Proposition d'adhésion Sérénité

Conditions particulières et générales — en attente d'acceptation technique de RFP

[ ] Essentielle : 89 € TTC par mois, soit 1 068 € TTC pour 12 mois.

[ ] Complète : 159 € TTC par mois, soit 1 908 € TTC pour 12 mois.

Cocher une seule formule. Règlement annuel possible au même total, sans réduction ni supplément. Comparatif page 2.

RFP : Rénovation Française du Patrimoine, SARL au capital de 3 500 €, RCS Melun 885 346 510, SIRET 885 346 510 00021, TVA FR92 885 346 510. Siège : 380 avenue Blaise Pascal, bâtiment A2, 77550 Moissy-Cramayel. Contact : 01 60 18 65 58 ; rfp.service.client@gmail.com.

Conditions particulières

Client propriétaire nom et prénom _____

Représentant éventuel : nom, qualité et pouvoir _____

Adresse du logement couvert _____

Code postal et commune _____

Téléphone de contact : _____ E-mail personnel (en ligne) : _____

Contrat papier : [ ] remise en main propre par le commercial [ ] envoi postal. Cocher le mode choisi.

Adresse postale : [ ] logement couvert ci-dessus [ ] autre : _____

Complément, code postal et commune si autre adresse : _____

Copie e-mail facultative : [ ] oui, à l'adresse indiquée. Signature électronique : [ ] e-mail personnel et remise durable acceptés.

Historique RFP, si existant (facultatif) _____

Logement en Île-de-France (75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 ou 95). L'aide administrative concerne le propriétaire nommé. En ligne : e-mail personnel accessible obligatoire, sans adresse fictive. Une voie papier peut être convenue séparément.

Proposition personnelle signée le (date et heure) _____

Commercial habilité nom et identifiant professionnel _____

Expiration de la proposition (date et heure de Paris) _____

Le client signe une proposition en attente d'étude et d'acceptation de RFP. Une visite offerte, hors quota, peut être nécessaire. Avant réception de l'acceptation de RFP, le client peut retirer sa demande sans frais. Aucun débit à cette étape.

Règlement choisi : [ ] 12 mensualités [ ] 1 paiement annuel, aux montants de la formule cochée.

Acceptation RFP reçue par le client le (formation) _____

Premier paiement : date exacte confirmée selon l'article 7 _____

Échéance et limite de non-renouvellement prévues avant encaissement _____

Canal : [ ] à distance [ ] hors établissement, notamment après sollicitation à domicile. Le site, le SMS ou la signature électronique ne modifient pas à eux seuls ce canal.

Avant de signer, le client reçoit la proposition complète, les conditions particulières et générales, l'annexe légale, le formulaire de rétractation et la notice sur les données. La confirmation RFP et l'état technique sont remis ensuite sans modifier l'offre signée. La signature personnelle ne vaut ni admission ni débit.

Le client

Date : _____

Signature :

Pour RFP personne habilitée

Nom : _____

Qualité et date : _____

Signature :

Vos formules en clair

Droits par année	Essentielle	Complète
Prix TTC et engagement	89 € TTC / mois pendant 12 mois. Total annuel : 1 068 € TTC.	159 € TTC / mois pendant 12 mois. Total annuel : 1 908 € TTC.
Visites techniques	2 visites de 3 heures maximum chacune. Déplacement et main-d'œuvre compris.	3 visites de 3 heures maximum chacune. Déplacement et main-d'œuvre compris.
Aide administrative	2 heures (120 minutes) annuelles, à distance uniquement, en une ou plusieurs séances.	4 heures (240 minutes) annuelles, à distance ou à domicile, avec 4 déplacements administratifs maximum dans ce temps.
Petites fournitures	100 € TTC par année, selon le périmètre de l'article 9.	200 € TTC par année, selon le périmètre de l'article 9.
Conseil téléphonique	Appels sans limite de nombre aux horaires prévus à l'article 4.	Appels sans limite de nombre aux horaires prévus à l'article 4.

Le paiement mensuel échelonne un engagement annuel. Le client sollicite les rendez-vous ; aucune visite n'est obligatoire ni programmée automatiquement. Le temps administratif est regroupable dans l'année, sans répartition imposée par trimestre. En cas de non-renouvellement, le solde annuel suit l'article 12 ter, page 12.

Ce qui peut donner lieu à un supplément

Temps au-delà des droits inclus : 40 € TTC par heure et par intervenant, au temps réellement effectué, après accord écrit préalable sur la durée et le montant maximal. Deux intervenants pendant une heure supplémentaire : 80 € TTC. Ce tarif concerne le temps, pas un nouveau déplacement.

Fourniture hors périmètre, seule part dépassant le solde annuel, déplacement supplémentaire, matériel d'accès particulier, travaux importants ou dépannage de nuit et de week-end : proposition TTC et accord écrit avant exécution. Aucun supplément ni encaissement immédiat n'est automatique ; les règles figurent aux articles 9 et 10.

1 Objet et logement couvert

Sérénité est un abonnement d'assistance et de petits travaux pour le propriétaire du logement désigné en Île-de-France, nouveau ou ancien client. Des travaux antérieurs RFP ne sont pas requis. Une étude technique préalable offerte, à distance ou sur place, précède l'accord du commercial habilité. Si les éléments disponibles sont insuffisants, RFP propose une visite offerte, hors quota, avant décision. L'état, les accès, la sécurité et la faisabilité sont examinés ; accord, complément ou refus est motivé au dossier. L'état initial n'ajoute aucune exclusion au pack accepté. Il ne s'agit pas d'une assurance couvrant les dommages ou toutes les pannes.

Le prix rémunère les services et leur disponibilité, sans constituer une épargne. Les garanties et le SAV effectivement dus par RFP restent indépendants et ne consomment aucun droit. Les limites et suppléments ont la même valeur contractuelle que les services compris. Le client doit pouvoir consentir valablement ; si un représentant signe pour lui, son identité, sa qualité et ses pouvoirs sont vérifiés avant la conclusion.

Les conditions particulières expressément convenues prévalent en cas de contradiction avec les présentes conditions générales, sans écarter les droits légaux. La version remise et acceptée à la conclusion reste applicable ; une nouvelle publication sur le site ne la remplace pas. Toute modification conventionnelle est expressément convenue et tracée sur support durable. Cette traçabilité n'écarte ni les engagements réellement pris par RFP ou ses représentants ni les modes de preuve admis par la loi.

Vos petites interventions

2 Visites techniques : deux ou trois selon la formule

Essentielle comprend deux visites techniques par année ; Complète en comprend trois. Chaque visite comprend jusqu'à trois heures d'intervention sur place ; les trajets, compris dans le prix, ne sont pas retranchés de cette durée. RFP prévoit l'effectif adapté aux tâches et à la sécurité. Plusieurs intervenants ne multiplient ni la durée incluse ni le nombre de visites décomptées ; leur main-d'œuvre reste comprise dans cette limite. Les fournitures suivent l'article 9 et les prolongations l'article 10.

Le client sollicite lui-même chaque visite au 01 60 18 65 58 ou à rfp.service.client@gmail.com, ou par le canal SMS communiqué par RFP. Les visites comprises sont utilisables quand il le souhaite dans l'année, sur rendez-vous, sans répartition imposée par semestre ou trimestre. Avant le passage, RFP confirme sur support durable les tâches prévues, leur priorité, les accès, les fournitures et les droits mobilisés. Cette préparation n'ajoute aucun supplément ni exclusion. Avant l'accord sur une réparation forfaitaire, RFP confirme par écrit les éléments connus de la panne, l'intervention envisagée et les pièces à remplacer ; cette fiche ne crée aucun supplément automatique.

Petite plomberie et sanitaires. Débouchage local accessible d'un évier ou lavabo, nettoyage ou remplacement de siphon, remplacement de joints, de petite robinetterie ou d'un mécanisme de chasse d'eau. Reprise localisée de joints sanitaires. L'hydrocurage, les canalisations collectives et la réfection importante des réseaux sont hors forfait.

Éclairage et petite électricité. Remplacement d'ampoules, y compris en hauteur si l'accès est réalisable en sécurité avec le matériel standard de RFP ; remplacement à l'identique de petites prises ou interrupteurs ; pose ou entretien simple d'un détecteur de fumée. Un tableau, une réfection de réseau ou une remise aux normes complète nécessitent un devis distinct.

Portes, fixations et mobilier. Réglage de portes et charnières, remplacement de poignées, fixation d'étagères ou de tringles et montage de petits meubles. La faisabilité des fixations dépend du support et de l'absence de risque pour les réseaux.

Aide pratique dans la maison. Rangement, déplacement d'objets usuels, dépose et repose de rideaux. Le poids, les appuis et les accès sont évalués avant intervention ; déménagement complet et levage lourd sont hors forfait.

Regrouper les tâches pendant un passage

Exemple indicatif : remplacer une ampoule, intervenir sur un siphon et régler une porte lors d'une même visite. La combinaison dépend de la durée et de la faisabilité, dans les trois heures. Une visite courte utilise un déplacement technique ; le temps non utilisé ne crée pas d'autres visites et n'allonge pas les autres visites au-delà de trois heures chacune.

RFP mobilise les qualifications et conditions de sécurité nécessaires. Les travaux sur le gaz, les équipements importants non compris à l'article 9 et les accès nécessitant une nacelle ou un échafaudage relèvent d'un devis distinct. Un diagnostic seul ne consomme une visite que s'il a été expressément prévu comme tel.

Une reprise nécessaire pour corriger un manquement imputable à RFP ou exécuter une garantie due ne consomme ni visite, ni temps, ni fournitures du pack. Une nouvelle tâche distincte suit les droits et accords applicables. La prolongation suit l'article 10 ; elle ne consomme pas automatiquement l'aide administrative et ne crée pas un droit à une rénovation complète.

Vos démarches et vos conseils

3 Aide administrative : deux ou quatre heures annuelles

Essentielle comprend deux heures (120 minutes) d'aide administrative par année d'abonnement ; Complète comprend quatre heures (240 minutes). Le temps est utilisable en une ou plusieurs séances, sans répartition trimestrielle imposée. Le temps réellement consacré à l'accompagnement est décompté ; le trajet d'un déplacement compris n'est pas retranché de ce crédit.

Essentielle : accompagnement à distance uniquement. Complète : accompagnement à distance ou à domicile, avec un maximum de quatre déplacements administratifs par année, en plus des trois visites techniques. Les déplacements administratifs de la Complète restent soumis au solde des 240 minutes ; ils ne donnent pas chacun droit à du temps supplémentaire.

Exemple : une séance de deux heures épuise le crédit annuel de l'Essentielle ; dans la Complète, elle laisse deux heures disponibles. Une séance de quatre heures épuise le crédit de la Complète même après un seul déplacement. Les déplacements restants ne créent pas de temps gratuit ; toute poursuite nécessite l'accord de l'article 10.

Exemples de démarches courantes accompagnées

Impôts : retrouver un avis, réunir les justificatifs, préparer un message à l'administration et accompagner une saisie à partir des informations fournies et validées par le client.

Retraite et organismes sociaux : télécharger une attestation, classer les pièces, préparer une demande simple, suivre une demande ou prendre rendez-vous.

Courriers et vie quotidienne : comprendre un courrier courant, préparer une réponse simple, organiser les factures, préparer un changement d'adresse ou transmettre une pièce.

Démarches numériques : scanner, enregistrer un PDF, joindre un document, rechercher une information sur un portail officiel et organiser les prochaines étapes d'un dossier.

Le client conserve ses décisions, ses identifiants, ses signatures et la validation des informations transmises. Le service ne comprend ni mandat général, ni consultation juridique, fiscale ou comptable réglementée, ni garantie d'acceptation d'un dossier. Un dossier complexe peut nécessiter un professionnel compétent ou du temps supplémentaire accepté.

Une formation dédiée au numérique ou à l'intelligence artificielle n'est pas comprise. L'éventuelle utilisation d'un outil d'aide ne dispense pas de vérifier les informations ni de protéger les données personnelles du client.

Un rendez-vous regroupant aide administrative et tâches techniques est convenu à l'avance avec les services, durées et compteurs concernés. Aucun double décompte n'est effectué sans cette information ; les durées promises pour chaque catégorie sont préservées.

4 Conseil téléphonique

Le nombre d'appels de conseil liés au logement et aux services du pack est illimité, du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 16 h, hors jours fériés. RFP organise un rappel si un technicien n'est pas disponible. Le conseil ne remplace ni un diagnostic sur place ni l'accompagnement administratif réalisé dans le crédit annuel de la formule ; il n'inclut pas une permanence vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Un simple conseil ne réduit pas le crédit administratif. Si l'échange devient une séance d'accompagnement dans une démarche, RFP annonce avant son début son objet, sa durée prévisible et le solde disponible, puis recueille l'accord du client avant de décompter le temps réellement consacré. Aucun temps antérieur n'est requalifié rétroactivement ; un dépassement payant suit l'accord distinct de l'article 10.

Proposition signature et acceptation

5 Proposition du client puis acceptation de RFP

Le client reçoit la proposition complète avant signature. Il choisit sa formule et sa périodicité, consulte les conditions et signe personnellement une proposition d'adhésion avec obligation de paiement différée, sous réserve de l'acceptation expresse de RFP. Il peut la retirer sans frais avant la conclusion. Sa date et son heure limites d'acceptation figurent page 1.

L'étude technique offerte peut avoir lieu après cette signature, à distance sur dossier, photographies et échanges ou sur place si nécessaire. Elle examine l'éligibilité, les équipements, l'état et les accès. Une visite offerte ne consomme aucun quota. Le relevé et les observations sont remis au client.

Le commercial habilité accepte expressément pour RFP la version exacte signée, avec son identité, le dossier, la date et l'heure. Il ne modifie ni prix, ni formule, ni exclusions. Une modification exige une nouvelle proposition personnellement acceptée. Un refus est motivé, sans facturation ni débit ; l'expiration sans acceptation met fin à la demande.

Conclusion et confirmation sur support durable

Le contrat est conclu lorsque l'acceptation expresse de RFP parvient au client sur support durable avant l'expiration de sa proposition. La seule décision interne ou mise en file d'un message ne prouve pas cette réception. Le premier message confirme seulement le dossier en cours d'étude ; la confirmation d'acceptation identifie la proposition, la formule, le montant, la périodicité et la date exacte du premier paiement selon l'article 7.

Signature personnelle et paraphes

Le client peut conserver toutes les pages avant de signer. En ligne, il les consulte, les paraphe, exprime ses consentements et saisit personnellement le code adressé à sa boîte e-mail personnelle. Le téléphone sert au contact ; aucun code SMS n'est utilisé dans ce parcours. Les preuves lient sa signature simple à ce document exact. Le code ne constitue pas à lui seul une vérification de pièce d'identité ni une signature qualifiée ; aucun conseiller ne le saisit à sa place. Les signatures du client et de RFP restent distinctes.

Copie complète et voie papier sans Internet

RFP remet la proposition signée puis l'acceptation RFP et la confirmation datée, avec toutes les conditions et annexes. La copie complète et les preuves sont archivées sans modification de la proposition d'origine. Le client reçoit un PDF conservable ; le lien seul ou une page modifiable ne suffisent pas. Le papier est remis en main propre ou envoyé à l'adresse choisie ; une copie e-mail est facultative.

Sans e-mail ou Internet, le commercial remet les documents imprimés. Les signatures et paraphes manuscrits sont contrôlés, la réception de l'acceptation et de la copie complète est constatée par un reçu signé et conservé. L'expédition postale est distincte de sa réception. L'impression d'une signature électronique n'est pas présentée comme un original signé à la main. Aucun compte client ni téléphone mobile n'est imposé à la voie papier.

Carte sans débit et suivi

Pour une démarche exclusivement à distance, le client peut autoriser séparément l'enregistrement sécurisé de sa carte avant la décision de RFP, sans débit. Hors établissement, notamment avec un commercial au domicile, aucune donnée de carte ni autorisation de paiement n'est recueillie avant le délai de sept jours après la conclusion. L'utilisation du site ne change pas ce canal. Les données de carte restent chez le prestataire de paiement ; aucun SMS n'autorise des suppléments.

Rétractation et résiliation restent facilement accessibles sans création obligatoire de compte. Le commercial explique le prix annuel, les limites et suppléments, sans pression ; le client peut consulter la personne de son choix. Les demandes restent possibles par téléphone, courrier ou e-mail.

Prix paiement et durée

6 Prix et échéancier

Selon la formule cochée page 1 : Essentielle, 89 € TTC par mois pendant douze mois, total 1 068 € TTC ; Complète, 159 € TTC par mois pendant douze mois, total 1 908 € TTC. Le règlement annuel en une fois est possible au même total. Ces prix TTC comprennent une TVA au taux de 20 %.

Le paiement mensuel échelonne le prix du contrat annuel ; il ne crée pas une résiliation libre chaque mois. Les échéances suivent le calendrier accepté, au même quantième ou au dernier jour du mois s'il n'existe pas. En cas de règlement annuel, aucune mensualité n'est ajoutée pour cette période.

L'autorisation de paiement récurrent est distincte de la signature du contrat ; elle précise montant, fréquence et dates. RFP remet les justificatifs et factures. Aucun changement de formule, tarif ou supplément n'est déduit d'un silence. Aucune hausse n'est appliquée pendant l'année ; une modification pour la suivante nécessite information préalable et accord exprès.

7 Premier paiement et activation

La date du premier paiement est le premier jour suivant l'expiration effective du délai de rétractation de quatorze jours, calculé depuis la réception de l'acceptation RFP par le client : jour de conclusion exclu, terme prorogé au premier jour ouvrable suivant s'il tombe un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé. La confirmation durable indique la date exacte ainsi déterminée. Aucun débit ne précède cette date ni l'acceptation de RFP.

Les droits commencent au paiement effectivement encaissé, sous réserve de l'article 8 bis. RFP confirme l'activation et le calendrier civil de l'article 8. Une carte enregistrée, une tentative refusée ou un message simplement accepté pour envoi ne suffisent pas. Aucun début anticipé n'est prévu dans le parcours standard ; une exception exigerait un accord distinct conforme à la loi.

Si le premier paiement n'intervient pas à la date convenue, aucune reprise tardive automatique n'est réalisée sur un nouveau calendrier non accepté. RFP invite le client à régulariser et lui soumet les nouvelles dates pour accord exprès sur support durable. Le délai de rétractation du contrat déjà conclu ne recommence pas. Sans encaissement trente jours après la date convenue et après un rappel resté sans effet au moins sept jours, le contrat devient caduc sans frais forfaitaires ni droits activés.

8 Période annuelle

Les droits prennent effet après encaissement vérifié. La période annuelle commence à la date de cet encaissement, en heure de Paris, et expire à zéro heure à la date anniversaire située douze mois civils plus tard ; à défaut de quantième identique, le dernier jour valable du mois est retenu. La date exacte figure dans le calendrier du contrat. L'arrêt des échéances bancaires intervient au plus tard à cette borne et avant toute treizième échéance mensuelle. Un arrêt bancaire protecteur antérieur ne retire pas les droits déjà payés jusqu'à la borne contractuelle. Le contrat ne garantit aucune heure précise de débit. Le contrat est ensuite reconduit par périodes civiles de douze mois, sous réserve du non-renouvellement page 8. Les quotas sont réouverts à chaque période, sans nouvelle facturation d'une période antérieure.

Un changement de formule en cours d'année exige un avenant accepté personnellement. Le passage Essentielle vers Complète suit l'article 8 bis, page 13. Aucun passage automatique à une formule plus chère, double facturation ou diminution rétroactive des droits n'est prévu.

Conservation et accès au contrat électronique

Pour ce contrat électronique d'un montant annuel supérieur à 120 €, RFP assurera la conservation du PDF original signé, de ses annexes et des preuves associées dans une archive privée protégée et sauvegardée. Le contrat sera conservé dès sa conclusion, pendant son exécution, puis dix ans après celle-ci. Pour une prestation exécutée immédiatement, le délai légal est de dix ans à compter de la conclusion. Ces règles suivent les articles L213-1 et D213-1 à D213-2 du Code de la consommation.

Le client pourra demander l'accès et une copie conservable du contrat archivé aux coordonnées RFP de la page 1, par téléphone, courrier ou e-mail. Aucun nouveau compte ni adresse e-mail n'est imposé ; l'abonnement n'a pas à être encore actif. Après vérification raisonnable de l'identité si nécessaire, la copie sera remise sur support durable adapté, papier ou PDF conservable. RFP organise cet accès sans imposer l'utilisation de l'espace client.

Vos fournitures comprises

Plafond annuel TTC : Essentielle 100 € ; Complète 200 €.

9 Fournitures incluses et seuls dépassements

Le plafond de la formule concerne les petites fournitures standard nécessaires aux interventions techniques incluses. Il est compris dans le prix annuel, et non accordé par mois ou par visite. Aucun devis supplémentaire n'est requis pour la part comprise dans ce plafond.

Le périmètre comprend les ampoules LED standard non connectées, joints et produits de jointoiement courant, visserie et chevilles, petits raccords et siphons standard, petite robinetterie et mécanismes de chasse d'eau standard, prises et interrupteurs standard remplacés à l'identique, détecteurs de fumée standard, poignées et petite quincaillerie nécessaires à l'article 2. Le choix du modèle tient compte de sa compatibilité et de son usage.

Le décompte utilise le prix d'achat unitaire TTC effectif et justifié de RFP, sans majoration commerciale ni frais de gestion. Pour un lot, seule la quantité utilisée est imputée. Les trajets et la main-d'œuvre inclus ne sont pas retranchés du plafond. Les justificatifs sont disponibles pour le client.

Un suivi simple sans devis à chaque petite pièce

Avant l'intervention, RFP indique les références prévues, le montant imputé et le solde. Le compte rendu reprend les quantités réellement employées, les montants et le nouveau solde. Une pièce non utilisée ou retournée est recréditée. Le client ne paie rien en plus tant que le périmètre et le solde couvrent la fourniture.

Si le solde ne suffit pas

La part encore disponible d'une fourniture admissible reste comprise. Seule la différence est soumise à un prix TTC et un accord écrit avant achat ou pose. Exemple : une pièce admissible de 60 € TTC avec 40 € de solde utilise ces 40 € ; seuls les 20 € restants nécessitent un accord supplémentaire. Le client peut refuser, sans débit automatique.

Hors périmètre et garanties

Mobilier complet, luminaires décoratifs ou connectés, chauffage et eau chaude, tableaux et réseaux électriques et fournitures d'une rénovation importante relèvent d'un devis distinct. Une pièce compatible fournie par le client n'est pas imputée au plafond. Le reliquat n'est ni une épargne ni une somme versée au client ; son utilisation et son renouvellement suivent l'article 11.

Pour une réparation forfaitaire, la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux pièces fournies à titre accessoire, sauf si elles sont l'objet principal du contrat ou font l'objet d'une vente distincte (L217-26). Cette règle n'écarte ni la responsabilité de RFP pour la prestation ni les autres garanties légales applicables, notamment les vices cachés selon les conditions du Code civil. Lorsque la fourniture constitue l'objet principal du contrat ou fait l'objet d'une vente distincte, les informations et l'encadré de garantie applicables sont remis avant acceptation.

Une correction nécessaire du fait d'un manquement RFP ou un remplacement gratuit effectivement dû par garantie ne réduit aucun quota de visites, de temps ou de fournitures. Une nouvelle facturation ne peut contourner ces droits.

Interventions et droits annuels

10 Rendez-vous prolongations et urgences

Les interventions courantes ont lieu du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, hors jours fériés. RFP propose et réalise le rendez-vous dans les deux jours ouvrés suivant la demande complète et la confirmation des accès, sauf date plus tardive choisie par le client. Une impossibilité exceptionnelle est motivée et une date est convenue sans perte des droits.

Après épuisement du temps inclus, la prolongation technique ou administrative coûte 40 € TTC par heure et par intervenant, calculée sur le temps réellement effectué, sans heure commencée facturée automatiquement en entier. Une heure avec un intervenant coûte 40 € TTC ; avec deux, 80 € TTC. Quinze minutes avec un intervenant coûtent 10 € TTC.

Avant de poursuivre, RFP indique le temps restant, les tâches, le nombre d'intervenants, la durée supplémentaire estimée et le montant maximal TTC, puis recueille l'accord écrit du client, sur papier ou par un parcours électronique traçable. Le client peut refuser. Le compte rendu final ne remplace pas cet accord. Ce tarif couvre la prolongation sans nouveau déplacement ; un déplacement hors quota, un matériel particulier ou des travaux distincts sont chiffrés séparément avant accord.

Une nouvelle commande supplémentaire conclue au domicile peut relever des règles des contrats hors établissement : aucun encaissement pendant les sept premiers jours, sauf exception applicable. Le tarif préinscrit ne dispense pas de qualifier la commande. Le paiement par carte sur place n'est proposé que si le calendrier légal l'autorise. Une note ou facture détaillée, datée et numérotée est remise ; un ticket CB seul ne suffit pas.

Aucune astreinte de nuit, de week-end ou de jour férié n'est incluse. Hors garantie RFP, un dépannage exceptionnel dépend des moyens disponibles et d'un devis accepté détaillant déplacement, travail, majoration et pièces. Il ne consomme aucun quota inclus s'il est facturé séparément. Une faute supposée par le technicien ne crée pas seule une facturation. En cas de danger immédiat, contacter les secours ou le gestionnaire du réseau.

11 Suivi et droits inutilisés

Le compte rendu indique contrat, date, arrivée et départ, tâches, fournitures et soldes séparés : visites techniques, minutes administratives, déplacements administratifs et fournitures. Le client peut inscrire ses réserves et signer ou valider par lien sécurisé ; il reçoit une copie durable. Les corrections sont datées, justifiées et tracées. Les preuves restent discutables ; silence, refus de signer ou absence de réserves immédiates ne valent ni acceptation automatique ni renonciation aux droits. Le compte rendu ne remplace pas l'accord préalable à un supplément.

Le client demande l'utilisation de ses droits pendant l'année. À défaut de demande et d'utilisation, les visites, minutes et fournitures ne sont ni remboursés ni reportés sur l'année suivante du seul fait de leur non-utilisation ; ils ne s'ajoutent pas aux nouveaux quotas. Les minutes administratives restent regroupables dans l'année. Le temps technique non utilisé ne crée pas d'autres visites ou de minutes administratives.

Une demande complète reçue avant la fin de l'année conserve, pour les tâches identifiées, les droits nécessaires si le rendez-vous est fixé après cette fin selon l'article 10. Ils sont réservés sur le solde de l'année concernée, sans double décompte ni report général. Une impossibilité ou un report imputable à RFP ne fait pas perdre les droits : date, prolongation ou remboursement proportionné sont proposés. Les droits légaux restent préservés. Un déplacement vain n'est pas déduit automatiquement ; des frais nécessitent information et accord préalables.

12 Non-renouvellement et résiliation

Le client peut demander la fin à l'échéance annuelle, avec réception au plus tard un mois avant celle-ci. La date limite individuelle figure page 1. La demande est possible par e-mail, courrier ou fonction électronique de résiliation, directement et facilement accessible sans création obligatoire de compte. RFP confirme réception et date de fin sur support durable et arrête les futurs débits.

RFP adresse un rappel par lettre nominative ou e-mail dédié, entre trois mois et un mois avant la date limite de refus de reconduction, avec cette date en encadré apparent. Le SMS seul ne remplace pas ce rappel. À défaut d'information conforme, les droits page 11 s'appliquent. Les sorties anticipées sans pénalité figurent à l'article 12 bis, page 12. Les autres droits légaux restent préservés. Un arrêt du paiement ne résilie pas le contrat ; après mise en demeure sans effet trente jours, RFP peut suspendre puis résilier selon la loi. Aucune exigibilité automatique de toute l'année : tout préjudice réclamé doit être justifié, sans double indemnisation.

Rétractation et informations utiles

13 Droit de rétractation

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le client dispose de quatorze jours à compter de la conclusion pour se rétracter sans motif. Le jour de conclusion ne compte pas ; une échéance un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé est prorogée au premier jour ouvrable suivant. Notifier avant la fin du délai par le formulaire ci-dessous ou toute déclaration non ambiguë aux coordonnées de RFP. Pour une conclusion à distance par interface en ligne, la fonction de rétractation permet l'envoi et un accusé durable ; elle reste facilement accessible sans imposer la création d'un compte.

RFP rembourse les sommes remboursables dans les quatorze jours suivant réception, par le même moyen sauf accord exprès différent. Si un commencement anticipé a été expressément demandé et l'information légale délivrée, seule la part proportionnée réellement fournie jusqu'à la notification peut être due selon L221-25. Elle est justifiée, sans forfait égal à l'année entière. Paiement, visites, temps et fournitures utilisés ne suppriment pas à eux seuls ce droit sur le contrat annuel.

Aucun commencement anticipé dans le parcours standard

La conclusion a lieu à la réception de l'acceptation RFP, et non à la seule signature préalable du client. La confirmation durable précise cette date et le premier jour de paiement. Avant cette conclusion, le retrait de la proposition est gratuit. Après elle, le présent droit légal reste entier. Aucun règlement du solde annuel n'est exigé pour enregistrer une rétractation.

Formulaire de rétractation

À compléter uniquement pour se rétracter. À Rénovation Française du Patrimoine, 380 avenue Blaise Pascal, bâtiment A2, 77550 Moissy-Cramayel ; rfp.service.client@gmail.com.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) ma/notre (*) rétractation du contrat de prestation de services ci-dessous. (*) Rayer la mention inutile.

Contrat et date de conclusion _____

Nom du ou des consommateurs _____

Adresse du ou des consommateurs _____

Date : _____ Signature uniquement sur papier : _____

14 Réclamations responsabilité et données

RFP accuse réception de la réclamation sur support durable et indique un délai raisonnable de réponse motivée. Une prolongation est expliquée sans reporter un délai légal de remboursement ou d'exercice d'un droit. Ce suivi ne fait pas obstacle aux recours judiciaires ; les conditions légales de saisine du médiateur restent applicables.

Réclamer d'abord par e-mail ou courrier à RFP. Après réclamation écrite sans solution, le client peut saisir gratuitement Médiation Consommation Développement, Centre d'Affaires Stéphanois, immeuble L'Horizon, esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne ; www.medconsodev.eu, selon les conditions de recevabilité. Le juge reste accessible, sans tribunal exclusif imposé au consommateur.

RFP répond de ses manquements selon la loi. Les garanties des travaux et équipements, y compris celles antérieures au pack, sont préservées. Les assurances légalement requises pour les activités réalisées restent applicables ; les attestations correspondantes sont remises lorsqu'elles sont requises et référencées dans l'état initial. RFP peut mobiliser des professionnels qualifiés sous sa responsabilité. Les soins à la personne, le levage lourd, les matières dangereuses et les travaux structurels ne sont pas compris.

Le traitement des données, ses finalités, les durées de conservation et les droits du client sont décrits à l'article 15, page 12. Le contrat n'autorise ni publication des photos du logement ni prospection sans fondement propre.

Étude technique et acceptation de RFP

Étude offerte, à distance ou sur place, avant l'acceptation de RFP. Le relevé est remis au client sans modifier sa proposition signée. Ce n'est ni un diagnostic réglementaire exhaustif, ni une expertise d'assurance, ni une renonciation aux garanties. Mode : [ ] à distance [ ] sur place.

Client et logement _____

Étude date et heure : _____ Commercial nom : _____

Identifiant professionnel : _____ Historique RFP facultatif : _____

Équipements accès et observations

Domaine examiné	Équipements accès et observations visibles
Toiture et évacuation des eaux	_____ _____
Électricité et éclairage	_____ _____
Plomberie et eau chaude	_____ _____
Chauffage et ventilation	_____ _____
Accès et aide pratique	_____ _____
Autres points et photographies référencées	_____ _____

Besoins identifiés pour les premières visites _____

Travaux distincts éventuels et devis séparé _____

Assurance légalement requise, le cas échéant : attestation et période _____

[ ] Avis favorable donné pour RFP par le commercial habilité après l'étude.

[ ] Complément nécessaire ou refus motivé sans débit : _____

Validation RFP référence : _____ Date : _____ Heure : _____

Les observations n'ajoutent aucune exclusion. L'acceptation RFP porte sur la version exacte de la proposition signée par le client ; toute modification exige un nouvel accord personnel. Elles n'écartent ni garanties légales ni engagements antérieurs de RFP.

Réception du relevé et de l'acceptation RFP

Date : _____

Signature :

Pour RFP, commercial habilité

Nom : _____

Qualité et date : _____

Signature :

Dispositions légales reproduites

Code de la consommation. Textes législatifs reproduits intégralement conformément à l'article L215-4. Versions vérifiées au 10 novembre 2026 sur Légifrance.

Article L215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Sources officielles :

L215-1 sur Légifrance
L215-1-1 sur Légifrance
L215-2 sur Légifrance
L215-3 sur Légifrance
L241-3 sur Légifrance

Paraphes

Client | RFP

Situations particulières et données

12 bis Sorties anticipées sans pénalité

Sans attendre l'échéance annuelle, le souscripteur peut demander la fin sans pénalité en cas de vente du logement couvert ou de départ définitif en établissement médicalisé. En cas de décès, la demande peut être présentée par une personne justifiant de sa qualité pour agir pour la succession ou de son mandat.

La demande identifie le contrat, précise le cas de sortie invoqué et joint le seul justificatif nécessaire. Un changement d'adresse ne crée pas à lui seul un cas de sortie supplémentaire. Pièces admises : attestation de vente indiquant logement et date, ou acte de décès avec justification raisonnable de la qualité du demandeur. Pour le départ définitif, une attestation neutre de transfert de résidence suffit : aucun diagnostic, certificat médical, nom ou nature d'établissement n'est exigé. Les données sans rapport peuvent être masquées.

La fin prend effet à réception de la demande et de ces éléments suffisants, ou à une date ultérieure demandée, sans précéder l'événement. RFP confirme la date sur support durable ; son délai de traitement ne la reporte pas. Une pièce indispensable manquante est précisée rapidement, sans multiplier les formalités.

Les échéances postérieures à la fin cessent. Les sommes payées couvrant la période après cette date sont remboursées au prorata des jours civils de la période prépayée, dans les quatorze jours, sans frais ni refacturation des visites ou fournitures incluses déjà utilisées. Les prestations supplémentaires distinctes expressément acceptées restent dues. Cette faculté ne limite aucun droit légal plus favorable, notamment rétractation, inexécution ou force majeure.

12 ter Solde de l'année et non-renouvellement

La demande de non-renouvellement est enregistrée dès réception, sans paiement préalable d'un impayé ni du solde annuel. Elle prend effet à l'échéance annuelle applicable. Les mensualités restent dues aux dates convenues ; la notification, à elle seule, ne réduit ni la durée ni les droits contractuels. Une dette ne provoque aucun renouvellement.

Un décompte indique le prix annuel de la formule, moins les versements effectivement affectés à cette année et les avoirs, puis le solde restant. Il tient compte des sommes remboursables. Sans autre somme ni avoir, après six mensualités réglées, les six échéances restantes représentent 534 € TTC en Essentielle ou 954 € TTC en Complète.

Ce solde est un récapitulatif, non une indemnité ni une exigibilité immédiate : la demande ne déclenche aucun débit global ou facture d'indemnité. Le client peut choisir expressément un règlement anticipé volontaire ; les échéances correspondantes sont alors neutralisées pour éviter tout double encaissement. Ce règlement n'avance pas la fin du contrat et ne réduit pas les droits.

Cette règle ne limite pas une fin plus précoce : rétractation, faute ou inexécution de RFP, article 12 bis, autre motif légal ou absence d'avis conforme au titre de l'article L215-1. Ces situations conservent leurs effets, remboursements et autres droits prévus par la loi ou le contrat.

15 Protection des données personnelles

Responsable : Rénovation Française du Patrimoine, aux coordonnées de la page 1. Identité, coordonnées, logement, état initial, demandes, pièces strictement utiles, consommations, factures et preuves servent à préparer et exécuter le contrat. Ces traitements reposent sur les mesures précontractuelles et le contrat ; la facturation et l'archivage légal sur les obligations légales ; la sécurité et la défense des droits sur l'intérêt légitime de RFP.

Accès limité aux personnes habilitées et prestataires nécessaires : intervenants, hébergement, messagerie, signature, paiement et comptabilité, dans la mesure de leur mission. Aucune donnée complète de carte ni aucun mot de passe personnel n'est à communiquer à RFP. Avant tout recours impliquant un transfert hors Espace économique européen, le client est informé et les garanties requises sont organisées ; les informations sur les garanties sont disponibles sur demande.

Données utiles conservées pendant la relation ; pièces nécessaires à la preuve archivées à accès limité selon les délais applicables. Pour un contrat électronique : dès conclusion, pendant exécution puis dix ans après celle-ci (rubrique Conservation et accès, page 6). Factures : dix ans après clôture de l'exercice. Les autres pièces ne sont conservées que le temps nécessaire à leur objet et aux délais légaux ; les documents administratifs confiés sont restitués ou supprimés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.

Les renseignements indispensables sont signalés lors de la collecte ; leur absence peut empêcher l'étude ou le service. Pour le parcours numérique, l'e-mail personnel est obligatoire ; aucune adresse fictive ni adresse de RFP n'est créée au nom du client. Le téléphone reste un moyen de contact. Accès, rectification, effacement, limitation, portabilité et opposition s'exercent selon leurs conditions légales auprès de rfp.service.client@gmail.com ou par courrier à RFP. Réclamation possible auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Le refus de prospection n'empêche pas le service ; aucune autorisation de publication des photos ne résulte de ce contrat.

Changement de formule

8 bis Passage d'Essentielle à Complète

Le client peut demander à passer d'Essentielle à Complète. RFP lui remet avant acceptation un avenant et un décompte détaillés : ancienne période, date de bascule proposée, sommes réellement versées, avoir acquis et calcul, nouveau prix de 159 € TTC par mois soit 1 908 € TTC pour douze mois, mode de règlement et échéancier après imputation. Le client accepte personnellement cet avenant ; l'accord du commercial, un appel ou une demande en ligne ne suffit pas.

L'avoir porte seulement sur la part prépayée restant à courir d'Essentielle à la date de bascule, calculée sur les cycles mensuels de 89 € TTC effectivement réglés. Un paiement annuel de 1 068 € correspond à douze de ces cycles. Chaque cycle payé entièrement restant vaut 89 € ; pour un cycle entamé, la part restante est calculée au prorata des jours civils restants sur le nombre de jours du cycle, arrondie au centime. Le décompte indique les dates de chaque cycle, avec fin exclue. Aucun crédit n'est créé pour une échéance future impayée ; un avoir ou montant déjà imputé ne peut être utilisé une seconde fois.

Exemples sans autre imputation : après six cycles complets d'Essentielle payée annuellement, l'avoir restant est de 534 € TTC. Si seules les mensualités échues ont été réglées et que la bascule se fait au début du nouveau cycle non payé, l'avoir est nul. L'avoir ne dépend pas du nombre de visites déjà utilisées : il ne constitue pas le rachat des quotas.

L'avoir s'impute uniquement sur le prix de l'abonnement Complète, jusqu'à épuisement. Il ne recharge pas le budget de fournitures, n'ajoute pas de quota et ne déclenche aucun remboursement automatique ; les remboursements légalement dus restent préservés. Un avoir suffisant peut solder une ou plusieurs mensualités sans débit de carte. Les anciennes échéances correspondant à la période remplacée sont neutralisées : aucune ancienne année entière n'est ajoutée au nouveau prix, ni aucun double encaissement. Un impayé antérieur est identifié séparément et ne constitue pas un avoir.

Par exception à l'article 7 pour ce seul changement, la nouvelle période de douze mois prend effet à la date convenue dans l'avenant, après acceptation et respect des délais applicables, lorsque la première échéance est effectivement soldée par paiement reçu et/ou imputation d'un avoir acquis vérifié. Une autorisation de carte ou un avoir seulement annoncé ne suffit pas. Le premier débit de carte ultérieur ne reporte pas cette date. RFP confirme sur support durable la date effective, le nouvel échéancier, l'échéance annuelle et la limite de non-renouvellement.

Les droits annuels de Complète décrits page 2 s'ouvrent pour cette nouvelle période. L'ancien historique reste conservé ; les quotas non utilisés d'Essentielle ne s'ajoutent pas aux nouveaux. Les prestations déjà convenues et les garanties ou corrections dues restent traitées sans diminution rétroactive des droits. L'avenant en précise le traitement.

Par défaut, la bascule intervient après l'expiration effective du délai de rétractation applicable à l'avenant ; les articles 7 et 13 restent applicables, notamment pour une vente hors établissement. L'autorisation de paiement reste distincte. Tant que la bascule n'est pas valablement acquise, l'ancienne offre suit son calendrier : une demande non conclue ou un avenant valablement rétracté ne l'interrompt pas à lui seul. Les écritures et montants remboursables sont régularisés selon les droits applicables.