

CONDITIONS GENERALES D'ENTRETIEN DE CHAUDIERE FIOUL

Formules Sécurité et Intégral

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription en ligne sur le site www.engie-homeservices.fr (ci-après le « Site ») de la prestation d'entretien de chaudières fioul d'une puissance utile inférieure ou égale à 70kW dans le cadre d'un contrat d'entretien (ci-après le « contrat ») auprès d'ENGIE Home Services (ci-après dénommée la « Société » ou « ENGIE Home Services »).

Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés « le/les Client(s) »). Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de fourniture avant la souscription du contrat d'entretien. La souscription du contrat d'entretien (ci-après « le Contrat ») vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

1- IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

Société ENGIE Home Services :

Société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 1.121.232 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 301 340 584.

Mandataire Bancaire à titre non exclusif de FRANFINANCE sous le N° Orias 19 004 178 (www.orias.fr)

Siège social : 1, place Samuel de Champlain 92400 COURBEVOIE

2 - LES FORMULES DE CONTRAT

Le Client peut choisir l'une des deux formules de contrat d'entretien proposées : « SECURITE » ou « INTEGRAL ».

Ces deux formules de contrat d'entretien proposées au Client comprennent toutes une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.1 ci-après.

2.1 Une visite d'entretien annuel obligatoire

Selon la réglementation en vigueur, toutes les chaudières alimentées par des combustibles gazeux, liquides ou solides dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts doivent faire l'objet d'un entretien annuel effectué par un professionnel qualifié (décret n°2009-649 du 9 juin 2009 et arrêté du 15 septembre 2009).

La visite d'entretien annuel comporte les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de

l'environnement de la chaudière fioul, déplacement et main d'œuvre compris à savoir :

- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil ;
- nettoyage du corps de chauffe ;
- nettoyage du brûleur, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- vérification et réglage des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil) ;
- Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :

> mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B, de la norme NF X 50-010 novembre

2007 pour les combustibles liquides informative et selon l'arrêté du 15/09/2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières ;

> vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm ;

- Démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- Nettoyage du préfiltre fioul domestique lorsque l'installation en est munie, sinon, nettoyage du filtre de la pompe fioul ;
- Remplacement du gicleur ;
- Mesure et réglage de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- Mesure et analyse de combustion.

Dans le cas d'un ballon d'eau chaude sanitaire intégré à la chaudière, pour tous types d'appareil disposant de la fonction eau chaude sanitaire :

- appareil mixte (avec fonction eau chaude sanitaire intégrée) : vérification du débit d'eau et de la température;
- vérification de la régulation eau chaude sanitaire et de la sécurité de surchauffe ;
- contrôle du groupe de sécurité

2.2 La formule SECURITE

PRESTATIONS INCLUSES	
Nombre de visite d'entretien par an	1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus) telle que décrite dans le 2.1
Interventions en cas de panne	Inclut tous les dépannages justifiés (hors dépannages injustifiés listés ci-dessous) en nombre illimité, déplacement et main d'œuvre compris.
Ballon extérieur d'eau chaude sanitaire	Inclus au contrat

Ne sont pas comprises dans la formule SECURITE et sont considérés comme injustifiées faisant l'objet d'une facturation

supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- intervention sur les dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, radiateurs, canalisations...), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- détartrage de l'appareil (qui n'est compris que dans la formule INTEGRAL), des échangeurs et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire ;
- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part, une fausse manœuvre et d'autre part l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ;
- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;
- main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières sol, des châssis et dossierets des chaudières.

Ne sont pas comprises dans la formule SECURITE les pièces de rechange et les interventions liées au changement de piles du thermostat. Celles-ci sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables au comptant au technicien, hors application des garanties légales et/ou commerciales.

2.3 La formule INTEGRAL

PRESTATIONS INCLUSES	
Nombre de visite d'entretien par an	1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus) telle que décrite dans le 2.1
Interventions en cas de panne	Inclut tous les dépannages justifiés (hors dépannages injustifiés listés ci-dessous) en nombre illimité, déplacement et main d'œuvre compris.
Pièces de rechange	Remplacement de toutes les pièces par des pièces neuves ou par échange standard. Le remplacement complet de l'appareil est exclu.
Contrôle et purge des radiateurs	Prestation laissée à l'appréciation du technicien, effectuée exclusivement lors de la visite d'entretien et ne pourra être réalisée que sous certaines conditions : téés de purge existants et en bon état de fonctionnement
Détartrage du circuit sanitaire de l'appareil	Prestation laissée à l'appréciation du technicien, à raison d'un détartrage maximum d'un par an. Le technicien pourra procéder à l'échange standard des pièces entartrées

La gratuité des pièces est exclue pour le châssis, les éléments de carrosserie et toutes pièces extérieures à l'appareil. Pour les chaudières sol, la gratuité du corps de chauffe est exclue. De même, lors de la première visite, la gratuité des pièces est exclue si un dépannage s'avère nécessaire.

Ne sont pas comprises dans la formule INTEGRAL et sont considérés comme injustifiées faisant l'objet d'une facturation

supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- intervention (déplacement et main d'œuvre) nécessaire pour les dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, radiateurs, canalisations, ballons, thermostats d'ambiance,...), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- Intervention (déplacement et main d'œuvre) nécessaire pour le manque de combustible ou d'électricité, d'eau, de corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
 - mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire ; réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part, une fausse manœuvre et d'autre part l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ; de fioul domestique ne répondant pas aux spécifications administratives qui lui sont applicables ; en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).
 - D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 2.1 dans le cadre du dépannage éventuel.
- Intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ou remplacement du brûleur ;
- Réfection du briquetage de la chaudière ;
- Entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique.

Dans le cas d'une chaudière fioul, la Société se réserve le droit de ne proposer ou d'accepter, après contrôle, la formule INTEGRAL que pour certains types d'appareils et de ne l'accepter qu'après remise en état payante de l'appareil.

La formule INTEGRAL ne peut être souscrite qu'avant la 10ème année de l'appareil. Cette formule pourra être prorogée d'année en année dans la limite de 25 ans de contrat d'entretien avec le même appareil. Pendant la période de garantie légale de l'appareil limitée à deux ans, le tarif de la formule INTEGRAL est le même que celui de la formule SECURITE.

Pour l'ensemble des formules de contrat d'entretien, en cas d'impossibilité lors d'un dépannage, de trouver une pièce de rechange lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication la Société s'engage à proposer au Client les meilleures conditions pour le remplacement de l'appareil.

2.4 Exclusion

Lors de la première visite, quelle que soit la formule de contrat d'entretien choisie, dans l'hypothèse où la chaudière est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis de réparation sera établi conformément à la réglementation en vigueur et sera facturé au Client. Le contrat d'entretien sera alors résolu conformément à l'article 4.

3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien pour l'ensemble des formules, est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par écrit par le Client avant son échéance ou par la Société moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours avant son échéance.

Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la Société est dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Rappel des dispositions légales :

Article L.215-1 du Code de la consommation

« 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. »

Article L241-3 du Code de la consommation

« 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. »

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le Client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

4 - CONDITION RESOLUTOIRE

Le contrat d'entretien sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que la chaudière concernée ou son environnement ne permet pas la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Cela sera notamment le cas dans les situations suivantes :

- Panne de l'appareil nécessitant un dépannage au sens de l'article 2.4 ;
- Souscription de la formule INTEGRAL pour une chaudière en service depuis au moins 10 ans ;
- Appareil hors périmètre des compétences de la Société ;
- Installation non conforme ;
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (gaz et/ou électricité) ;
- Non accessibilité à l'installation ;
- Présence d'amiante.

En cas de réalisation de la condition résolutoire, la Société adressera au Client un courrier afin de confirmer la résolution du Contrat.

La résolution entraînera l'anéantissement du contrat et la restitution des sommes déjà versées par le Client selon le procédé énoncé à l'article 7 « Droit de rétractation ».

5 – PRIX – REGLEMENT – CONDITIONS DE REVISION - FACTURATION

5.1 Prix

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournirait des informations erronées à la Société et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

5.2 Règlement

Le paiement des prestations s'effectue :

- soit au comptant : par carte bancaire ;
- soit par prélèvement automatique mensuel ou annuel.

5.3 Conditions de révision

Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat.

La Société informera le Client du prix du Contrat pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours, afin que le Client puisse éventuellement dénoncer le Contrat si ce prix ne lui convient pas.

5.4 Facturation

Le Client sera averti par voie électronique de la mise à disposition de la facture sur son Espace Client.

Pour accéder à sa facture, le Client doit :

- avoir créé et activé son Espace Client sur le site internet de la Société www.engie-homeservices.fr
- indiquer une adresse de messagerie électronique avec exactitude dans son Espace Client. Le Client s'engage ainsi à mettre à jour son adresse de messagerie électronique en cas de modification via son Espace Client.

Le Client recevra alors exclusivement ses factures au format électronique.

Si le Client n'a pas communiqué une adresse mail ou un numéro de téléphone portable, à la Société, ce dernier ne bénéficiera pas du Service E-Factures et recevra ses Factures uniquement au format papier, à l'adresse indiquée par le Client.

Dès lors qu'une facture est disponible sur son Espace Client, le Client sera informé par l'envoi d'un courrier électronique et, si le Client l'a accepté, par SMS.

Les factures sont disponibles sur l'Espace Client pendant une durée de trois (3) ans, à compter de leur date d'émission (hors désinscription du Client au service E-Factures).

Si le Client a opté pour le règlement mensualisé de son contrat d'entretien, le Client recevra par courrier électronique une notification de disponibilité de son nouvel échéancier de paiement pour chaque période de reconduction du contrat d'entretien dans son Espace Client. Ce nouvel échéancier sera annexé à la facture annuelle du Client, et disponible sur l'Espace Client.

Conformément à la réglementation, le Client est informé qu'il dispose du droit de demander à tout moment et sans frais, auprès de son agence ENGIE Home Services, une copie de sa facture au format papier.

La Société ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques et/ou de la notification SMS, informant le Client que sa facture est disponible dans son Espace Client pour des raisons extérieures à la Société et notamment :

- Adresse de messagerie et/ou numéro de téléphone mobile du Client erroné(e) ;
- Mémoire de messagerie électronique insuffisante empêchant la réception de nouveaux courriers électroniques et/ou de nouveaux SMS ;
- Avarie technique du serveur hébergeant la messagerie électronique du Client.

Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique l'informant de la disponibilité de sa facture sur l'Espace Client.

Le Client peut, à tout moment, se désinscrire du service E-Factures depuis son Espace Client. Le Client recevra automatiquement les factures suivantes au format papier à l'adresse de facturation indiquée par le Client. Toutefois, si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission de la dernière facture, le Client recevra cette dernière sous format électronique. En cas de résiliation du Service E-Factures, le Client n'aura plus accès à ses dernières factures en ligne.

La résiliation du contrat d'entretien ou la fermeture de l'Espace Client entraîne la résiliation du service E-Factures.

Les Conditions Générales d'Utilisation du Service E-Factures sont accessibles depuis l'Espace Client.

6 - DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION – ORGANISATION DES VISITES

6.1 Les interventions (visites d'entretien et/ou dépannages)

Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès de l'agence ENGIE Home Services dont les coordonnées et horaires d'ouverture figurent sur le Contrat.

Lors d'une intervention, le Client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du Client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure.

Les interventions sont effectuées par un technicien ENGIE Home Services, à l'adresse d'installation indiquée par le Client.

Lors des interventions, le technicien est susceptible de prendre des photos et/ou vidéos des équipements et installations, à l'exclusion de toute image de personne. L'utilisation de ces photos et/ou vidéos est strictement nécessaire à l'exécution du contrat, à des fins pédagogiques internes ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

La Société ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations.

En cas d'absence du Client ou de son représentant, lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le Client ou envoyé par E-mail. Le Client est invité à recontacter son agence, à défaut la Société adresse un nouvel avis de passage au Client avec une nouvelle date de rendez-vous. En cas de seconde absence du Client, la Société se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur.

Le Client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le technicien puisse travailler dans un environnement dégagé.

La réalisation des prestations donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon d'intervention tel que défini à l'article 6.4 des présentes. Dans les 24 heures* suivant l'intervention, une enquête de satisfaction est adressée par E-mail ou SMS au Client**.

** Sauf week-end et jours fériés*

*** Sous réserve d'avoir une adresse e-mail et/ou numéro de téléphone portable valide(s).*

6.2 Visite d'entretien annuel

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance soit par courrier, soit par E-mail et/ou SMS, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée.

Lorsque le Client reçoit l'avis de passage par E-mail ou par SMS, le Client est invité à confirmer ou modifier la date de la visite d'entretien en suivant un lien URL renvoyant vers une page internet dédiée.

En cas de confirmation du rendez-vous, le Client recevra un E-mail et/ou un SMS de confirmation. En cas d'indisponibilité du Client à la date de visite d'entretien prévue, ce dernier est invité à sélectionner une autre date de rendez-vous pour la visite d'entretien sur la page internet dédiée.

Une fois que la date de la visite d'entretien est confirmée, le Client a la possibilité de la modifier en contactant son agence par téléphone.

En cas de non-réponse du Client, ce dernier recevra un E-mail et/ou un nouveau SMS de rappel du rendez-vous, 7 jours avant la date planifiée de la visite. Il est une nouvelle fois invité à confirmer la date planifiée ou à sélectionner une autre date de rendez-vous. A défaut de réponse, la visite d'entretien se déroulera à la date prévue.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année, du fait du Client, et notamment, en cas de modification systématique des dates de rendez-vous, la Société ne peut être tenue responsable du défaut d'entretien de l'équipement.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de la Société, et si aucune visite de dépannage n'a eu lieu durant cette période, le Contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien.

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

6.3 Délais d'intervention en cas de dépannage

Le délai d'intervention d'un technicien, en cas de dépannage, et sauf cas de force majeure, est de 48 heures (décomptées en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention. Ce délai est ramené à 24 heures (décomptés en jours ouvrables) en cas de panne totale de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire.

Cas des interventions des dimanches et jours fériés - Les interventions de dépannage peuvent avoir lieu les dimanches et jours fériés de 8 h à 18 h. Dans ce cas, pour tout appel avant 10 heures, l'intervention aura lieu le jour même. Pour tout appel après 10 heures, l'intervention aura lieu le lendemain. Cette prestation n'est pas disponible sur la totalité du territoire. Elle est proposée par certaines agences et sous réserve de la faisabilité technique.

6.4 Bulletin d'intervention

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant : le matériel (type, marque, modèle), le motif de l'intervention, les opérations réalisées, la cause de panne si panne, la(es) non-conformité(s), les mesures obligatoires : NOx, CO ambiant, rendement, eau chaude sanitaire (ECS) (débit température) si production d'ECS, la(es) pièce(s) remplacée(s).

Le bulletin d'intervention est signé par le Client et la Société, un exemplaire étant remis au Client. Lorsque le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est adressé au Client par courrier ou par E-mail.

7 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif.

Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat (ce qui correspond au jour de la souscription des prestations en ligne, c'est-à-dire du clic sur l'icône « Je valide ma commande avec obligation de paiement ». Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- d'une part, pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Client demande la réalisation de la prestation (par exemple une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.
- d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation reproduit au terme des présentes. Le formulaire de rétractation est également disponible sur le Site <https://www.engie-homeservices.fr/particulier/nous-contacter/escalade-reclamation>.

En cas de rétractation, la Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation, le Client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestation de services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au contrat. Les sommes pourront être compensées de plein droit.

8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

8.1 Obligations du Client

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le Client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par la Société. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par la Société, le Client fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat, sans en informer préalablement la Société;

le Client s'interdira de même, de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société : en particulier, aucun aménagement postérieur à la souscription du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

8.2 Obligations de la Société

La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Elle est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou «en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

8.3 Limites de responsabilité de la Société

La responsabilité de la Société est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- fausse manœuvre du Client ou d'un tiers ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au Client ;
- guerre, acte de terrorisme, pandémie, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre ;
-

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

9 - DEMENAGEMENT

En cas de déménagement en cours de contrat, le Client bénéficie, à sa demande, de la poursuite de celui-ci jusqu'à son échéance dans son nouveau logement, avec ajustement des conditions selon le/les appareils de son nouveau logement. Pour cela, le Client doit en informer la Société par téléphone en composant le **09 77 40 14 15 (appel non surtaxé)** ou par lettre simple à l'adresse suivante :

**ENGIE Home Services, Service Emménagement/Déménagement - CS 90125 - 27091
EVREUX CEDEX.**

10 - FICHIERS ELECTRONIQUES-PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

10.1 Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques

10.1.1 Responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, la Société, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

10.1.2 Collecte des données personnelles

Pour l'ensemble des finalités détaillées ci-après, les données des Clients et prospects sont collectées soit :

- directement auprès des Clients et prospects par la Société ou ses prestataires à l'occasion de la contractualisation d'une vente ou d'une prestation de service, d'un contact dans le cadre de la relation contractuelle ou d'une sollicitation de la part de la personne concernée par exemple via un formulaire rempli à partir du site Internet de la Société.
- indirectement auprès :
 - des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet de la Société sur la page <https://www.engie-homeservices.fr/protection-de-la-vie-privee-et-cookies>),
 - de sociétés qui fournissent des fichiers de données élaborés dans le respect de la réglementation,

- des services internes de la Société en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'équipements de chauffage et climatisation et la réalisation de prestations d'entretien et de dépannage auprès des Clients.

Les catégories de données collectées indirectement sont les données d'identification et de contact (comme nom, prénom, un numéro de téléphone, une adresse e-mail), les informations relatives à la prospection commerciale dont la personne fait l'objet, l'historique disponible des produits ou services achetés auprès des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels, les habitudes de consommation, les équipements du foyer ou ceux qui pourraient l'intéresser, les caractéristiques du foyer (par exemple composition, statut locataire/propriétaire, catégorie socio-professionnelle), celles du logement (par exemple ancienneté, surface, type d'énergie, mode de chauffage).

[10.1.3 Finalités et bases juridiques](#)

Le traitement des données personnelles est effectué pour les finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes.

Vente d'Equipements et prestations d'entretien et de dépannage

L'utilisation des données collectées est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

Le nom, le prénom, l'adresse et les caractéristiques du logement, le numéro de téléphone et l'adresse mail du Client, et le cas échéant, les coordonnées de l'utilisateur des équipements si celui-ci est différent du Client, ou du propriétaire si le Client est locataire, ainsi que l'ancienneté du logement sont essentiels à l'exécution du Contrat.

Pour l'exécution du Contrat, la collecte et le traitement des données sont nécessaires pour la création du compte Client, la programmation des interventions de la Société, la gestion des commandes, la fourniture des prestations de suivi à distance, et la facturation.

En cas de refus du Client de communiquer ces données personnelles, la Société ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service demandé et de fournir les services concernés.

Gestion des avis, réclamations et litiges

Les données des Clients ou prospects sont utilisées afin de gérer les avis Clients, traiter les éventuels réclamations, litiges ou contentieux et assurer le recouvrement des impayés et ce, sur la base de l'intérêt légitime de la Société à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation Client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

Envoi de communication et offres commerciales

A des fins de prospection commerciale, la Société s'efforce de personnaliser ses offres pour ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels, afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Dans ce cadre, la Société est amenée à collecter directement ou indirectement des données non strictement nécessaires à l'exécution du(des) Contrat(s), afin de mieux connaître ses Clients et prospects et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

Les données des Clients et prospects sont utilisées pour permettre à la Société, sur le fondement de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation Client, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels, d'adresser aux Clients et prospects des sollicitations commerciales personnalisées par voie postale ou téléphonique ou SMS relatives à leurs offres. La Société peut aussi adresser à ses Clients ou prospects des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres.

Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales et au profilage lié à cette prospection auprès de la Société (voir 10.5 « Droits des personnes »).

La Société utilise également les données des Clients à des fins de prospection commerciale par voie électronique sur la base de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation Client, pour des offres personnalisées similaires à celle(s) souscrite(s) par la personne en tant que Client. Le Client peut gérer ses préférences en matière de prospection commerciale par voie électronique à partir de son Espace Client.

Par ailleurs, et uniquement si le Client ou le prospect a donné son consentement à cette fin, ses données sont utilisées pour permettre à la Société ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels de lui adresser des offres commerciales personnalisées par voie électronique. Uniquement si le Client ou le prospect a donné son consentement à cette fin, la Société peut lui adresser par voie électronique des offres personnalisées de ses partenaires autres.

Tout consentement peut être retiré à tout moment auprès de la Société aux adresses mentionnées à l'article 10.5 « Droits des personnes ».

La Société est également susceptible d'utiliser les données de navigation, collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies.

Tout utilisateur du site internet [engie-homeservices.fr](https://www.engie-homeservices.fr) peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation des cookies et accepter ou refuser les cookies (la politique de la Société relative aux cookies est disponible sur son site internet à la page : <https://www.engie-homeservices.fr/protection-de-la-vie-privee-et-cookies>).

A défaut de communication ou de collecte de ces données, la Société ne serait pas en mesure de proposer des offres commerciales personnalisées à ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels, ni d'apprécier et d'adapter les envois de prospection commerciale au Client ou prospect relativement aux offres desdites sociétés.

Amélioration de l'expérience du Client

La Société utilise, sur le fondement de l'intérêt légitime de la Société à promouvoir ses services et améliorer sa relation Client, les données collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, afin d'améliorer la navigation et l'utilisation des différents espaces Client proposés par lesdites sociétés, assurer la fiabilité des données de contact et faciliter la contractualisation d'offres auprès de la Société.

Réalisation d'études statistiques

La Société utilise également, sur la base de son intérêt légitime à faire des études et analyses, les données traitées, collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, sous forme agrégée à des fins d'études statistiques sur son portefeuille Clients et prospects.

10.2 Durée de conversation

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des contrats conclus par voie électronique et des documents comptables. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par la Société ou du dernier contact émanant du prospect.

10.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. La Société transmet également les données des Clients et prospects à ses services internes en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'Équipements de chauffage et climatisation et la réalisation de prestations d'entretien et de dépannage ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet de la Société à la page <https://www.engie-homeservices.fr/protection-de-la-vie-privee-et-cookies>).

10.4 Transfert hors UE

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par la Société soit par ses prestataires. Certaines données font l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne dans un pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. A ce titre, et pour assurer la protection des données transférées, les prestataires concernés se

sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la législation de l'Union européenne et de la réglementation française en vigueur et des clauses contractuelles types ont été mises en œuvre.

Pour toute question relative au transfert de données et pour obtenir une copie des garanties, il convient de contacter la Société aux adresses mentionnées à l'article 10.5 « Droits des personnes ».

10.5 Droit des personnes

Le Client ou prospect dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, auprès de la Société.

Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale, en ce compris le profilage publicitaire lié à une telle prospection, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque le Client ou prospect a donné son consentement à l'utilisation de certaines de ses données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier adressé à : **ENGIE HOME SERVICES, service des Données Personnelles – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX** ou par courrier électronique à : **donnees-personnelles.engiehomeservices@engie.com**.

Il est aussi possible à un Client ou prospect de définir des directives concernant l'utilisation de ses données après son décès par écrit aux adresses mentionnées ci-dessus.

Le Client ou prospect qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

10.6 Coordonnées DPO et droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

La Société a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données (DPO), qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : **ENGIE HOME SERVICES, service des Données Personnelles – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX** ou par courrier électronique à : **donnees-personnelles.engiehomeservices@engie.com**.

Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

11 - FORCE MAJEURE

L'exécution par la Société de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas majeur qui en gênerait ou en retarderait l'exécution au sens qu'en donne l'article 1218 du Code civil.

De convention expresse, est également considéré comme cas de force majeure un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications.

La Société informera le Client d'un semblable cas de force majeure dans les sept jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze jours, le Client ou la Société aurait alors la possibilité de résilier le Contrat.

12 - DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de fourniture, et plus généralement le contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au

Service Consommateurs de la Société à l'adresse suivante :

ENGIE Home services – Service Consommateurs – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX

Ou en renseignant un formulaire en ligne sur la page 'Nous Alerter' du site engie-homeservices.fr

A défaut de résolution amiable du litige avec la Société dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par la Société de la réclamation écrite, le Client peut saisir gratuitement le médiateur d'ENGIE :

- par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur ENGIE- TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX ;
- ou par Internet via le formulaire disponible sur le site Internet <http://www.mediateur-engie.com/contact>.

Le Médiateur ENGIE tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

ANNEXE : Formulaire de rétractation

Code de la consommation, Articles L.221-18 à L.221-28 et Décret n° 2014/1061 du 17 septembre 2014 et Annexe à l'article R221-1 créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat d'entretien souscrit en ligne. Expédier ce formulaire au plus tard le quatorzième jour à partir de la conclusion du Contrat d'entretien ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Courrier à nous adresser par lettre recommandée avec avis de réception ou par email à l'adresse suivante postale suivante, ou à l'adresse email retractation.homeservices@engie.com:

A l'attention d'ENGIE Home Services / Annulation de commande B2S Chemin du Noir Mouton 59300 Valenciennes

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la prestation de services ci-dessous [*inscrire le nom de la formule souscrite en ligne*] :

.....
Commandé en ligne le : / / 20.....

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

.....
.....
.....

Signature du consommateur :

Date : / / 20.....