUE contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que ITHAQUE pourrait subir du fait de la violation, par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes Conditions Générales. Il s'engage à indemniser ITHAQUE de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

10 - Comportements prohibés

10.1 Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- L'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers, - L'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur,
- L'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,

- Et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

10.2 Il est strictement interdit aux Clients de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies, tout ou partie des données ou tout autre élément relatifs aux Services d'ITHAQUE.

10.3 Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux d'ITHAQUE et enfin plus généralement (iii) tout manquement aux présentes Conditions Générales.

10.4 Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services.

11 - Sanctions des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Client, ITHAQUE se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de : (i) Suspendre ou supprimer l'accès aux Services du Client, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé, (ii) Avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites, (iii) Engager toute action judiciaire.

12 - Obligations d'Ithaque

12.1 ITHAQUE s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Clients reconnaissent et acceptent expressément.

12.2 ITHAQUE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour être la plus précise possible dans ses modélisations au regard des éléments en sa possession au moment de la fourniture du Service d'audit énergétique et de la réalisation de l'étude. Le Client reconnaît et accepte toutefois que le montant des travaux, les consommations futures, les économies réalisables et le temps de retour sur investissement sont donnés à titre indicatif dans la mesure où les résultats de l'audit dépendent de paramètres extérieurs tels que la qualité des réalisations, la mise en œuvre des solutions techniques préconisées, l'évolution du coût des énergies dans le temps, les conditions

climatiques et le comportement de l'habitant du logement. En cas d'absence d'information devant être fournie par le Client, ITHAQUE se réserve le droit de faire des hypothèses conformément aux règles de l'art. Les éventuelles erreurs dues à ces hypothèses ne pourront pas être préjudiciables à ITHAQUE.

12.3 Dans le cadre du Service de recommandation de professionnels/artisans, ITHAQUE intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Clients et des professionnels des moyens leur permettant d'entrer en relation aux fins d'achat et/ou de vente de services ou de produits. Sa responsabilité se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits au Devis et à la mise en relation des Clients et des professionnels. ITHAQUE agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Clients ou des professionnels, qui contractent directement entre eux. ITHAQUE n'est pas partie aux contrats conclus entre les Clients et les professionnels concernés et ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre un Client et un professionnel concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles le Client ou le professionnel seraient tenus. Toutefois, dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, ITHAQUE invite les Clients à lui faire part de tous les commentaires et informations qu'ils pourraient souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité des transactions réalisées par l'intermédiaire des Services.

12.4 Dans le cadre du Service de complément de prestation Mon Accompagnateur Rénov', ITHAQUE propose un service d'Assistance à maîtrise d'ouvrage auprès du maître d'ouvrage, sans interaction en direct avec les entreprises de travaux. ITHAQUE s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat. ITHAQUE ne peut donc en aucun cas être tenu responsable d'éventuels problèmes ou litiges sur les travaux.

12.5 ITHAQUE ne garantit pas au Client l'obtention des aides pour lesquelles elle l'accompagne dans la constitution de son dossier.

12.6 Dans le cadre du Service de recommandation de professionnels, ITHAQUE ne garantit pas au Client de trouver un professionnel répondant à l'ensemble des

conditions demandées par ce dernier. ITHAQUE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour trouver le professionnel réunissant l'ensemble des prérequis du Client.

12.7 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par ITHAQUE au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par le Client.

12.8 Par exception à ce qui précède, propose un Service « Garantie DPE ». Ce Service proposé par ITHAQUE aux seuls Clients souscrivant aux services suivants proposés par Ithaque : Service de maîtrise à assistance d'ouvrage et le diagnostic de performance énergétique (DPE) post-travaux, lesquels sont inclus dans le service Mon Accompagnateur Rénov' mais doivent être souscrits séparément par les Clients non éligibles au parcours Accompagné de Ma Prime Rénov,

Lorsque le Service Garantie DPE a été proposé et souscrit, ITHAQUE garantit au CLIENT que la note du DPE réalisé à l'issue des travaux correspondra au minimum à la note prévue dans le rapport d'audit énergétique remis par ITHAQUE avant les travaux.

En cas de discordance dans un sens défavorable au Client, ITHAQUE s'engage alors à lui verser une indemnité correspondant à 3100€, soit le prix de la prestation Mon Accompagnateur Rénov' d'Ithaque.. Aucune indemnisation ne sera due si la discordance résulte :

- d'une évolution réglementaire survenue entre la date de remise du rapport d'audit énergétique et la date de réalisation du DPE post-travaux
- et/ou de constatations qui ne pouvaient être faites par ITHAQUE sans dégradation lors de l'audit énergétique mais qui sont rendues apparentes lors de la réalisation des travaux (telles que la découverte d'un isolant derrière un mur ou un plafond), de nature à changer la note initiale et ainsi amoindrir le gain de performance énergétique.
- et/ou d'une réalisation de travaux non conforme au scénario proposé par ITHAQUE, soit par abandon des travaux soit par une évolution du projet décidée par le Client sans validation écrite d'Ithaque
- et/ou d'une malfaçon, liées à la réalisation des travaux, relevée par Ithaque

13 - Propriété intellectuelle d'ITHAQUE

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) exploités par ITHAQUE dans le cadre des Services sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous d'assemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation d'ITHAQUE sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

14 - Données à caractère personnel

ITHAQUE pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « Politique de confidentialité », dont le Client est expressément invité à prendre connaissance.

15 - Force majeure

En aucun cas, les parties ne pourront être tenues pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution des présentes Conditions Générales dus à l'un des cas de force majeure telle que défini par l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence, en ce compris notamment les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication. La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution des Conditions Générales dès réception par l'une des parties de l'information transmise par lettre recommandée avec demande d'avis de réception par l'autre partie. Si un cas de force majeure faisant obstacle à l'exécution de ses obligations par une partie se poursuit au-delà d'une durée de 30 jours, le Contrat pourra être résilié le cas échéant immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des parties, par tout moyen écrit, sans qu'aucune des parties n'ait à verser à l'autre une quelconque indemnité.

16 - Médiation

Le Client dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige portant sur l'exécution des

présentes qui l'opposerait à ITHAQUE, dans les conditions prévues aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la consommation. Il peut contacter à cette fin le médiateur de la consommation suivant : Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C) Adresse postale : 14 rue Saint Jean 75017 Paris <https://www.cm2c.net>

17 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder strictement confidentiels les documents, éléments, données et informations de l'autre partie dont elle serait destinataire qui seront expressément identifiés par l'autre partie comme étant confidentiels. S'agissant d'ITHAQUE, les parties conviennent d'ores et déjà expressément que cette obligation de confidentialité couvre les données à caractère personnel qu'elle sera amenée à traiter pour le Client dans le cadre des Services. L'ensemble de ces informations est désigné les « Informations Confidentielles ». La partie qui reçoit des Informations Confidentielles s'engage à ne pas les divulguer sans accord préalable de l'autre partie, pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'exécution des Services concernés. Elle ne pourra les transmettre à des employés, collaborateurs, stagiaires ou conseils que s'ils sont tenus à la même obligation de confidentialité que celle prévue aux présentes. Cette obligation ne s'étend pas aux documents, éléments, données et informations : (I) Dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance ; (II) Déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation du Contrat; (III) Qui auraient été reçus d'un tiers de manière licite ; (IV) Dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie au titre du Contrat. Avec l'autorisation écrite du Client, ITHAQUE se réserve la possibilité d'utiliser le rapport final d'audit du Client ainsi que les photos du logement du Client prises lors de l'étude comme références publiques à la fin des Services à des fins de référence commerciale.

18 - Modification des Conditions Générales

ITHAQUE pourra modifier les Conditions Générales à tout moment et en informer par tout moyen écrit (et notamment par email) 15 jours calendaires au moins avant leur entrée en vigueur. Les Conditions Générales modifiées sont applicables dès leur entrée en vigueur. Si le Client commande des Services après l'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées, ITHAQUE considérera que celles-ci sont acceptées par le Client.

19 - Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.