



CONDITIONS GENERALES DE SERVICE ET D'OFFRE (NOVARE CONSTRUCTION – CLIENT)

Novare Construction est une plateforme accessible à l'adresse suivante : www.hemea.com (le « **Site** »), exploitée par Novare Construction, société par actions simplifiée au capital de 18.267,74 Euros, ayant son siège social situé 176, avenue Charles de Gaulle à Neuilly-sur-Seine (92200), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro d'identification 813 776 416 et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR86813776416 (la « **Société** » ou « **hemea** »).

Le Site a pour objet l'organisation de la mise en relation entre des prestataires, professionnels au sens du droit de la consommation (le ou les « **Prestataire(s)** »), et des potentiels clients (le « **Client** ») pour la réalisation de diverses prestations, notamment des travaux de rénovation (le ou les « **Prestation(s)** »).

Dans le cadre de cette mise en relation, la Société réalise :

- la qualification des besoins du Client ;
- la mise en relation avec les professionnels compétents ;
- l'assistance lors de la négociation des conditions commerciales avec les professionnels concernés ;
- la mise à disposition d'un service client joignable par téléphone pendant la durée effective du chantier ;
- la mise à disposition de la plateforme hemea (hébergée à l'adresse www.hemea.com), accessible sur le Site, permettant notamment d'accéder à des guides travaux, à des outils de suivi de chantier incluant la gestion des flux financiers
- Une Protection hemea visant à aider le Client dans le cadre de la gestion de ses travaux avec les Prestataires dans des cas déterminés.

(ci-après le « **Service** »).

La Société propose également diverses offres optionnelles, telles que décrites à l'Article 3 (le ou les « **Offre(s)** »), de support permettant de faciliter les conditions de cette mise en relation.

En toute hypothèse, la Société reste néanmoins tierce aux relations contractuelles entre le Prestataire et le Client.

Les présentes Conditions Générales de Service s'appliquent, sans restriction ni réserve et à l'exclusion de toutes autres conditions sauf celles soumises par un architecte dans le cadre de sa mission (CCTG, CCAG, CCTP, CCAP notamment), à la réalisation du Service et aux conditions de souscription aux Offres par tout Client. Elles précisent notamment les conditions d'exercice du Service ainsi que celles de souscription aux Offres, et les modalités de paiement.

Le site Internet hemea n'a qu'une visée informative et toute information qui y est contenue qui serait en contradiction avec les documents contractuels précités serait réputé nulle, non avenue, et en tout état de cause non opposable à la Société.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et souscrire à une Offre et déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Service et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de souscription en ligne.

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



ARTICLE 1 - ÉLIGIBILITE - DECLARATIONS DU CLIENT

1.1. Conditions d'éligibilité

Pour être éligible au Service, le Client doit être une personne physique, consommateur au sens du droit de la consommation et ayant atteint l'âge de 18 ans, ou une personne morale disposant d'un numéro SIREN en France et agissant à titre professionnel ou non, et répondant à l'ensemble des conditions posées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

1.2. Déclarations du Client

Le Client déclare :

- être l'entier propriétaire ou disposer des droits nécessaires au bénéfice du Service ou à l'exécution des Offres souscrites sur le chantier ou tout support nécessaire à l'exécution des Prestations ;
- avoir pris l'entière connaissance des présentes et annexes ;
- avoir reçu toute l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée ;
- avoir la pleine capacité, le pouvoir et l'autorité à l'effet de conclure et d'exécuter les présentes ; et
- que la conclusion des présentes ne contrevient à aucune disposition législative, réglementaire, statutaire ou stipulation contractuelle qui lui est applicable.

ARTICLE 2 – LA PROTECTION HEMEA

En faisant appel au Service d'hemea, le Client bénéficie d'un certain nombre de prestations énumérées en Préambule. Parmi ces prestations, le Client bénéficie d'un accompagnement d'hemea, selon les termes et conditions prévus ci-après, lorsque les Prestations réalisées par les Prestataires ne sont pas réalisées avant la date de fin de chantier prévue en raison de l'abandon du chantier par le Prestataire (ci-après la « **Protection hemea** »)

2.1. Conditions d'éligibilité à la Protection hemea

Tout Client qui, après avoir accepté et validé sur le Site un devis relatif à des Prestations relatives à des travaux et préalablement à la réception du chantier, se situe dans un des cas mentionnés à l'article 2.2, pourra bénéficier de la Protection hemea.

La Protection hemea ne s'applique pas aux Prestations autres que celles de travaux, de type architectural notamment.

2.2. Cas d'application de la Protection hemea

Dans tous les cas mentionnés ci-après, hemea met en œuvre tout un ensemble de moyens permettant au Client de remédier à la situation et d'obtenir, dans les conditions fixées ci-après, l'achèvement des travaux.

hemea



Ainsi, la Protection hemea s'applique en cas d'abandon définitif de chantier de la part d'un Prestataire, ledit abandon étant caractérisé lorsque le Prestataire refuse au Client, de manière explicite, d'achever les travaux entrepris ou lorsque le Prestataire, sans accord du Client, n'a pas effectué de travaux pendant une période ininterrompue de quinze (15) jours suivant une mise en demeure d'avoir à reprendre le chantier ;

Dans le cas mentionné ci-dessus et uniquement dans ce cas-là, hemea actionne la Protection hemea et propose d'accompagner le Client dans la gestion du chantier afin de parvenir, dans la mesure du possible et selon des conditions prévues par avance, à la finalisation du chantier objet du devis signé.

2.3. Mise en œuvre de la Protection hemea

En cas de survenance d'un événement mentionné ci-dessus à l'article 2.2, hemea se charge de :

- rechercher et choisir un nouveau Prestataire parmi ceux labellisés auprès d'elle, susceptible de remédier à la situation dans les meilleurs délais, avec qui le Client devra personnellement contracter sur la plateforme hemea accessible depuis le Site ;
- faire réaliser, si nécessaire, les études, diagnostics ou expertises nécessaires par des professionnels compétents afin de déterminer, évaluer, chiffrer et valider les Prestations à terminer par rapport au devis initialement accepté ;
- supporter le coût, dans la limite des plafonds énumérés ci-dessous à l'article 2.4., engendré par la réalisation et le déploiement du Service par hemea ;
- veiller à la bonne réalisation des Prestations réalisées par le nouveau Prestataire, étant précisé que les nouvelles Prestations devront correspondre à l'identique aux Prestations initialement acceptées par le Client, y compris concernant le niveau de gamme et la catégorie des matériaux ;
- abonder le compte séquestre du Client du montant des Prestations devant être réalisées au titre de la Protection hemea selon les termes et les conditions prévus à l'article 2.4.2 ;

Il est précisé que le nouveau devis signé avec le nouveau Prestataire ne bénéficie pas de la Protection hemea, laquelle est limitée à une seule application par Client et par bien immobilier.

Pour que la Protection hemea s'applique, le Client doit :

- avoir mis en demeure, par LRAR, dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'abandon de chantier le Prestataire de remédier à la situation dans un délai de quinze (15) jours ;
- avoir notifié par LRAR à hemea une demande de Protection hemea, dans un délai de quinze (15) jours à compter du terme du délai de quinze (15) laissé ci-dessus au Prestataire pour remédier à la situation, étant précisé que si le Prestataire remédie ou entame les démarches nécessaires pour remédier à la situation dans le délai de quinze (15) jours ici mentionné, la présente notification à hemea ne pourra être valablement prise en compte au titre de l'application de la Protection hemea (en pareille hypothèse, une nouvelle mise en demeure devra être adressée au Prestataire pour refaire courir le délai initial de quinze (15) jours permettant ensuite de notifier à hemea la demande de Protection hemea);
- ne pas avoir, personnellement ou par l'intermédiaire d'un tiers, réalisé des travaux sans avoir utilisé la plateforme hemea et signé un devis.

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



Lorsque les conditions sont réunies et uniquement si elles le sont, hemea informe le Client, par tout moyen écrit, de la possible mise en œuvre de la Protection hemea. Le Client et hemea doivent alors, préalablement à l'application de la Protection hemea, signer un acte d'engagement (« **l'Engagement de Protection hemea** »), en annexe des présentes Conditions, qui a pour finalité, notamment, d'acter l'application de la Protection hemea et de rappeler les droits et obligations des Parties. À défaut de signature, la Protection hemea ne peut trouver de commencement d'exécution.

hemea se réserve le droit et la possibilité de demander des pièces complémentaires au Client, aux Prestataires et éventuellement à l'Expert pour valider l'application de la Protection hemea. En cas de refus d'application de la Protection hemea, hemea en précise les motifs par tout moyen écrit.

Le non-respect par le Client d'une seule des conditions énumérées au présent Article entraîne la non-application de la Protection hemea.

En cas d'application de la Protection hemea, si le Client décide finalement de cesser le chantier et/ou de ne plus finaliser les travaux entrepris, le solde du compte séquestre du Client est dû à hemea à concurrence du montant total des Prestations, coûts et frais nouveaux supportés par hemea au titre de la Protection hemea.

2.4 Coûts

Pour chaque chantier d'un Client concernant le même bien immobilier, hemea s'engage à prendre en charge, dans la limite d'un plafond de vingt-cinq pourcents toutes taxes comprises (25% TTC) du montant du ou des devis signés sur le Site, par chantier, auxquels s'ajoutent les montants des devis des travaux supplémentaires pour cette même prestation, signés sur le Site également, et dans la limite d'un plafond global de cinquante mille (50.000 €) euros TTC, l'ensemble des Prestations, frais et coûts supplémentaires et notamment :

- intervention d'un Travaux Planner pour un montant forfaitaire de 300 € TTC par déplacement sur site ;
- intervention d'un expert technique pour un montant forfaitaire de 1.200 € TTC par rapport ;
- consultation d'un Prestataire pour obtention d'un devis en vue de finaliser le chantier dans la limite de 500 € TTC par consultation ;
- prise en charge, directement auprès du nouveau Prestataire labellisé et choisi par hemea, des travaux nécessaires pour finaliser le chantier dont le coût dépasse le montant prévu auprès du Prestataire initial, compte tenu de l'état d'avancement réel du chantier et nonobstant le montant versé par le Client ;
- à la discrétion d'hemea, prise en charge du relogement du Client au sein d'un hôtel ou d'un établissement de type BnB, pendant une période de trente (30) jours maximum, dans la limite de 80 € TTC par jour, étant précisé que le choix de l'hébergement est laissé au Client et que le paiement sera réalisé par Hemea sur présentation de facture ;
- à la discrétion d'hemea, prise en charge d'un garde meuble dans la limite de 400 € TTC pour toute la durée de conservation des meubles du Client.

Les coûts supportés par hemea préalablement à la mise en œuvre de la Protection hemea sont comptabilisés au titre des plafonds mentionnés au 1^{er} alinéa.

hemea ne prend en charge que les Prestations, frais et coûts qui viennent en supplément du budget initialement validé par le Client pour la réalisation des Travaux, sur la base des Prestations effectivement réalisées et non du montant payé au Prestataire.

hemea



En tout état de cause, hemea ne saurait en effet être tenue de la différence entre le montant payé au Prestataire et l'état d'avancement effectif du chantier

À titre d'exemple, si le budget travaux des Prestations initialement validé par le Client est égal à 100 et

(i) que le montant des Prestations réalisées au moment de l'abandon de chantier est égal à 50

(ii) que le montant payé au Prestataire est de 60

(iii) et que le montant des nouvelles Prestations est égal à 70

Alors hemea prend en charge 20 ($50 + 70 - 100$), soit la différence entre le coût initial et coût final pour la réalisation des travaux.

Mais ne prend pas en charge 30 ($60 + 70 - 100$) qui inclurait la différence de 10 entre l'état d'avancement réel et l'état des paiements au Prestataire.

Sont exclues du calcul, comme de la prise en charge au titre de la Protection, les différentes aides, publiques ou privées, au titre des travaux prévus.

En cas de désaccord entre le Client et hemea sur l'état d'avancement réel, un expert technique sera diligenté pour un montant forfaitaire de 1.200 € TTC s'imputant sur le montant global pris en charge au titre de la Protection.

2.5 Non-dénigrement au titre de la Protection hemea

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, à l'image, au nom ou encore à la notoriété de hemea en raison des difficultés qu'il pourrait rencontrer dans l'exécution des Prestations par un Prestataire ou bien en raison de l'application de la Protection hemea qui vise simplement à lui apporter une réponse aux problématiques rencontrées.

En cas de violation de la présente obligation, la Société est en droit de purement et simplement cesser la Protection hemea et de demander au Client, outre le remboursement de l'ensemble des frais/coûts engagés au titre de la Protection hemea et la réparation judiciaire du ou des préjudice(s) subi(s), le paiement d'une indemnité fixe et forfaitaire de dix mille euros (10.000 €).

2.6 Non-application de la Protection hemea

La Protection hemea ne s'appliquera pas :

- aux prestations n'ayant pas été réalisées à la suite de l'utilisation de la plateforme hemea accessible sur le Site ;
- en cas de faute du Client ayant eu pour conséquence, directement ou indirectement, d'engendrer un abandon de chantier par un Prestataire ;
- en cas d'utilisation non-conforme du Site par le Client ;
- en cas de sinistre survenu sur un chantier couvert par l'assurance du Prestataire étant à l'origine dudit sinistre ;
- en cas d'avis conforme d'un Expert sur les Prestations contestées par le Client ;
- en cas de violation par le Client de l'Article 2.5. ;
- en cas de non-respect par le Client des délais et formes de notification prévus à l'Article 2.3 ou, plus généralement, d'une condition de mise en œuvre prévu par ledit Article ;
- en cas d'évènement affectant l'immeuble dans lequel se situe le bien immobilier et rendant impossible la réalisation des Prestations ou les impactant trop fortement pour pouvoir réaliser les Prestations initialement prévues et demandées par le Client ;

hemea



- en cas d'évènement connu du Client au jour de l'utilisation du Site et de la signature du devis avec un Prestataire, n'ayant pas été déclaré au Prestataire ou à Hemea et ayant une incidence sur la réalisation des Prestations ;
- en cas d'impossibilité, pour un quelconque Prestataire, de réaliser les Prestations demandées par le Client ;
- en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil ;
- en cas de décision des autorités gouvernementales ou des autorités publiques ayant pour effet d'affecter la réalisation des Prestations ;
- en cas d'évènement social ou sociétal (conflits, guerres, grèves...etc.) ayant pour effet d'affecter la réalisation des Prestations ;
- au nouveau devis signé avec le nouveau Prestataire chargé de la reprise du chantier.

ARTICLE 3 - LES OFFRES

3.1. Support

L'offre Support est celle de base, comprise par défaut lors de la signature de tout devis sur le Site.

Celle-ci inclut simplement une relation à distance avec un chargé d'accompagnement travaux, disponible en cas de problèmes ou de questions sur les travaux.

Dans le cadre de cette offre, la Société ne se déplace pas sur le chantier et n'intervient dans la relation entre le Client et le Prestataire qu'en cas de demande expresse de l'un d'eux pour résoudre une question voire un litige.

A la demande du Client, la Société peut fournir en option supplémentaire payante basée sur le prix total du chantier, une prestation de Travaux Planner au Client, limitée à un forfait de 3 ou 5 visites d'un interlocuteur projet pendant la durée des travaux. Toute visite supplémentaire sera facturée au Client à hauteur de 500 Euros TTC par visite, au-delà du forfait prévu. En cas de réduction de la durée des travaux, empêchant la réalisation des 3 ou 5 visites, le forfait des 3 ou 5 visites restera intégralement dû à la Société et ne sera pas remboursé au Client.

Les dates de réunion sont convenues d'un commun accord entre le Travaux Planner et le Client. Elles devront être fixées en bonne intelligence.

Ces réunions ont uniquement une vocation informative auprès du Client et ne constituent pas un suivi de chantier, étant précisé que le Travaux Planner ne dispose d'aucun pouvoir de direction du chantier et du Prestataire. La Société ne saurait avoir le rôle de chef du chantier ou de garant du Prestataire, le Client étant le seul responsable du suivi du chantier en sa qualité de maître d'ouvrage. En conséquence, en cas de manquement par le Prestataire de ses obligations, le Client ne saurait rechercher la responsabilité de la Société.

3.2. Expertise

Lorsque cette Offre est expressément souscrite par le Client, la Société assure une prestation de Travaux Planner comprenant limitativement :

- la désignation d'un interlocuteur technique dédié au chantier du Client dans les limites des présentes (le « **Travaux Planner** ») ;
- le Travaux Planner réalise, *a maxima* et si l'avancement du chantier le justifie, une réunion hebdomadaire sur le chantier du Client ou à distance afin de constater l'état

hemea



d'avancement global du chantier. Les dates de réunion sont convenues d'un commun accord entre le Travaux Planner et le Client. Elles devront être fixées en bonne intelligence ;

Ces réunions ont uniquement une vocation informative auprès du Client et ne constituent pas un suivi de chantier, étant précisé que le Travaux Planner ne dispose d'aucun pouvoir de direction du chantier et du Prestataire. La Société ne saurait avoir le rôle de chef du chantier ou de garant du Prestataire, le Client étant le seul responsable du suivi du chantier en sa qualité de maître d'ouvrage. En conséquence, en cas de manquement par le Prestataire de ses obligations, le Client ne saurait rechercher la responsabilité de la Société.

- la réalisation d'un compte-rendu à l'issue des réunions précitées reprenant les principaux points abordés lors de la réunion de chantier concernée. Ce compte-rendu comporte éventuellement des photographies du chantier.

Le compte-rendu est envoyé par courriel à l'adresse électronique renseignée par le Client. A compter de son envoi, le Client dispose d'un délai de 48 heures, afin de formuler, par retour de courriel au Travaux Planner, toute observation sur son contenu. A défaut, le Client est réputé avoir accepté, purement et simplement, le contenu dudit compte-rendu ; et

- l'assistance du Client lors de la réception finale du chantier. Le Travaux Planner a, pour seule obligation, d'assister le Client sans pour autant lui fournir une garantie de réception conforme des Prestations par rapport au cahier des charges convenu entre le Prestataire et le Client. Ainsi, le Client sera seul signataire du Procès-Verbal de réception, et donc seul responsable de la validation ou non des Prestations sans pouvoir rechercher une responsabilité du Travaux Planner.

Le Travaux Planner ne saurait assurer une quelconque prestation d'aménagement intérieur. L'Offre d'aménagement intérieur prévue à l'article 3.2 est totalement indépendante de la présente Offre de Expertise.

3.3. Aménagement intérieur

Lorsque cette Offre est expressément souscrite par le Client, la Société assure selon les modalités de souscription du Client (i) une visite technique facturée à hauteur de 250 euros toutes taxes comprises et/ou, (ii) une prestation d'aménagement intérieur sur devis préalable de la Société prenant la forme d'un rapport reprenant la proposition d'aménagement retenue par le Client (le « **Rapport** »).

L'établissement d'un Rapport requiert nécessairement la réalisation préalable d'une visite technique par la Société. En revanche, la souscription du Client à une visite technique n'implique pas nécessairement la souscription à la prestation d'aménagement intérieur.

3.3.1. Visite technique

La Société et le Client, conviennent d'une visite technique, sur le chantier.

Cette visite, d'une durée maximum de 1h30 sur place, a pour finalité d'identifier les attentes du Client et de faire les relevés de cotes si nécessaire.

hêmea



Lors de cette visite, le Client est tenu de faire part à la Société de l'ensemble des informations éventuellement pertinentes qu'il détiendrait.

3.3.2. Réalisation de propositions d'aménagement – Remise du Rapport

Dans l'hypothèse où le devis soumis par la Société au Client relatif à la prestation d'aménagement intérieur serait accepté par tous moyens et sous réserve de (i) la réception par la Société de l'intégralité du prix stipulé dans ledit devis et, (ii) de disposer de l'ensemble des informations nécessaires, la Société adresse au Client, deux (2) propositions d'aménagement et fournit les prestations complémentaires expressément prévues dans le devis précité.

Les Parties conviendront d'un commun accord et en bonne intelligence, d'une réunion, d'une durée maximale de 1h30, à distance ou dans un lieu désigné par la Société, en vue d'échanger sur les propositions d'aménagement.

L'objet de ladite réunion sera de retenir une des deux propositions d'aménagement soumises par la Société. La Société réalisera, au maximum 3 modifications non substantielles de la proposition retenue par le Client.

La Société ne saurait être tenue :

- de soumettre des propositions d'aménagement supplémentaires ou d'apporter plus de 3 modifications non substantielles à la proposition retenue par le Client ; et
- par une obligation de résultat quant à la satisfaction du Client étant rappelé que l'appréciation de cette prestation est subjective.

Une fois la proposition retenue, la Société adresse le Rapport au Client, par voie électronique.

Les conseils matérialisés dans le Rapport ne sont que des suggestions ou propositions d'idées.

Tous schéma, plan ou croquis contenus dans le Rapport ne sauraient être analysés comme des plans destinés à la réalisation de permis de construire ou assimilés à des plans techniques ou d'exécution que le Client devra réaliser auprès de tout tiers, en ce compris les Prestataires de son choix sous sa propre responsabilité.

En conséquence, le Client est tenu de vérifier les cotes et mesures ou de les faire vérifier par tout professionnel. La remise du Rapport n'engagera pas la Société dans une quelconque responsabilité de cotation ou de mesure pour la réalisation des travaux.

Les photographies et graphismes éventuellement présentés dans le Rapport ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

Le Client ne saurait opposer à la Société tout argument subjectif (goût...) quant au contenu du Rapport pour solliciter une modification du Rapport, de nouvelles prestations de la Société ou un quelconque remboursement.

Tout rendez-vous sollicité par le Client sera facturé par la Société à hauteur de 250 euros toutes taxes comprises (durée de 1h30 maximum).

3.4. Caractéristiques communes aux Offres

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



Le Client s'engage à donner un accès libre à la Société au chantier pendant toute la durée d'exécution de ou des Offres souscrites par celui-ci. Ces lieux devront :

- répondre aux normes de sécurité en vigueur ;
- d'une taille suffisante permettant l'exécution de l'Offre concernée ;
- être suffisamment ventilés et dégagés ; et
- être aisément accessibles et ne présentant pas de dangers particuliers (en hauteur ou autre).

Le Client devra, en outre, s'assurer auprès de sa compagnie d'assurance que sa police d'assurance couvre bien toute prestation à domicile ainsi que de l'étendue de la garantie correspondante.

Le Client s'oblige, en outre, à collaborer en bonne intelligence avec la Société et à lui communiquer toutes informations qui lui paraîtraient utiles ou nécessaires à l'exécution de ou des Offres souscrites. Ces informations devront être exactes et actualisées.

Dans le cadre de l'exécution des Offres, le Client peut être mis en relation, à sa demande, avec des Prestataires pour lesquels la Société n'apporte aucune garantie quant au sérieux et à la fiabilité.

Le Client devra convenir avec ces derniers des conditions de leurs interventions. Il sera seul responsable de leurs relations notamment juridiques et financières auxquelles la Société reste tierce. En conséquence, en cas de manquement contractuel de ces derniers, le Client ne saurait diligenter une action à l'encontre de la Société.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION A UNE OFFRE

Le choix et la souscription à une Offre relevant de la seule responsabilité du Client, il appartient à ce dernier de vérifier l'exactitude de sa souscription et de signaler immédiatement toute erreur.

La souscription ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la souscription par la Société par courrier électronique.

Le Client peut, même en cours de chantier, souscrire à l'Offre Expertise.

ARTICLE 5 – PRIX

5.1. Prix du Service

En contrepartie de la réalisation du Service, le Client est redevable d'une somme d'un montant égal à trois pourcent (3%) du coût total TTC du devis accepté par le Client pour la réalisation des Prestations.

Les devis de travaux supplémentaires sont affectés du même pourcentage que le devis initial.

héma



A la discrétion de la Société, ce pourcentage de 3% pourra être révisé à la hausse par hemea, ce pourcentage modifié et le montant des frais de service correspondant étant alors indiqués sur le devis à signer. Là encore, les éventuels devis de travaux supplémentaires sont affectés du même pourcentage que le devis initial.

Ce taux révisé étant indiqué sur le devis signé par le Client, ce taux engage contractuellement le Client et se substitue à celui par défaut de 3%, le Client ne pouvant se prévaloir de la documentation notamment publicitaire hemea pour solliciter l'application de ce taux de base de 3%.

En cas de taux réduit à 0%, la Protection hemea ne s'appliquera pas.

Ce coût ne comprend pas celui des Offres prévues par l'article 3 des présentes Conditions Générales de Service.

Le prix du Service est exigible, en totalité, dès lors que le Client contracte avec un Prestataire. En cas de cessation des Prestations pour une quelconque raison que ce soit, à la demande ou non du Client et/ou imputable ou non, directement ou indirectement, au Prestataire, la Société ne sera nullement tenue de rembourser le Client.

De même, en cas de réduction du coût total du chantier, qu'elle soit à l'initiative du Client ou du Prestataire, la Société ne sera tenue à aucune réduction du prix et à aucune restitution des sommes perçues au titre du Service, ce que le Client comprend et accepte par la signature des Présentes.

5.2. Prix des Offres

5.2.1. Principe

Les Offres sont proposées aux prix en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la souscription par la Société. Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Les prix tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par la Société sur le Site. Ils sont fermes et non révisables pendant leur période de validité telle qu'indiquée sur le Site, la Société se réservant le droit, en dehors de cette période de validité, de modifier discrétionnairement les prix à tout moment.

Lorsqu'une Offre est proposée gratuitement, le Client s'engage à respecter l'intégralité des termes et conditions des présentes sans pouvoir néanmoins revendiquer l'exécution d'une obligation à la charge de la Société qui ne fait qu'accorder ses services, aux conditions qu'elle est libre de déterminer, gracieusement au Client.

Le Client assume à sa seule charge l'ensemble des frais nécessaires à l'accès aux Offres (connexion internet...).

Une facture est transmise par voie électronique par la Société et remise au Client lors de toute souscription.

5.2.2. Exigibilité du prix et Résiliation anticipée

Le prix de l'Offre Expertise visée à l'article 2.1 est exigible, en totalité, dès lors que le Client contracte avec un Prestataire.

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



Le prix de l'Offre Aménagement d'intérieur visée à l'article 2.2 est exigible selon les modalités suivantes :

- le prix de la visite technique visée à l'article 2.2.1 est exigible en intégralité dès la souscription du Client. La Société ne saurait être contrainte de réaliser ladite visite à défaut de paiement intégral et préalable ;
- en cas de souscription à la prestation d'aménagement intérieur visée à l'article 2.2.2, le prix est exigible en totalité au moment de la souscription du Client. La Société ne saurait être contrainte de réaliser les prestations correspondantes à défaut de paiement intégral et préalable.

En cas de cessation des Prestations pour une quelconque raison que ce soit, à la demande ou non du Client et/ou imputable ou non, directement ou indirectement, au Prestataire, la Société ne sera nullement tenue de rembourser le Client.

De même, en cas de réduction du coût total du chantier, qu'elle soit à l'initiative du Client ou du Prestataire, la Société ne sera tenue à aucune réduction du prix et à aucune restitution des sommes perçues au titre de l'Offre Expertise, ce que le Client comprend et accepte par la signature des Présentes.

A défaut d'exercice du droit de rétractation stipulée à l'article 8, le Client pourra résilier le Service hemea et l'Offre choisie, à tout moment. Ladite résiliation devra être notifiée à la Société par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception indiquant son intention, dénuée de toute ambiguïté, de résilier le Contrat, au moins 7 jours calendaires à l'avance.

En cas de résiliation anticipée, les montants payés par le Client à la Société au titre du Service hemea et de l'Offre souscrite ne seront pas remboursés et seront entièrement dus à la Société.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE PAIEMENT DU SERVICE ET DES OFFRES

6.1. *Modalités*

Le prix est payable par voie de paiement sécurisé, par virement bancaire sur le compte séquestre ouvert à cet effet.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté.

Le Client est informé que la Société utilise conformément aux stipulations des conditions générales d'utilisation du Site, le service de paiement sécurisé proposé par la société Lemonway.

La Société ne sera pas tenue de donner au Client un accès au contenu d'une Offre souscrite si celui-ci ne paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par la Société des sommes dues.

En outre, la Société se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement précitées, de suspendre ou d'annuler l'accès à l'Offre.

6.2. *Incidents de paiement*

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une somme entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à deux (2) % du montant hors taxes impayé par le Client, sans mise en demeure préalable, par jour calendaire de retard et à compter du premier jour de retard ;
- l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à la Société par le Client, sans préjudice de toute autre action que la Société serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client ; et
- la suspension immédiate de l'exécution des services associés à l'Offre souscrite ou du Service au préjudice du Client.

ARTICLE 7 - DUREE

7.1. *Durée du Service*

Le Service sera réalisé par hemea pour une durée commençant à courir à compter de la signature sur le Site par le Client d'un premier devis relatif à un chantier jusqu'au jour de la réception du chantier, étant précisé que la durée de la Protection hemea ne peut pour sa part excéder une période de douze (12) mois à compter de la signature d'un premier devis par le Client.

7.2. *Durée des Offres*

Les Offres sont conclues pour :

- les Offres Expertise, pour toute la durée de la réalisation des Prestations concernées sous réserve que la durée des Prestations n'exécède pas 18 mois courant à compter de la mise en relation du Client avec un premier Prestataire, et même en cas de régularisation de devis de travaux supplémentaires au devis initial (la « **Durée de l'Offre** »). Une fois la Durée de l'Offre écoulée, la Société ne sera plus tenue d'assurer les services associés à l'Offre souscrite et le Client ne saurait réclamer le remboursement du prix de l'Offre versé en application de l'article 4 définitivement acquis à la Société. En conséquence, peu important un changement de Prestataire intervenu, à la demande ou non du Client, en cours d'exécution des Prestations, la Société sera tenue d'assurer les Prestations uniquement pendant la Durée de l'Offre ;
- les Offres d'aménagement intérieur, pour toute la durée de la réalisation par la Société des diligences correspondantes jusqu'à la remise du Rapport sous réserve que ne soit pas écoulé un délai de 6 mois maximum à compter de la date de souscription du Client à l'Offre concernée. En conséquence, le Client veillera à répondre, à première demande et sans délai, à l'ensemble des demandes de la Société. En cas de dépassement dudit délai, la Société ne saurait être tenue de fournir le Rapport ou d'exécuter, plus généralement, tout ou partie de la prestation.

ARTICLE 8 - DROIT DE RETRACTATION AU TITRE DES OFFRES

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



Le Client est informé qu'il dispose, conformément aux dispositions légales en vigueur, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de sa souscription à une Offre.

Pour pouvoir exercer son droit de rétractation, le Client devra adresser à la Société dans un délai de 14 jours à compter de la souscription à l'Offre sa décision de rétractation conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Un formulaire de rétractation figure en dernière page des présentes.

Par exception à ce qui précède, le Client est informé qu'en application de l'article L. 221-28 du code de la consommation, il ne saurait faire valoir son droit de rétractation pour la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

ARTICLE 9 - GARANTIES APPLICABLES

En application de l'article 15 de la loi 2004-575 du 21 juin 2004, il est rappelé que la Société est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant des présentes, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, la Société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des présentes est imputable, soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les présentes, soit à un cas de force majeure.

Il est précisé et rappelé au Client que la Protection hemea délivrée par la Société n'est pas une garantie d'assurance ni même une garantie commerciale. Il s'agit d'une prestation délivrée par la Société au titre du Service qu'elle délivre à ses clients par l'intermédiaire de la plateforme hemea accessible sur le Site.

ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Il est rappelé que le contenu du Site est la propriété de la Société et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

La Société est l'unique propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux (le ou les « **Illustration(s)** ») :

- modélisations 3D ou 2D, en ce compris toute modélisation générée à la demande Client ; et
- aux clichés photographiques réalisés par la Société ou tout tiers désigné par elle dans le cadre de l'Offre souscrite.

Par suite, le Client s'interdit de reproduire tout élément des Illustrations par quelque moyen, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit autre que pour ses besoins strictement personnels à l'exclusion de toute utilisation professionnelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

hemea



La Société se réserve le droit d'utiliser librement les Illustrations, en ce compris à des fins commerciales et/ou publicitaires liées ou non aux intérêts du Client, sans que le Client ne puisse lui réclamer une quelconque indemnité sur quelque fondement que ce soit.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE

11.1. Utilisation du Site

Le rôle de la Société se limite à la mise à disposition de l'Offre souscrite par le Client ainsi qu'à la réalisation du Service.

Le Client est tenu de s'assurer que l'utilisation qu'il fait du Site est conforme aux dispositions légales et réglementaires. La Société ne donne aucune garantie au Client quant à la conformité de l'utilisation du Site, qu'il fait ou qu'il projette de faire, aux dispositions légales et réglementaires.

11.2. Contenu de l'Offre et du Service

Il est rappelé que la Société n'assume qu'un rôle technique dans la mise en relation du Client et du Prestataire. En conséquence, le Client et le Prestataire sont tenus d'organiser entre eux les conditions notamment juridiques et financières de leurs relations dont ils seront les seuls responsables. Ils devront alors s'assurer du respect des conditions légales et réglementaires.

La Société ne saurait être responsable, quelle que soit l'Offre souscrite ou dans le cadre du Service, en cas notamment de violation par le Prestataire de ses engagements ou encore de tous dommages de toutes natures subis par le Client, y compris corporels, lors de toutes prestations du Prestataire.

11.3. Contenu de la Protection hemea

Il est rappelé également que hemea propose une Protection hemea ayant pour objet d'aider le Client qui rencontre des difficultés avec un ou plusieurs Prestataires dans le cadre d'un chantier ayant fait l'objet d'un devis validé par le Client. Pour autant, même dans le cadre du Service, le Client et le Prestataire sont tenus d'organiser entre eux les conditions notamment juridiques de leurs relations dont ils seront les seuls responsables, étant rappelé que le paiement du Prestataire sera réalisé par la Société.

Dans le cadre du Service, hemea ne peut nullement être tenue responsable des éventuels manquements contractuels de la part d'un Prestataire qui répond seul, au titre de sa responsabilité civile professionnelle, des préjudices résultant de ses fautes.

Le Client le reconnaît expressément et l'accepte sans réserve.

En conséquence, il ne pourra en aucun cas se retourner contre Hemea au titre de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou encore du retard dans l'exécution des Prestations par un Prestataire.

Le Service délivré par Hemea vise à remédier aux problématiques pouvant être rencontrées par le Client et dans son intérêt. Ainsi, il ne peut être reproché à hemea un quelconque retard dans la recherche d'une solution adéquate et appropriée permettant de remédier aux Prestations n'ayant pas été réalisées ou n'ayant pas été réalisées correctement.

11.4. Dispositions générales

En tout état de cause, la Société ne saurait en aucune circonstance être responsable au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué,

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



inexactitude ou corruption de fichiers ou données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou bénéfice, perte de clientèle ou perte de chance lié à quelque titre et sur quelque fondement que ce soit.

La Société ne saurait être responsable du retard ou de l'inexécution du présent contrat justifié par un cas de force majeure, telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes Conditions Générales de Service et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Dans l'hypothèse où les présentes conditions seraient traduites dans une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 - LITIGES

Dans l'hypothèse où un différend portant sur la validité, l'exécution ou l'interprétation des présentes et serait porté devant les juridictions civiles, il sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises auquel il est fait expressément attribution de compétence, même en cas de référé ou de pluralité de défendeurs.

Conformément aux dispositions légales concernant le règlement amiable des litiges, la Société adhère au service du médiateur de la consommation de SAS Médiation dont les coordonnées sont les suivantes : 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois - <https://sasmediationsolution-conso.fr>. Après démarche préalable écrite du Client ayant la qualité de consommateur au sens du code de la consommation auprès de la Société, le service du médiateur précité peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

En application de l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, il est précisé au Client, qu'il peut consulter la page suivante pour avoir plus d'informations sur ses démarches en cas de contestation :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

ARTICLE 14 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales du Service et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-8 du code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Offres ;
- le prix des Offres et des frais annexes ;
- les informations relatives à l'identité de la Société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en

héma

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



œuvre ;

- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ; et
- les informations relatives au droit de rétractation.

Le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à la Société.

FORMULAIRE DE RETRACTATION D'UNE OFFRE

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de hemea - Novare Construction SAS -176, avenue Charles de Gaulle - Neuilly-sur-Seine (92200),

hemea

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine



Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur l'Offre ci-dessous :

Souscrite le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s)

Date :

() Rayez la mention inutile.*

hème

Novare Construction SAS au capital de 18.267,74 Euros - 813 776 416 RCS Paris
Siège social 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine