



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La Société TEKSIAL ("TEKSIAL") est soumise au dispositif relatif aux (Certificats d'Economies d'Énergie «CEE ») et adopte à ce titre un rôle moteur pour inciter les professionnels et les particuliers à réaliser des économies d'énergie.

A cette fin, TEKSIAL propose, sur son Site internet [promee.fr](http://promee.fr), un accompagnement gratuit au profit de l'Utilisateur/du Client, intégrant :

- Des informations et conseils relatifs aux travaux d'économie d'énergie susceptibles d'être réalisés dans le logement de l'Utilisateur/du Client ;
- Un dispositif permettant à l'Utilisateur/au Client de bénéficier d'une prime (appelée ci-après « Prime Energie »), s'il décidait de réaliser des travaux répondant aux conditions imposées par le Code de l'énergie et de confier à TEKSIAL la gestion de son dossier administratif (appelé ci-après « Dossier ») pour faire valoir son droit au versement de la Prime Energie ;
- Un dispositif permettant à l'Utilisateur/au Client de désigner TEKSIAL en tant que Mandataire administratif afin de lui déléguer la gestion de ses démarches en ligne/auprès de l'Anah aux fins d'obtention du versement de la prime MaPrimeRénov' (« MaPrimeRénov' »).

### Définitions

Les termes utilisés avec une majuscule ont le sens qui leur est attribué ci-dessous, qu'ils soient au singulier ou au pluriel :

**Anah** : Agence Nationale de l'Habitat.

**Certificats d'Economies d'Énergie** : Biens meubles négociables, dont l'unité de compte est le kilowattheure d'énergie finale économisé (article L221-8 du Code de l'énergie), pouvant être détenus, acquis ou cédés par toute personne mentionnée aux 1 à 6 de l'article L221-7 du Code de l'énergie ou par toute autre personne morale.

**Client** : Personne physique ayant créé un Espace Client sur le Site internet [promee.fr](http://promee.fr), confiant à TEKSIAL la gestion de ses demandes de primes.

**Devis** : Document écrit émis par un professionnel proposant un prix pour la réalisation de travaux envisagés par le Client.

**Dossier** : Ensemble d'informations/éléments/pièces/documents rassemblés par le Client à l'appui de ses demandes de versement d'une prime (Prime Energie et/ou MaPrimeRénov'), identifié par une référence unique, et déposé par TEKSIAL auprès du Pôle National des Certificats d'économies d'Énergie ("PNCEE") ou de l'Anah, sous réserve de leur conformité.

**Espace Client** : Espace personnel, créé par le Client sur le Site internet [promee.fr](http://promee.fr) via son adresse électronique qu'il renseigne, pour constituer ses Dossiers et suivre leur traitement.

**Kilo watt heure cumulés actualisés (KWh cumac)** : Unité de compte des CEE, issue de la contraction de « cumulés », afin de tenir compte des économies réalisées sur toute la durée de vie de l'opération, et de «

actualisés », afin de prendre en compte une actualisation annuelle des économies futures au taux de 4 % par an. Il est précisé que 1 MWh cumac équivaut à 1 000 kWh cumac et 1 GWh cumac à 1 000 000 de kWh cumac.

**Mandataire administratif** : Qualité de TEKSIAL lorsqu'elle accompagne le Client pour obtenir le versement MaPrimeRénov', en ce incluses la demande de subvention auprès de l'Anah et la constitution/le dépôt du Dossier.

**MaPrimeRénov'** : Aide proposée par l'Anah visant au financement de travaux d'isolation, de chauffage, de ventilation ou d'audit énergétique d'une maison individuelle ou d'un appartement en habitat collectif.

**Obligés** : Personnes morales soumises à des obligations d'économies d'énergie en vertu de l'article L.221-1 du Code de l'énergie ou ayant reçu la délégation d'une partie « *Obligé* » en vertu de l'article R.221-5 du Code de l'énergie.

**Pôle National des Certificats d'Economies d'Energie (« PNCEE »)** : Autorité administrative compétente pour délivrer les CEE après instruction des Dossiers constitués pour obtenir la Prime Energie et déposés par TEKSIAL.

**Prime Energie** : Aide financière versée par TEKSIAL en qualité de Délégitaire dans le cadre de travaux de rénovation énergétique sous réserve de fourniture d'un Dossier conforme.

**Professionnel** : Entreprise ou artisan auquel le Client fait appel pour réaliser les travaux de révocation énergétique.

**Registre National des Certificats d'Economies d'Energie (Registre EMMY)** : Base de données enregistrant les opérations afférentes aux détenteurs de comptes, notamment : la matérialisation des CEE après leur délivrance par le PNCEE, le transfert de CEE entre titulaires de compte et l'annulation des CEE en fin de période sur instruction de l'autorité compétente lorsqu'un Obligé a satisfait à ses obligations.

**Services** : Services proposés par TEKSIAL sur le Site internet [promee.fr](http://promee.fr) visant à accompagner le Client dans ses démarches entreprises aux fins d'obtenir le versement de la Prime Energie et/ou de MaPrimeRénov'.

**Site** : Site internet [promee.fr](http://promee.fr), exploité par TEKSIAL.

**Utilisateur** : Désigne toute personne physique accédant au Site internet [promee.fr](http://promee.fr).

## **1. Objet des Conditions Générales de Ventes**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions et modalités encadrant les Services proposés par TEKSIAL sur le Site.

L'acceptation pleine, entière et sans réserve des CGV est un préalable indispensable à la création de l'Espace Client et au bénéfice des Services par le Client.

Cette acceptation se matérialise lorsque le Client coche la case prévue à cet effet au cours du processus de création de son Espace Client.

## **2. Avis, expertises et informations**

2.1. Les avis et expertises communiqués par TEKSIAL, quel que soit le canal (téléphone, email, compte rendu dans l'Espace Client), le sont à titre uniquement indicatif, sur le fondement des informations/éléments/pièces/documents transmis par l'Utilisateur/le Client, et n'engagent pas la responsabilité de celle-ci.

2.2. TEKSIAL et ses représentants ne sauraient être tenus responsables des erreurs commises par l'Utilisateur/le Client dans la transmission des informations/éléments/pièces/documents, d'une absence de disponibilité de ceux-ci ou d'un manque d'exhaustivité ou d'actualisation.

### **3. Services**

#### **3.1. Création de l'Espace Client**

Pour constituer un Dossier, il est impératif que l'Utilisateur crée son Espace Client sur le Site, et ce avant la date de la signature du Devis qu'il obtiendra et avant tout engagement de travaux.

La création, l'accès et l'utilisation de l'Espace Client sont soumis à l'acceptation préalable et au respect des CGV.

L'Espace Client est personnel et incessible.

#### **3.2. Prime Energie**

##### **3.2.1. Critères d'éligibilité**

Seuls les travaux respectant l'ensemble des critères prévues par la réglementation en vigueur relative aux Certificats d'Economies d'Energie (articles L.221-1 et suivants du Code de l'énergie) sont éligibles au versement de la Prime Energie.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des critères d'éligibilité tels qu'ils résultent de la réglementation applicable, dont les principaux sont les suivants :

- La valorisation des travaux pour l'obtention de la prime des Certificats d'Economies d'Energie (CEE), auprès d'un seul acteur ;
- L'obligation d'être une personne majeure, résidant en France métropolitaine ;
- La réalisation des travaux figurant dans la liste des travaux éligibles au programme ;
- L'obligation de faire réaliser ses travaux par un professionnel RGE sur ce lot de travaux dans un logement achevé depuis au moins deux (2) ans situé en France ;
- La réalisation des travaux respectant les conditions techniques exigées ;
- La réalisation des travaux répondant aux modalités et aux conditions définies par les textes législatifs et réglementaires en vigueur en vue de l'éligibilité aux CEE ;
- L'inscription sur le Site avant tout engagement de travaux ;
- Le respect le processus de création du Dossier sur le Site et le respect des délais de retour des documents en vue de l'éligibilité à la Prime Energie.

##### **3.2.2. Constitution et Parcours du Dossier aux fins de versement de la Prime Energie**

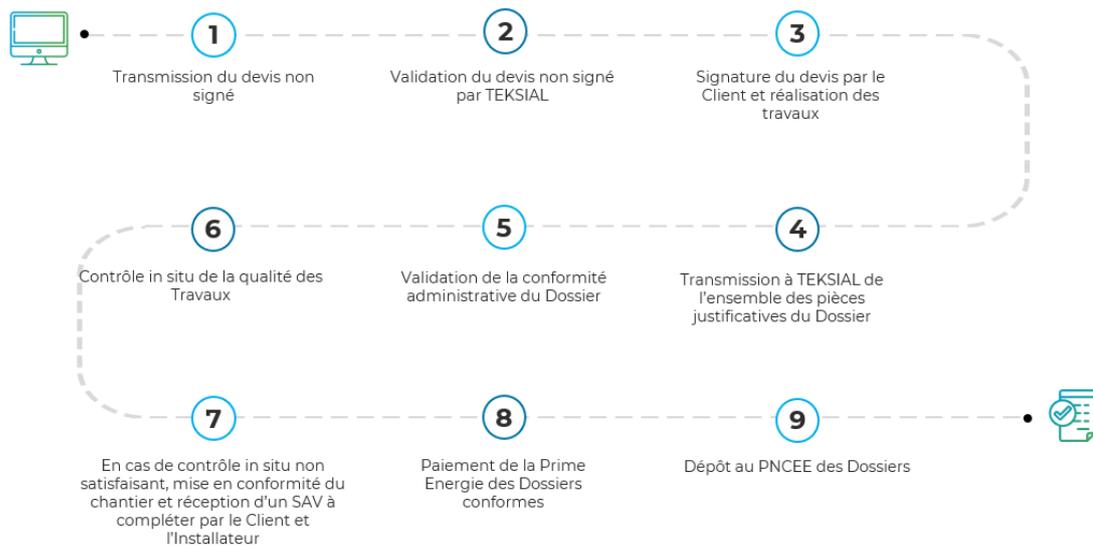
###### **a) Création de l'Espace Client**

Préalablement à la création de son Espace Client, l'Utilisateur sollicite de la part de TEKSIAL, sur le Site, l'obtention d'une simulation du montant de la Prime Energie auquel il pourrait prétendre au titre des travaux de rénovation énergétique envisagés, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation qu'il aura déjà acceptées.

Une fois l'Espace Client créé, une lettre d'engagement, signée par TEKSIAL, y est mise à la disposition du Client, et constitue la preuve d'ouverture de son Dossier.

###### **b) Parcours du Dossier**

Le parcours du Dossier est alors le suivant :



1. Le Client doit transmettre à TEKSIAL un Devis non signé par lui correspondant aux travaux envisagés.

2. Dès validation par TEKSIAL du Devis non signé, un « cadre de contribution » mentionnant le montant indicatif de la Prime Energie, tel que résultant de la simulation préalablement réalisée sur le fondement des informations/éléments/pièces/documents communiqués par le Client est mise à disposition à sa disposition dans son Espace Client.

3. et 4. Le Client est informé par email qu'après avoir signé le Devis et fait réaliser les travaux, il doit accéder à son Espace Client pour télécharger en une seule et unique démarche les documents ci-après listés (les « Documents ») :

- Le Devis signé ;
- La facture émise après la réalisation des travaux objet du Devis validé par TEKSIAL ;
- Le justificatif des revenus annuels à n-1 ou n-2 (avis d'imposition) par rapport à la date d'engagement des travaux ;
- L'attestation sur l'honneur signée de manière manuscrite ;
- Les certifications du matériel et/ou qualification du Professionnel et/ou fiche technique du produit utilisé ;
- Tout autre document nécessaire à la validation du Dossier au titre du dispositif des Certificats d'Economies d'énergie.

Les Documents doivent être téléchargés par le Client dans son Espace Client dans un délai d'un (1) mois après l'édition de la facture relative à la réalisation des travaux objets du Devis.

Si, pour des raisons techniques imputables au Client, l'envoi des Documents est impossible, les frais de l'envoi postal à TEKSIAL sont à la charge du Client, lequel devra veiller à affranchir suffisamment l'enveloppe contenant les Documents.

5. TEKSIAL s'engage à instruire le Dossier dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter du chargement de la dernière pièce justificative téléchargée par le Client sur son Espace Client, et ce afin de vérifier sa conformité administrative.

Le traitement du Dossier est réalisé par TEKSIAL conformément à la réglementation en vigueur relative aux Certificats d'Economies d'Energie (articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie).

Seul un Dossier comportant l'ensemble des Documents pourra être instruit par TEKSIAL.

TEKSIAL ne peut être tenue responsable du non-traitement d'un Dossier dont l'un ou plusieurs Documents n'aurait pas été transmis/téléchargé(s) par le Client.

Tout Dossier déclaré non conforme par TEKSIAL, au regard d'un ou plusieurs Documents ne remplissant pas les conditions exigées, pourra donner lieu à régularisation par le Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'édition de la facture émise par le Professionnel à l'encontre du Client.

A défaut, le versement de la Prime Energie ne pourra avoir lieu et le Dossier sera clôturé, sans que la responsabilité de TEKSIAL ne puisse être recherchée à ce titre.

Par ailleurs, une inactivité du Client sur son Espace Client [promee.fr](http://promee.fr) supérieur à quatre (4) mois peut entraîner la clôture de son Dossier par TEKSIAL, sans que la responsabilité de la celle-ci ne puisse être recherchée à ce titre.

6. TEKSIAL se réserve le droit de diligenter un contrôle in situ ou un contrôle par contact téléphonique à tout moment.

Conformément à l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des CEE (article 2) :

- Est considéré comme un contrôle sur le lieu de l'opération ou "contrôle in situ" un contrôle effectué avec le déplacement physique de la personne chargée du contrôle sur le lieu de réalisation de l'opération indiqué par le bénéficiaire de celle-ci ;
- Est considéré comme un contrôle par contact un contrôle effectué par téléphone, par courrier, par messagerie électronique ou au moyen d'un autre outil numérique avec le bénéficiaire de l'opération d'économies d'énergie.

Le Client s'engage à donner l'accès au site au sein duquel sont réalisés les travaux objet du Dossier.

7. En cas de contrôle in situ ou par contact téléphonique des travaux concluant à leur non-conformité au dispositif légal et réglementaire des CEE et/ou aux règles de l'art, le Client, informé par TEKSIAL, doit requérir du Professionnel la réalisation de toutes mesures correctives aux anomalies détectées (Service Après-Vente, « SAV »).

Le Client s'engage à transmettre à TEKSIAL les pièces justifiant de la remise en conformité du chantier dans le cadre du SAV, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception du courrier l'ayant informé des non-conformités.

A défaut, TEKSIAL se réserve le droit de ne pas verser la Prime Energie au Client.

8. En cas de contrôle conforme in situ ou par contact téléphonique ou de SAV ayant permis de régulariser les non-conformités détectées à l'issue de l'un de ces contrôles, TEKSIAL verse au Client le montant de la Prime Energie, dans les conditions décrites aux 3.2.3 et 3.2.4 du présent article.

### **3.2.3. Montant de la Prime Energie**

#### **a) Calcul du montant de la Prime Energie**

Le montant de la Prime Energie dépend notamment de la nature et des caractéristiques des travaux objet du Devis validé par TEKSIAL, de la région où est situé le logement, de la surface à rénover du logement, du statut fiscal du foyer et des textes réglementaires en vigueur.

#### **b) Simulation et montant définitif de la Prime Energie**

Le montant de la Prime Energie obtenu par le Client à l'issue de la simulation réalisée sur le Site n'est fourni par TEKSIAL qu'à titre indicatif.

Une différence entre, d'une part, les caractéristiques des travaux mentionnées lors de la simulation de la Prime Energie et, d'autre part, celles des travaux effectivement réalisés et mentionnés sur le Devis validé par TEKSIAL et sur la facture, donnera lieu automatiquement à une réévaluation de la Prime Energie.

Le montant de la Prime Energie n'est définitif qu'une fois le Dossier finalement validé par TEKSIAL à l'issue des diligences de cette dernière, en ce inclus les contrôles in situ ou par contact téléphonique.

### **3.2.4. Notification de conformité du Dossier et versement de la Prime Energie**

La notification de conformité définitive du Dossier a lieu :

- Dans le cas où le Dossier ne donne pas lieu à contrôles in situ ou par contact, lorsque TEKSIAL a validé le Dossier ;
- Dans le cas où un contrôle in situ ou par contact est réalisé, lorsque son résultat est positif.

Le montant de la Prime Energie sera versé au Client sous forme de lettre chèque ou par virement bancaire, dans un délai de quinze (15) jour maximum à compter de la date de la notification de la conformité définitive du Dossier.

La responsabilité de TEKSIAL ne saurait être recherchée du fait du non-versement de la Prime Energie au Client dans le cas où les diligences entreprises par TEKSIAL mettraient en évidence l'existence d'informations inexactes ou de non-conformités au dispositif légal et réglementaire des CEE et/ou aux règles de l'art.

### **3.2.5. Remboursement de la Prime Energie par le Client**

Le Client s'engage à rembourser à TEKSIAL l'intégralité des sommes que cette dernière lui aura versées dans les cas suivants :

- Les travaux, objets du Dossier validé par TEKSIAL, ont déjà donné lieu à la délivrance d'une prime CEE par un autre délégataire ;
- Les travaux, objets du Dossier validé par TEKSIAL, sont invalidés lors d'un contrôle ultérieur diligenté par le PNCEE.

### **3.2.6. Contrôles par le PNCEE et responsabilité de TEKSIAL**

Afin de vérifier l'authenticité des informations du Dossier du Client, le PNCEE pourra procéder ou faire procéder à des contrôles portant de façon non exhaustive sur :

- Les Documents fournis par le Client en application de l'article 3.2.2 des CGV ;
- La réalité des travaux au travers de visites in situ (mesurage de surface, caractéristiques des travaux, etc.). A cette fin, Client s'engage à donner l'accès au chantier.

TEKSIAL ne saurait en aucun cas être tenue responsable du fait qu'une ou plusieurs informations/éléments/pièces/documents communiqués par le Client dans le cadre de la constitution de son Dossier se révéleraient ou seraient jugées par le PNCEE inexactes ou incertaines ou que ledit Dossier constituerait selon le PNCEE un « doublon » ayant déjà donné lieu au versement de la Prime Energie par un autre délégataire.

Dans le cas où les contrôles menés par le PNCEE donneraient lieu à l'annulation des CEE délivrés ou à l'application de pénalités financières par l'administration, TEKSIAL se réserve le droit de réclamer au Client, qui l'accepte, les pénalités financières qui lui auront alors été infligées par le PNCEE au titre des manquements qu'il aura constatés et pour lesquels TEKSIAL ne serait aucunement être responsable, outre le remboursement de la Prime Energie déjà versée, dans les conditions de l'article 3.2.5 des CGV.

### **3.2.7. Protection juridique**

Le Client pourra bénéficier d'une protection juridique ("Protection Juridique") dont les frais de souscription sont pris en charge par TEKSIAL auprès de l'assureur Covéa.

Les critères suivants doivent impérativement être réunis par le Client pour que la Protection Juridique soit effective :

- Avoir créé un compte à partir du 07 janvier 2021 ;
- Avoir confié à TEKSIAL l'instruction et la validation de son Dossier pour l'obtention de la Prime Energie dans le cadre de son projet de rénovation énergétique ;
- Avoir reçu de la part de TEKSIAL la validation du Devis.

Le Client pourra profiter d'un an de couverture juridique à compter de la date de signature de son Devis.

La Protection Juridique inclut un service d'information et d'assistance téléphonique, un accompagnement pour la recherche de solutions à l'amiable et un accompagnement en cas d'action en justice.

### **3.3. Service d'accompagnement pour l'obtention de la prime MaPrimeRénov'**

Le Client peut également solliciter TEKSIAL en tant que Mandataire administratif pour être accompagné dans l'instruction de son Dossier à constituer auprès de l'Anah pour l'obtention du versement de MaPrimeRénov', cumulable avec la Prime Energie.

Dans ce cas, TEKSIAL se charge d'effectuer l'intégralité des diligences requises auprès de l'Anah.

Deux grandes étapes sont à distinguer :

#### **3.3.1. Avant la réalisation des travaux**

Lors de la création de son Espace Client, le Client peut mentionner souhaiter un accompagnement de TEKSIAL en tant que Mandataire administratif dans le cadre de la constitution de son Dossier pour obtenir le versement de MaPrimeRénov'.

Si tel est le cas, un guide explicatif du processus de création de compte auprès de l'Anah et de désignation de TEKSIAL comme Mandataire administratif est mis à la disposition du Client dans son Espace Client.

TEKSIAL effectue une demande de versement de MaPrimeRénov' auprès de l'Anah à l'appui des pièces justificatives suivantes transmises par le Client en les téléchargeant sur son Espace Client :

- Le formulaire CERFA n°16089\*02 complété par les soins du Client ;
- Le Devis des travaux à réaliser établi par un artisan RGE ;
- Les informations liées au financement des travaux (Prime Energie ou une autre aide perçue via un autre délégataire) ;
- Le RIB ;
- L'attestation d'engagement remplie et signée par le propriétaire bailleur ;
- L'attestation d'indivision remplie et signée par les propriétaires en indivision.

Si, pour des raisons techniques imputables au Client, l'envoi des pièces est impossible, les frais de l'envoi postal à TEKSIAL sont à la charge de Client. Il devra veiller à affranchir suffisamment l'enveloppe contenant les pièces de son Dossier.

Lors de l'instruction de la demande de prime MaPrimeRénov', l'Anah est susceptible de contacter le Client afin de vérifier la réalité du mandat confié à TEKSIAL.

#### **3.3.2. Après la réalisation des travaux**

TEKSIAL, en qualité de Mandataire administratif, effectue une demande de paiement auprès de l'Anah pour le compte du Client.

Le Client s'engage ainsi à fournir à TEKSIAL les documents suivants, en les téléchargeant via son Espace Client :

- La facture comportant ses nom et prénom tel que figurant sur son compte MaPrimeRénov' ;
- Le Devis signé ;
- Le RIB s'il ne l'a pas fourni avant la réalisation des travaux.

### 3.2.4. Versement du montant de MaPrimeRénov'

Le versement du montant de MaPrimeRénov' est soumis au pouvoir discrétionnaire de l'Anah.

Dans ces conditions, le Client reconnaît que le mandat confié à TEKSIAL ne crée à la charge de celle-ci aucune obligation de résultat ni aucune responsabilité en cas de défaut de versement de MaPrimeRénov'.

## 4. Réclamations

En cas de réclamation relative au traitement du ou des Dossier(s) Prime Energie et/ou MaPrimeRénov', le Client peut selon son choix, adresser sa requête :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : TEKSIAL - Service Satisfaction – 54 Avenue Jean Jaurès – 92707 COLOMBES CEDEX,
- Soit par email à l'adresse suivante : [satisfaction@teksial.com](mailto:satisfaction@teksial.com)

À réception, TEKSIAL confirme la bonne prise en compte de la réclamation par email.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation par TEKSIAL, celle-ci communique sa réponse au Client en mentionnant les éclairages et les solutions possibles.

## 5. Données personnelles

Les données personnelles que TEKSIAL, responsable de traitement, collecte sont utilisées pour les finalités et sur les fondements juridiques suivants :

Traitement	Collecte de données	Finalité	Fondement juridique	Destinataires	Durée de conservation
Prime Energie	Nom, prénom, email, adresse, avis d'imposition, numéro de téléphone	Instruction de la demande du Client pour l'obtention de la "Prime Energie"	Exécution du contrat	TEKSIAL et ses partenaires (Bureaux de contrôles), PNCEE	10 ans après la collecte
Prime "MaPrimeRénov"	Nom, prénom, email, adresse, RIB,	Accompagnement pour l'obtention de la Prime "MaPrimeRénov"	Exécution du contrat	TEKSIAL et l'Anah	10 ans après la collecte
Protection juridique	Nom, prénom, email, adresse postale, avis d'imposition	Service d'assurance au bénéfice du Client pour ses travaux	Intérêt légitime	Covéa	Durée de la relation contractuelle
Envoi de communications commerciales	Email	Amélioration de la relation client	Intérêt légitime	TEKSIAL	3 ans après le dernier contact avec le prospect
Envoi de communications commerciales	Nom, prénom, email, adresse postale, numéro de téléphone	Prospection commerciale, sollicitations commerciales personnalisées	Consentement	Les sociétés du Groupe ENGIE (ENGIE, ENGIE Homes Services, MESDEPANNEURS.FR, ENGIE my Power, ENGIE Home performance)	3 ans à compter du dernier contact avec le prospect

Ces données ne seront jamais partagées ni transférées hors de l'Union européenne sans l'accord préalable du Client.

Par ailleurs, TEKSIAL met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données de ses Utilisateurs/Clients.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif la protection des données personnelles en vigueur, l'Utilisateur/Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de limitation et d'opposition sur ses données personnelles qu'il peut exercer en envoyant un email à l'adresse : [info-rgpd@teksial.com](mailto:info-rgpd@teksial.com) ou en écrivant à l'adresse suivante : TEKSIAL – 54, avenue Jean Jaurès – 92707 COLOMBES CEDEX.

## **6. Droit de rétractation**

Conformément à la réglementation en vigueur relative aux contrats conclus à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de l'envoi du « cadre de contribution » mentionné à l'article 3.2.2. b) 2 des CGV, conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation.

Durant ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalités ou supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L221-25 du code de la consommation.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client peut transmettre à TEKSIAL sur papier libre par voie postale à l'adresse TEKSIAL 54, Avenue Jean Jaurès 92700 Colombes ou par mail à l'adresse [contact@teksial.com](mailto:contact@teksial.com).

## **7. Loi applicable et Règlement des litiges**

Les CGV sont soumises à la loi française.

En cas de litige, le Client peut recourir au Médiateur du Groupe ENGIE, s'il a préalablement sollicité le Service Satisfaction de TEKSIAL et n'est pas satisfait de la solution proposée ou en cas d'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois après la réception de la réclamation.

Le Médiateur doit être sollicité par écrit soit via internet sur <http://www.mediateur-engie.com> ou par lettre simple à l'adresse :

ENGIE  
COURRIER DU MEDIEUR  
TSA 27601  
59973 TOURCOING CEDEX

Pour tout litige susceptible de s'élever entre le Client et TEKSIAL quant à l'exécution ou à l'interprétation des CGV et qui ne saurait être résolu à l'amiable, le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Le Client choisissant librement son Professionnel pour la réalisation de ses travaux, TEKSIAL ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de litige avec ledit Professionnel.