

**CABINET CEP – Prestations d'accompagnement en litiges photovoltaïques****Article 1 – Identité du prestataire et champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par la société CABINET CEP, SAS au capital de 1000 €, immatriculée au RCS de TOULOUSE sous le numéro 938 105 145, dont le siège social est situé 227 route de Fronton – 31140 AUCAMVILLE, représentée par Madame Marine MENTRE, en qualité de Présidente (ci-après le « CABINET CEP »).

Téléphone : 09 80 80 08 63

Courriel : contact@arnaque-photovoltaïque.fr

Le CABINET CEP est spécialisé dans l'accompagnement des consommateurs confrontés à des difficultés ou litiges relatifs à l'installation et à l'exploitation d'installations photovoltaïques.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par le CABINET CEP à des clients consommateurs au sens du Code de la consommation, conclues à distance, hors établissement ou en établissement.

Toute commande de Prestations implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières convenues par écrit entre le CABINET CEP et le Client.

**Article 2 – Définitions**

Aux fins des présentes, les termes suivants auront la signification ci-après :

- « Client » : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, sollicitant les Prestations du CABINET CEP.
- « Prestations » : l'ensemble des services fournis par le CABINET CEP, tels que décrits à l'article 3 ci-après.
- « Contrat » : l'ensemble composé des présentes CGV, du devis ou de la convention de mission signée par le Client, et, le cas échéant, de leurs annexes.

**Article 3 – Objet des Prestations****3.1. Prestations en phase amiable (accompagnement procédural)**

Le CABINET CEP propose au Client un accompagnement en phase amiable dans le cadre de litiges ou difficultés relatifs à une installation photovoltaïque, comprenant notamment :

- l'analyse des pièces fournies par le Client (contrats, bons de commande, factures, documents techniques, correspondances, justificatifs de production, etc.) ;
- la rédaction et l'envoi d'un courrier de demande de médiation ou de régularisation aux parties adverses (installateur, financeur, ou tout autre professionnel concerné) ;
- l'étude approfondie du dossier technique et juridique du Client ;
- la rédaction et l'envoi, en recommandé avec accusé de réception, ou par tout d'autre moyen, d'un courrier de mise en cause adressé à l'installateur ou au professionnel mis en cause, exposant les manquements identifiés et les demandes du Client (réparation, indemnisation, résolution ou révision du contrat, etc.).

**3.2. Prestations d'expertise technico-juridique en vue d'une procédure judiciaire**

Lorsque le Client envisage ou engage une procédure judiciaire, le CABINET CEP peut réaliser une expertise technico-juridique comprenant notamment :

- un déplacement au domicile du Client ou sur le site de l'installation ;
- l'analyse du fonctionnement de la centrale photovoltaïque et des matériels installés ;
- une nouvelle analyse des documents de vente, des contrats de financement et des caractéristiques techniques ;
- une étude de rendement / production de l'installation ;
- la rédaction d'un rapport d'expertise destiné à être utilisé par le Client et, le cas échéant, par son avocat dans le cadre de procédures amiables ou judiciaires le concernant.

Le délai de remise du rapport peut varier en fonction de la complexité du dossier et de l'installation ; un délai indicatif est mentionné dans le devis ou la convention de mission (par exemple entre trois et six mois), sans constituer un délai de rigueur.

**3.3. Nature des obligations**

Le CABINET CEP est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Il s'engage à mettre en œuvre, avec diligence et prudence, les moyens nécessaires à l'exécution des Prestations, dans le respect de son devoir d'information et de conseil à l'égard du Client, sans pouvoir garantir l'issue des négociations amiables ni des procédures judiciaires éventuelles.

**Article 4 – Documents contractuels et formation du Contrat**

Les Prestations sont décrites dans un devis ou une convention de mission remis au Client, précisant notamment :

- la nature détaillée des Prestations ;
- le prix total TTC ou, le cas échéant, les éléments de calcul permettant de le déterminer ;
- les modalités de paiement ;
- le calendrier prévisionnel d'exécution (délais indicatifs) ;
- le cas échéant, l'existence d'un droit de rétractation, ses conditions, délais et modalités, ainsi que le formulaire type annexé aux présentes.

Le Contrat est formé dès la signature par le Client du devis ou de la convention de mission, éventuellement par voie électronique, ou par toute autre manifestation non équivoque de consentement écrite acceptée par le CABINET CEP.

**Article 5 – Prix et modalités de paiement****5.1. Prix**

Les prix des Prestations sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC). Ils sont déterminés de manière ferme et définitive pour chaque mission dans le devis ou la convention de mission signée par le Client.

Toute évolution tarifaire décidée par le CABINET CEP n'est applicable qu'aux Prestations futures, faisant l'objet de nouveaux devis ou conventions de mission ; elle n'affecte pas les contrats déjà conclus.

Les éventuels frais annexes (déplacement, frais postaux spéciaux, reproduction volumineuse de pièces, etc.) sont, le cas échéant, explicitement mentionnés dans le devis ou la convention.

**5.2. Modalités de paiement**

Sauf stipulation contraire, les Prestations sont payables selon les modalités figurant au devis ou à la convention, par les moyens de paiement acceptés (virement, chèque, carte bancaire, etc.).

Le CABINET CEP peut prévoir un paiement échelonné (par exemple acompte à la commande, solde à la réalisation de la Prestation), ce qui est expressément indiqué dans le devis ou la convention.

### 5.3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement imputable au Client consommateur, et après mise en demeure restée infructueuse, le CABINET CEP pourra appliquer des intérêts de retard au taux légal en vigueur majoré de [X] points, à compter du jour suivant la date d'exigibilité des sommes dues.

Le CABINET CEP pourra également facturer au Client les frais bancaires de rejet de prélèvement ou de chèque effectivement supportés, sur présentation de justificatifs. Toute clause pénale disproportionnée est exclue, afin de ne pas créer de déséquilibre significatif au détriment du consommateur.

## **Article 6 – Droit de rétractation**

Les dispositions du présent article s'appliquent lorsque le Contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un Client consommateur, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

### 6.1. Principe

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

### 6.2. Exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client notifie sa décision au CABINET CEP avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, au moyen du formulaire type de rétractation annexé aux présentes ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter (courrier ou e-mail).

Le CABINET CEP remboursera toutes les sommes versées par le Client au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord exprès contraire de ce dernier.

### 6.3. Exécution des Prestations avant la fin du délai de rétractation

Le Client peut demander expressément que l'exécution des Prestations commence avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, le CABINET CEP recueille sur un support durable la demande expresse du Client.

Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, il est tenu de verser au CABINET CEP un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision, ce montant étant proportionnel au prix total de la Prestation convenu dans le Contrat.

### 6.4. Perte du droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client reconnaît que, si la Prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après qu'il en a fait la demande expresse et donné son accord à la perte de son droit de rétractation, il ne pourra plus exercer ce droit.

## **Article 7 – Exécution des Prestations**

Le CABINET CEP s'engage à exécuter les Prestations avec diligence et selon les règles de l'art, dans les délais indicatifs mentionnés au devis ou à la convention de mission. Ces délais sont fournis à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la complexité du dossier, du volume des pièces, des contraintes techniques ou des intervenants extérieurs (avocats, experts judiciaires, etc.).

Le Client s'engage à transmettre au CABINET CEP, dans les meilleurs délais, tous les documents et informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations, exacts, complets et actualisés. Le CABINET CEP ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un retard, d'une suspension ou d'une mauvaise exécution des Prestations résultant d'un manquement du Client à cette obligation de coopération.

## **Article 8 – Durée des Prestations – Résiliation**

### 8.1. Durée

Les Prestations d'accompagnement en phase amiable sont conclues pour la durée nécessaire à la réalisation de la mission telle que définie dans le devis ou la convention de mission, jusqu'à l'envoi du courrier final au professionnel mis en cause, sauf accord contraire des parties.

Les Prestations d'expertise technico-juridique sont conclues pour la durée nécessaire à la réalisation des opérations d'expertise et à la remise du rapport au Client, selon le calendrier indicatif mentionné au devis ou à la convention.

### 8.2. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à la Prestation à tout moment, par écrit, sous réserve du paiement :

- des Prestations déjà exécutées à la date de prise d'effet de la résiliation ;
- des frais engagés par le CABINET CEP et dûment justifiés (déplacements réalisés, frais postaux spécifiques, etc.).

Toute indemnisation forfaitaire éventuellement prévue doit rester proportionnée au préjudice effectivement subi par le CABINET CEP.

### 8.3. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave du Client à ses obligations (défaut de paiement, absence répétée de coopération, dissimulation d'informations essentielles, etc.), le CABINET CEP pourra résilier le Contrat de plein droit, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, sans préjudice de la possibilité de réclamer réparation du préjudice subi.

## **Article 9 – Réclamations relatives aux Prestations**

Toute réclamation relative aux Prestations (phase amiable ou expertise) doit être adressée au CABINET CEP par écrit, dans un délai raisonnable de trente (30) jours à compter, selon le cas :

- de la communication au Client du courrier final adressé au professionnel mis en cause (phase amiable) ;
- ou de la remise du rapport d'expertise (expertise technico-juridique).

Passé ce délai, la Prestation sera réputée acceptée par le Client, sous réserve des droits impératifs dont il bénéficie en tant que consommateur.

En cas de contestation, les parties s'efforceront de résoudre leur différend dans le cadre d'un échange écrit détaillé et, le cas échéant, par le recours à la médiation de la consommation prévue à l'article 14 ci-après, avant toute action judiciaire.

Le CABINET CEP est soumis à une obligation de moyen. En conséquence, le CABINET CEP garantit au Client la bonne exécution de ses Prestations, telles que définies dans l'offre et conformément aux règles de l'art et aux bonnes pratiques. En revanche, le CABINET CEP n'a aucune obligation de résultat sur l'aboutissement favorable du dossier. Elle ne pourra donc être tenue pour responsable en cas d'échec d'une procédure. Le CABINET CEP s'engage à être le plus disponible possible pour ses Clients, m'est ne pourra pas être tenu responsable des appels téléphoniques non décrochés, le CABINET CEP privilégiant toujours les échanges écrits avec ses clients.

## **Article 10 – Responsabilité**

Le CABINET CEP est responsable de la bonne exécution des Prestations, dans le cadre d'une obligation de moyens, et ne peut être tenu responsable qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité du CABINET CEP est limitée aux dommages directs, personnels et certains subis par le Client, en lien avec un manquement démontré à ses obligations contractuelles. Le CABINET CEP ne pourra être tenu responsable des dommages résultant d'informations incomplètes, inexactes ou dissimulées par le Client, ni des conséquences de décisions prises par le Client ou par des tiers (banques, installateurs, avocats, juridictions, etc.). Aucune disposition des présentes ne peut avoir pour effet de limiter ou d'exclure la responsabilité du CABINET CEP en cas de dommage corporel causé au Client, de faute lourde ou de manquement aux obligations légales d'ordre public.

Tout plafond de responsabilité éventuellement convenu ne saurait avoir pour effet de priver le consommateur d'une indemnisation adéquate des dommages prévisibles résultant du manquement du CABINET CEP.

#### **Article 11 – Sous-traitance et intervenants extérieurs**

Le CABINET CEP peut, sous sa responsabilité, confier l'exécution de certaines tâches matérielles à des sous-traitants (par exemple, hébergeur de données, prestataire informatique, juristes).

Lorsque le Client recourt à un avocat, à un huissier de justice, à un juriste ou à tout autre professionnel du droit ou du chiffre, ces intervenants exercent leurs missions en leur nom et sous leur responsabilité propres, sur la base d'un contrat distinct conclu directement entre le Client et le professionnel concerné. Les honoraires et frais de ces intervenants ne sont pas inclus dans les prix des Prestations du CABINET CEP, sauf stipulation expresse contraire.

#### **Article 12 – Propriété intellectuelle**

Le CABINET CEP reste titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à ses méthodes, outils, modèles, grilles d'analyse, supports et tout autre élément utilisé pour l'exécution des Prestations.

Les rapports d'expertise, courriers, analyses, études et plus généralement tous documents remis au Client dans le cadre des Prestations constituent des œuvres protégées par le droit d'auteur. Le Client bénéficie d'un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utilisation de ces documents, limité à la défense de ses intérêts personnels, notamment dans le cadre de démarches amiables ou judiciaires le concernant.

Toute reproduction, diffusion, communication à des tiers (hors auxiliaires de justice et juridictions saisies pour le dossier du Client) ou réutilisation à des fins commerciales ou pour le compte de tiers est subordonnée à l'autorisation écrite préalable du CABINET CEP.

#### **Article 13 – Données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le CABINET CEP traite des données à caractère personnel concernant le Client, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée.

##### 13.1. Responsable de traitement et finalités

Le responsable de traitement est le CABINET CEP, 227 route de Fronton – 31140 AUCAMVILLE, joignable à l'adresse e-mail [contact@arnaque-photovoltaïque.fr](mailto:contact@arnaque-photovoltaïque.fr). Les données sont collectées et traitées notamment pour :

- la gestion des demandes d'information et des commandes ;
- l'exécution des Prestations ;
- la facturation, la comptabilité et le suivi des paiements ;
- la gestion des réclamations et des éventuels litiges ;
- le respect des obligations légales et réglementaires pesant sur le CABINET CEP.

##### 13.2. Bases légales

Les traitements reposent principalement sur :

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client ;
- le respect d'obligations légales (notamment en matière de comptabilité et de facturation) ;
- l'intérêt légitime du CABINET CEP à assurer la gestion et la défense de ses droits en cas de contentieux.

##### 13.3. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies, et notamment :

- pendant la durée de la relation contractuelle, puis pendant un délai de [5] ans à compter de la fin de la relation pour la preuve de l'exécution du Contrat ;
- pendant [10] ans pour les documents comptables et les pièces justificatives, conformément aux exigences légales.

##### 13.4. Destinataires

Les données sont destinées au personnel habilité du CABINET CEP et, le cas échéant, à ses sous-traitants (hébergeurs, prestataires informatiques) et partenaires intervenant dans le cadre des Prestations (avocats, huissiers, experts, etc.), dans la limite nécessaire à l'exécution de leurs missions et sous réserve de garanties appropriées.

##### 13.5. Droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition pour motif légitime au traitement de ses données. Il peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse e-mail [contact@arnaque-photovoltaïque.fr](mailto:contact@arnaque-photovoltaïque.fr) ou à l'adresse postale du CABINET CEP.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

Le CABINET CEP indique, le cas échéant, si des transferts de données hors de l'Union européenne sont réalisés et sous quelles garanties (clauses types, décision d'adéquation, etc.).

##### 13.6. Prise de vidéo durant l'expertise

Durant l'expertise réalisée au domicile du client, le client est informé de la possibilité pour l'expert de capter des images via un appareil ou une caméra. Le client est en droit de s'y opposer sur simple demande. Dans le cas où le client donne son accord verbal et autorise la captation de ses images, le CABINET CEP peut exploiter ses images, les converser, les transmettre, ou les diffuser. Il s'engage en contrepartie à protéger l'anonymat stricte du/des clients.

#### **Article 14 – Médiation de la consommation**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le « processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir saisi le CABINET CEP et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le Client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 PARIS

Tél. : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net)

Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de médiation, la solution proposée par le médiateur. Il peut également saisir les juridictions compétentes à tout moment.

#### Article 15- Chèques déclarés volés ou perdus

En application de l'article L163-2 du Code Monétaire et Financier est puni de cinq ans d'emprisonnement et d'une amende de 375 000 euros, le fait pour toute personne d'effectuer après l'émission d'un chèque, dans l'intention de porter atteinte aux droits d'autrui, le retrait de tout ou partie de la provision, par transfert, virement ou quelque moyen que ce soit, ou de faire dans les mêmes conditions défense au tiré de payer.

#### Article 16 - Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV et les Contrats conclus sur leur fondement sont soumis au droit français.

Pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des Prestations, et à défaut de résolution amiable ou de médiation de la consommation, les juridictions françaises compétentes seront saisies.

Le Client consommateur peut saisir :

- soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile ;
- soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Toute clause attributive de juridiction contraire aux dispositions protectrices du consommateur est réputée non écrite.

#### Annexe – Formulaire type de rétractation

(À compléter et à renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter du Contrat)

Selon le Code de la Consommation, le client peut exercer son droit de rétractation par tout moyen. Le modèle ci dessous est à sa disposition mais il peut, adresser sa volonté de rétractation par tous moyens.

À l'attention de :  
 CABINET CEP  
 227 route de Fronton – 31140 AUCAMVILLE  
 Courriel : [contact@arnaque-photovoltaïque.fr](mailto:contact@arnaque-photovoltaïque.fr)  
 Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :  
 Commandée le : .....  
 Nom du Client : .....  
 Adresse du Client : .....  
 Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....  
 Date : .....

