

## Conditions Générales de Vente

Version avril 2021

### 1. Définitions

« Vous » ou « le Client » : Il s'agit du signataire du Contrat, désigné comme « Client » dans le devis.

« Nous » : Butagaz, ou toute société qui se substituerait à Butagaz (comme par exemple notre prestataire effectuant les Travaux).

« Chantier » ou « Travaux » : travaux d'isolation des combles perdus, pour lesquels vous avez fait appel à Butagaz.

« Contrat » : ensemble des documents contractuels détaillant les obligations entre le Client et Butagaz, composé des présentes conditions générales et du devis.

### 2. Comment nous contacter

Par courrier :

BUTAGAZ - LOGIGAZ  
Service Butagaz Isolation  
55, rue Sully  
CS 50229  
80047 Amiens Cedex 1

Par mail :

client.isolation@butagaz.com

Par téléphone :

09 69 32 70 97

### 3. Objet du Contrat

Entre Butagaz et le Client désigné dans le devis, il est convenu ce qui suit :

**Butagaz s'engage, par l'intermédiaire de son prestataire, à effectuer des travaux d'isolation pour le compte du Client, conformément à la demande formulée par le Client et aux spécificités de son devis.**

**En contrepartie, le Client accepte de payer le prix correspondant à Butagaz, et de laisser faire les Travaux, conformément aux dispositions du Contrat.**

Les modalités des Travaux d'isolation sont précisées dans le devis. Le devis peut par ailleurs détailler des options spécifiques et/ou services associés choisis par le Client.

Pour l'exécution du Contrat, Butagaz se réserve le droit de se substituer, à titre provisoire ou définitif, toute société faisant partie de son réseau de distribution (notamment sa filiale Logigaz Nord) ou société prestataire de son choix (notamment, au jour de la signature des présentes, une société du groupe ABF Expansion).

### 4. Description des Travaux

Le Chantier consiste à recouvrir la surface d'un plancher ou d'un plafond suspendu de combles non aménageables à l'aide d'un isolant en vrac. Ce procédé d'isolation thermique est mis en œuvre par soufflage à l'aide de machines pneumatiques. Le soufflage des produits en vrac permet d'obtenir une surface homogène d'isolant autour des éléments de la charpente.

Tous Travaux complémentaires devront faire l'objet d'un devis spécifique.

Le réseau de Butagaz lui permet de proposer la réalisation de chantiers sur une large majorité de départements de France métropolitaine continentale, à l'exception toutefois des départements suivants, sur lesquels Butagaz ne peut malheureusement pas intervenir : 2A, 2B, 27, 48, 75, 92, 93, 94, 06, 11, 13, 20, 30, 34, 66, 83

### 5. Permettre l'exécution des Travaux

**Le jour du Chantier, le Client s'engage à préserver l'accessibilité des espaces à isoler.** Ces derniers doivent être préalablement dégagés de tout meuble et objet quelconque. Butagaz informe le Client qu'à la suite du Chantier, les combles ne seront plus accessibles (ou, a minima, l'accès en sera rendu plus difficile). Le Client s'engage à signaler la présence de tous matériaux qui n'auraient pas pu être dégagés, tels que des matériaux ou matières dangereux, tout câble électrique ou point électrique apparent, tout

point chaud, tout défaut ou non-conformité, et généralement tout élément susceptible être utile à connaître pour la bonne réalisation des Travaux.

La réalisation du Chantier conformément au devis est soumise à une validation préalable par le service technique de Butagaz. En l'absence de validation, le Contrat sera alors annulé.

En cas de découverte de matériaux et/ou matières dangereuses en cours de Chantier, Butagaz pourrait suspendre toute prestation, demander une cessation du trouble, et en cas de persistance, résilier le Contrat.

Le jour du Chantier, le Client doit permettre l'accès de son domicile et plus spécifiquement de ses combles à isoler, à Butagaz. Au cas où le Client serait absent le jour du Chantier, il devrait mandater une personne pour le représenter et permettre l'accès de son domicile.

**Le conjoint du Client, ou généralement tout occupant présent dans les lieux le jour du Chantier, est réputé mandaté par le Client pour accueillir le prestataire de Butagaz en vue des Travaux.**

## 6. Délais d'exécution des Travaux

Butagaz met tout en œuvre pour que les délais d'intervention soient les plus courts possibles pour le Client ; cependant il est possible que les délais soient retardés pour des raisons indépendantes de notre volonté. **Le Chantier peut intervenir entre 14 jours et 90 jours à compter de la signature du devis par le client.**

Pour procéder aux Travaux, un rendez-vous sera directement pris avec le Client, à une date déterminée d'un commun accord, avec le prestataire mandaté par Butagaz pour effectuer l'opération.

**Le Client s'engage à prévenir Butagaz dès que possible et au moins 48 heures à l'avance de toute difficulté pouvant empêcher le Chantier le jour convenu.**

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas pris soin d'annuler dans les délais le rendez-vous du Chantier et que de ce fait, Butagaz se trouve dans l'impossibilité de procéder aux Travaux, une indemnité forfaitaire d'un montant de cent (100) euros lui sera facturée pour dédommager Butagaz de ce déplacement inutile.

## 7. Prise de photographies

**Le Client est informé que Butagaz sera amené à prendre des photos du Chantier, et l'accepte expressément.** Le Client reconnaît que ces photographies pourront représenter des biens lui appartenant.

Ces photographies seront conservées pour le dossier de demande d'aides financières, et transmises au prestataire de Butagaz qui les conserve à cette fin.

## 8. Autorisations du Client pour faire Travaux et attestation de propriété

**Le Client atteste être le propriétaire des locaux pour lesquels sont demandés les Travaux.** Le locataire souhaitant faire réaliser des Travaux devra demander à son propriétaire de faire la démarche pour lui. Butagaz s'interdit de s'immiscer dans les relations entre les propriétaires et les locataires, et décline toute responsabilité en cas de conflit sur ce point.

## 9. Prix des Travaux et modalités de paiement

Le prix des Travaux d'isolation est spécifié dans le devis. **Le présent Contrat comporte une obligation de paiement pour le Client.** Butagaz accepte divers modes de règlement : carte bancaire, virement, et chèque bancaire.

Le paiement s'effectue comptant à réception de la facture. Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat. À défaut de paiement par le Client, Butagaz se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard, quinze (15) jours après une mise en demeure restée sans effet. Le montant de ces pénalités de retard résultera de l'application d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Si cette mise en demeure se révélait infructueuse, Butagaz serait contraint de saisir les tribunaux compétents pour faire valoir ses droits.

## 10. Documents à signer pour les aides financières

**Le Client transmet à Butagaz le document issu de la Visite Technique et l'Attestation sur l'Honneur, dûment remplis, datés et signés de sa main, ainsi que de la main du prestataire mandaté par Butagaz, avec cachet apposé.**

Les contrôles obligatoires ou facultatifs exécutés par Butagaz ne peuvent être considérés ni comme une réception des Travaux du prestataire, ni comme une surveillance technique ou une prestation de service de contrôle.

## 11. Aides financières et dispositif des CEE

Le montant des Travaux mentionné dans le devis et à payer par le Client est réduit d'une partie correspondant aux CEE. Toute modification des caractéristiques des Travaux (notamment, surface d'isolation) entre l'établissement du devis et la réalisation des Travaux entraînera une modification du montant des travaux.

**Dans l'hypothèse où les CEE mentionnés dans la facture n'auraient pas pu être obtenus par Butagaz ; ou dans l'hypothèse où des contrôles des Travaux donneraient lieu à annulation des CEE délivrés ; et que par la suite, Butagaz se voit appliquer des pénalités financières par le Pôle National des Certificats d'Economie d'Energie (PNCEE), le Client sera tenu responsable du paiement de ces pénalités financières, dans la mesure où les manquements constatés ne sont pas de la responsabilité de Butagaz mais du fait du client.**

## 12. Fin du Chantier

En fin de Chantier, un procès-verbal de réception des Travaux sera signé par le Client. La signature du procès-verbal marque la fin du Chantier et le transfert de propriété de la matière isolante.

**Après la fin du Chantier, conformément à la réglementation, Butagaz devra éventuellement faire procéder à un audit, par échantillonnage. Pour le cas où il serait contacté à cet effet, le Client s'engage à laisser faire cet audit, qui consiste pour le prestataire mandaté à vérifier le travail réalisé afin de valider le dossier de demande d'aide relatif au dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE). A cette fin, le Client accepte expressément de faire entrer chez lui le prestataire mandaté, et de lui laisser accéder au Chantier. Le Client sera prévenu à l'avance à l'initiative de Butagaz et/ou du prestataire.**

## 13. Responsabilité

Il appartient au Client de s'assurer en responsabilité civile (possibilité de faire inclure une clause dans le contrat assurance habitation).

Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Butagaz pour obtenir une offre commerciale estimative sur le site Internet de Butagaz. Les simulations communiquées sur le Site sont purement indicatives, et ne peuvent en aucun cas se substituer au devis et/ou à la Visite Technique. Le Chantier est réalisé sur la base des informations techniques et mesures obtenues par le prestataire mandaté par Butagaz lors de la Visite Technique.

Dans le cas où des écarts significatifs seraient relevés entre la visite technique et le Chantier, un nouveau devis pourra être proposé au Client. Les Travaux sont, conformément aux conditions et limites du droit en vigueur, potentiellement couverts par une garantie décennale, à charge pour le Client de démontrer que les conditions sont réunies.

Butagaz est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure. Butagaz décline toute responsabilité quant à l'utilisation impropre ou non conforme à leur destination des matières isolantes qui ont été installées.

## 14. Mentions légales concernant le droit de rétractation

### a. Droit de rétractation

**Vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (BUTAGAZ - LOGIGAZ, Service Butagaz Isolation, 55 rue Sully, CS 50229, 80047 Amiens Cedex 1 ; téléphone 09 69 32 70 97, mail client.isolation@butagaz.com), votre décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint à la fin des présentes mais ce n'est pas obligatoire. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur : BUTAGAZ recommande donc d'utiliser un moyen traçable (exemple : lettre recommandée avec accusé de réception). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.**

### b. Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent Contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations fournies au Contrat.

**Une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, le Client souhaitant résilier son Contrat doit prévenir Butagaz sans délai et régler une indemnité forfaitaire de cinquante euros (50) € à Butagaz pour compenser les frais de création et de gestion de dossier. De même, le Client pour qui un rendez-vous n'aura pas pu être trouvé, du fait du Client, dans un délai de 120 jours à compter de la signature du devis, sera redevable de la même indemnité de 50 € pour frais de dossier.**

## 15. Données à caractère personnel

Butagaz prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement (UE) 2016/679 («RGPD»).

Les informations recueillies dans le cadre de l'utilisation du simulateur sur Internet et de la conclusion du Contrat font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par Butagaz et par ses prestataires, afin de permettre la réalisation des Travaux et de la gestion des demandes d'aides.

Les informations collectées par Butagaz sont nécessaires à l'exécution du Contrat ou à la création et à la gestion du dossier de demande d'aides auprès du Pôle National des Certificats d'Economie d'Energie. Par exemple, nous avons besoin de votre adresse postale pour connaître le lieu du Chantier, et de la surface à isoler pour vous faire une proposition commerciale. Vous pouvez toujours décider de ne pas nous communiquer ces données, mais ceci nous empêchera de réaliser le Chantier. Nous pouvons être amenés à collecter d'autres informations afin de mieux vous connaître - dans ces cas-là nous vous le préciserons.

Vos données sont conservées pendant toute la durée du Chantier, puis jusqu'à l'expiration de tous les recours judiciaires possibles, soit dix ans à compter de la fin du Chantier.

La base légale du traitement de vos données est le Contrat. Nous serons par ailleurs amenés à vous envoyer des courriers et des emails sur la base de notre intérêt légitime, pour vous proposer des offres en lien avec votre Contrat ou susceptibles de vous intéresser (sauf si vous vous y opposez). De plus, si (et seulement si) vous avez donné votre consentement exprès, vous recevrez des communications de la part des sociétés du groupe Butagaz, ces dernières pouvant relayer des offres de partenaires si elles sont susceptibles de vous intéresser.

## 16. Divers

Aucune modification des termes du présent Contrat ne pourra engendrer des obligations à l'égard des Parties s'il ne fait pas l'objet d'un avenant signé des deux Parties.

Pour tout litige ou réclamation pouvant survenir à l'occasion de l'application ou l'interprétation du Contrat, le Client s'adressera au Service Clients, afin qu'un règlement amiable puisse être trouvé. Les coordonnées du Service Clients Butagaz sont indiquées sur le devis, sur la facture et sur le site Internet [www.butagaz.fr](http://www.butagaz.fr). Le Service Clients Butagaz peut être contacté par téléphone, par e-mail, par courrier ou via le formulaire de demande accessible via le site [www.butagaz.fr](http://www.butagaz.fr). Il sera répondu à la demande du Client par tout moyen (téléphone, e-mail, ou courrier) et dans les meilleurs délais.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur CMAP d'une demande de médiation. Le consommateur doit saisir le CMAP soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr),
- par courrier électronique à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr),
- ou par courrier postal à l'adresse CMAP - Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris).

Le demandeur à la médiation doit impérativement préciser au CMAP l'objet du litige et lui adresser toutes les pièces du dossier comme indiqué dans le formulaire de saisine. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte. Cette saisine peut être faite en français ou en anglais.

À défaut d'un accord amiable, les contestations ou litiges pouvant survenir à l'occasion de l'application ou de l'interprétation du Contrat seront soumis aux tribunaux compétents, conformément au droit commun. Les Parties peuvent saisir les tribunaux à tout moment, tout au long du processus de règlement amiable et tant que les parties ne se sont pas mises d'accord pour trouver une solution commune qui les satisfassent toutes deux. Si cela s'avère nécessaire notamment au regard de la complexité du litige, le règlement du litige à l'amiable pourra être formalisé par un protocole transactionnel.

---

## **BULLETIN DE RETRACTATION**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat (l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la conclusion du Contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié chômé, le premier jour ouvrable suivant)

A l'attention de : BUTAGAZ - LOGIGAZ, Service Butagaz Isolation, 55 rue Sully, CS 50229, 80047 Amiens Cedex 1

Je/nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du Contrat

Conclu le \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Votre Nom : \_\_\_\_\_

Votre Adresse : \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature du Client :

