

**CONDITIONS GENERALES D'ENTRETIEN
CHAUDIERE, RADIATEUR GAZ OU POELE A
BOIS
FORMULE LIBERTE
2025**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription de la prestation d'entretien de chaudière (gaz, fioul, bois) d'une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW - à l'exclusion d'une chaudière raccordée à un conduit 3CEP, de radiateur gaz, ou de poêle à bois, dans le cadre d'un contrat d'entretien auprès d'ENGIE Home Services (ci-après dénommée la « Société » ou « ENGIE Home Services »). Les présentes conditions générales s'appliquent également en cas de souscription du contrat d'entretien sur le site <https://www.engie-homeservices.fr/>, lorsqu'elle est proposée.

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 d'entretien avant la souscription du contrat d'entretien. La souscription du contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales (ci-après, le « Contrat »).

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

ENGIE, au nom et pour le compte d'ENGIE HOME SERVICES, est adhérente à CITEO sous le numéro unique FR232034_01DRQQ, et déclare et paie une éco-contribution sur ses papiers imprimés.

2. La formule de Contrat

Pour l'entretien de sa chaudière gaz, de sa chaudière fioul, de sa chaudière bois, de son poêle à bois, ou de ses radiateurs gaz, le Client peut souscrire le contrat d'entretien formule « LIBERTE ».

Cette formule de Contrat d'entretien comprend une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.1 « Une visite d'entretien annuel obligatoire » ci-après.

2.1 Une visite d'entretien annuel obligatoire

2.1.1 Entretien obligatoire :

Selon la réglementation en vigueur, toutes les chaudières alimentées par des combustibles gazeux, liquides ou solides et les radiateurs gaz, 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).

Selon la réglementation en vigueur, les poêles à bois doivent faire l'objet d'un entretien annuel effectué par un professionnel qualifié (décret n°2023-641 du 20 juillet 2023 et arrêté du 20 juillet 2023).

2.1.2 Opérations d'entretien :

Pour les chaudières : Cet entretien comporte les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, 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 ;
- Le cas échéant, vérification du dispositif d'anti-refoulement des fumées (tirage naturel) ;
- 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) ;
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si procédure prévue par le fabricant de l'appareil ;
- Mesure 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 pour les combustibles gazeux, de la norme NF X 50-011 pour les combustibles fiouls et selon l'arrêté du 15/09/2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières.

L'entretien peut comporter des opérations complémentaires suivantes, selon les spécificités de l'équipement :

Opérations spécifiques aux chaudières équipées d'un brûleur à air soufflé :

- Mesure de la température des fumées et de la température ambiante ;
- Mesure et analyse de combustion.

Opérations spécifiques aux chaudières raccordées à une VMC gaz :

- Vérification fonctionnelle des sécurités individuelles équipant ladite chaudière ;
- Nettoyage du conduit de raccordement ;
- Vérification de la présence et du bon fonctionnement du relais DSC (Dispositif de Sécurité Collective).

Opérations spécifiques aux chaudières fioul :

- 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.

Opérations spécifiques aux chaudières bois :

- Nettoyage des surfaces d'échange ;
- Vérification complète de l'appareil ;
- Contrôle de la régulation, si existante ;
- Contrôle du raccordement et de l'étanchéité du conduit d'évacuation des produits de combustion ;
- Vérification des organes de sécurité ;
- Vérification de l'état des joints ;
- Nettoyage du ventilateur, si existant ;
- Vérification du système d'alimentation automatique (pour les chaudières automatiques uniquement) ;
- Décendrage approfondi ;
- Mesure de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à l'arrêté du 15 septembre 2009 ;
- Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm ;
- Mesure de la température des fumées ;
- Mesure de la teneur en O2 et en CO2, pour les chaudières automatiques uniquement.

Opérations spécifiques sur la production d'eau chaude sanitaire (si existante) :

Chaudières avec ballon à accumulation intégré ou séparé :

- Vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur, suivant les prescriptions de celui-ci ;
- La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.
- Le contrôle du groupe de sécurité.

Chaudières mixtes (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 ;
- Le contrôle de la soupape de sécurité.

Pour les poêles à bois : Cet entretien comporte les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement du poêle à bois, déplacement et main d'œuvre compris, à savoir :

- Vérification du conduit de raccordement, et le cas échéant son nettoyage ;
- Nettoyage des surfaces d'échange ;
- Vérification du débouché du terminal d'évacuation ;
- Inspection et nettoyage des amenées d'air comburant ;
- Nettoyage du ventilateur (si présent) et des éléments aérauliques (passages d'air, grilles) ;
- Vérification et remplacement éventuel des pièces d'usure (joints et bougies

- d'allumage le cas échéant, selon les prescriptions du constructeur), des trappes d'accès ou de tout élément amovible ;
- Vérification des organes de sécurité du dispositif de chauffage (si présent) :
 - o Vérification du pressostat ;
 - o Vérification de l'arrêt automatique de l'appareil notamment en cas de dépassement de la limite haute de température ;
 - o Vérification du bon fonctionnement de la régulation (alimentation, ventilation).
- Vérification et nettoyage du circuit d'alimentation en combustible (si concerné) ;
- Nettoyage, vérification et réglage de l'extracteur de fumée (si concerné) ;
- Vérification des connexions électriques (si concerné) ;
- Décendrage approfondi.

L'entretien peut comporter des opérations complémentaires suivantes, selon les spécificités de l'équipement :

Opérations spécifiques en cas de raccordement à un circuit hydraulique :

- Vérification du circulateur ;
- Vérification de la pression hydraulique ;
- Vérification du vase d'expansion et regonflage si nécessaire ;
- Contrôle de l'embouement du circuit hydraulique, et, le cas échéant, recommandation d'effectuer un désembouement ;
- Vidange du pot à boue (si présence d'un ballon hydro-accumulation) ;
- Purge des bulles d'air du circuit hydraulique lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible.

Opérations spécifiques pour les dispositifs de chauffage décentralisés à combustible solide et à foyer fermé utilisant le bois comprimé sous forme de granulés :

- Vérification de l'adéquation entre le niveau de puissance choisi par défaut sur l'appareil et les besoins en chauffage du logement, sauf si le dispositif de chauffage et les besoins en chauffage n'ont pas changé depuis le dernier entretien ;
- Vérification de l'adéquation des réglages du ventilateur d'extraction et si possible, du nombre et de la fréquence du nettoyage du creuset en fonction du combustible utilisé.

Pour les radiateurs gaz : Cet entretien comporte les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement du radiateur gaz, déplacement et main d'œuvre compris, à savoir :

- Nettoyage du Filtre à air ;
- Nettoyage du brûleur ;
- Nettoyage du foyer ;
- Nettoyage de la veilleuse et thermocouple ;
- Nettoyage du conduit de raccordement des fumées ;
- Contrôle visuel des tuyaux et leurs raccordements ;
- Contrôle de l'étanchéité des raccords gaz ;
- Contrôle de la régulation ;
- Contrôle des organes de sécurité ;
- Mesure du CO ambiant ;

- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si procédure prévue par le fabricant de l'appareil ;
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

2.2 La formule LIBERTE

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, incluant l'entretien du ballon d'eau chaude sanitaire.

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.

2.3 Services ou prestations non compris dans le contrat d'entretien

Ne sont pas comprises dans le Contrat et feront l'objet d'une facturation supplémentaire sur devis préalablement signé par le Client, les demandes d'interventions suivantes :

- Dépannages (main d'œuvre, déplacement et pièces de rechange) – hors application des garanties légales et/ou commerciales ;
- 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 ;
- Détartrage de l'appareil, 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 celles énumérées en 9.3 « Limite de la responsabilité de la Société » 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 ;
 - de bois ne répondant pas aux spécifications du constructeur ;
 - en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 2.1 « Une visite d'entretien annuel obligatoire » dans le cadre du dépannage éventuel.
- Prestations non-comprises pour les chaudières gaz :
 - Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;
 - Pièces, déplacement et main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des

chaudières sol, des châssis et dossier des chaudières.

- Prestations non-comprises pour les chaudières fioul :
 - 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.
- Prestation non-comprises pour les chaudières bois :
 - Le décendrage courant de l'installation est à la charge du Client.

3. Option

Ramonnage de la cheminée : Le ramonnage des cheminées est obligatoire en application du règlement sanitaire départemental. Il doit être réalisé par un professionnel qualifié et agréé. On entend par ramonnage le nettoyage par le bas, par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur (article 31-6 du Règlement sanitaire départemental). La Société n'assume pas le ramonnage des cheminées comportant un conduit en fibrociment.

L'option ramonnage n'est pas proposée dans le cadre de l'entretien des radiateurs gaz.

La Société entend préciser que sur les systèmes bois, il peut être nécessaire de réaliser plusieurs ramonnages dans l'année.

L'option Ramonnage de la cheminée comprend une (1) prestation de ramonnage réalisée lors de la visite d'entretien. Pour toute prestation de ramonnage supplémentaire, le Client est invité à se rapprocher de son agence, qui lui proposera un devis sous réserve de faisabilité.

La prestation de ramonnage n'est pas disponible sur la totalité du territoire. Elle est proposée par certaines agences et sous réserve de la faisabilité technique.

4. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, à compter de sa signature par le Client (soit, pour la souscription en ligne, au moment du clic sur le bouton « Je valide ma commande avec obligation de paiement »).

5. Résiliation - Résolution du Contrat

5.1- Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier son Contrat par courrier simple, par E-mail aux coordonnées de l'agence figurant dans le Contrat signé, ou via le formulaire accessible depuis la page internet <https://www.engie-homeservices.fr/>

Le Client peut également résilier son Contrat depuis son Espace Client, et accède à son Espace Client en renseignant son identifiant et son mot de passe. Dans le tableau de bord de l'Espace Client, le Client sélectionne l'équipement concerné par la résiliation puis va dans la rubrique « Mes contrats », où il sélectionne l'équipement concerné par la

résiliation et visualise le contrat en détail. Le Client sélectionne « Résilier mon contrat » et en précise le motif.

La résiliation doit être notifiée à la Société avant le vingt-cinquième (25^{ème}) jour du mois en cours pour être effective le dernier jour du mois en cours. Au-delà du vingt-cinquième (25^{ème}) jour du mois en cours, la résiliation sera effective le dernier jour du mois suivant.

Si la résiliation de son Contrat par le Client intervient avant la réalisation de la visite d'entretien de la période contractuelle en cours : la résiliation prend effet dans les conditions visées ci-dessus et ne donne lieu à aucun frais de résiliation ; aucun remboursement des mensualités versées n'est accordé au Client.

Si la résiliation de son Contrat par le Client intervient après la réalisation de la visite d'entretien de la période contractuelle en cours : la résiliation prend effet dans les conditions visées ci-dessus et peut donner lieu à paiement de frais de résiliation dans les conditions ci-après décrites.

Ces frais de résiliation sont :

- De 200 € pour la chaudière fioul
- De 240 € pour la chaudière bois ;
- De 132 € pour la chaudière gaz ;
- De 100 € pour le radiateur gaz ;
- De 240 € pour le poêle à bois.

De ces frais sont déduites les mensualités réglées à la Société dans l'année en cours. Si le montant des mensualités déjà réglées par le Client à la Société est supérieur au montant des frais de résiliation correspondant à l'équipement du Client, ce dernier ne se voit appliquer aucun frais de résiliation.

Les frais de résiliation seront prélevés le mois suivant ou seront à régler par carte bancaire, en agence, dans les quinze (15) jours suivant la résiliation.

5.2 Résiliation du Contrat par la Société

La Société se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment, par écrit, notamment dans les cas suivants :

- Impayé du Client ;
- Violences verbales graves et/ou physiques à l'encontre de salariés de la Société ;
- Inaccessibilité à l'équipement après mise en demeure écrite adressée au Client restée infructueuse ;
- Intervention d'un tiers ou du Client sur l'équipement ;
- Insalubrité manifeste de l'environnement de l'équipement après mise en demeure écrite adressée au Client restée infructueuse ;
- Si le Client n'a pas fait effectuer par un professionnel qualifié toute modification imposée par la réglementation sur l'équipement faisant l'objet du Contrat.

La résiliation doit être notifiée par écrit au Client avant le vingt-cinquième (25^{ème}) jour du mois en cours pour être effective le dernier jour du mois en cours. Au-delà du vingt-cinquième (25^{ème}) jour du mois en cours, la résiliation sera effective le dernier jour du mois suivant.

En cas de risque pour la sécurité ou la santé de ses salariés, du fait du Client, la Société appliquera un préavis de sept (7) jours.

Si la résiliation du fait de la Société intervient avant la réalisation de la visite d'entretien de l'année en cours, la Société procède au remboursement des sommes prélevées depuis la date du dernier anniversaire du Contrat.

Si la résiliation du fait de la Société intervient après la réalisation de la visite d'entretien de l'année en cours, la Société cessera de prélever les paiements à partir de la date de résiliation du Contrat d'entretien.

5.3 Résolution du Contrat

Lors de la première visite d'entretien après la souscription, quelle que soit la formule de Contrat d'entretien choisie, dans l'hypothèse où l'équipement est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis de réparation est proposé au Client conformément à la réglementation en vigueur. Ledit devis, signé, est facturé au Client et le Contrat d'entretien est alors résolu. Si le Client souhaite bénéficier d'un nouveau Contrat d'entretien, une fois la réparation réalisée, il pourra à nouveau en souscrire.

Par ailleurs, le Contrat est résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que l'équipement ou son environnement ne permet pas la réalisation de la prestation de service d'entretien. Cela sera le cas dans les situations suivantes :

- Equipement hors périmètre des compétences de la Société ;
- Installation non conforme entraînant un risque d'un danger grave et imminent (DGI) ;
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'équipement (gaz et/ou électricité) ;
- Non accessibilité à l'équipement ;
- Vétusté, insalubrité ou mauvais état ;
- Présence d'amiante ;
- Installation non-conforme aux règlements et normes en vigueur et ne pouvant faire l'objet d'une mise en conformité par la Société.

En cas de réalisation de la condition résolutoire, la Société adresse au Client un courrier ou un E-mail afin de confirmer la résolution du Contrat.

La résolution entraîne l'anéantissement du Contrat et la restitution des sommes déjà versées par le Client selon le procédé énoncé à l'article 8 « Droit de rétractation ».

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-6 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.

5.4 Effets de la fin du Contrat

En cas de résiliation ou de résolution du Contrat, la responsabilité de la Société est dérogée au titre des conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

6. Prix- Règlement - Conditions de révision - Facturation

6.1 Prix

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La T.V.A. est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat, le taux pouvant varier selon la situation du Client et les conditions fixées par l'administration fiscale.

Concernant le taux de T.V.A. réduit, si le Client remplit les conditions fixées par l'administration fiscale en cours de Contrat, le taux de T.V.A. réduit sera automatiquement appliqué au Client par la Société, à compter de la date d'édition de son échéancier suivant.

Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client certifie, via le devis et la facture, remplir les conditions fixées par l'administration fiscale. Le Client engage sa responsabilité auprès de l'administration fiscale s'il fournit des informations erronées à la Société lui permettant de bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les prestations demandées. 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).

6.2 Règlement

Le Contrat signé donne lieu à facturation et entraîne l'obligation de paiement du Client.

Le paiement des prestations s'effectue à leur date d'échéance :

- Soit par prélèvement automatique mensuel,
- Soit par règlement mensuel par carte bancaire.

6.3 Conditions de révision

Le prix est révisable chaque année à la date anniversaire du Contrat.

En cas d'évolution du prix du Contrat, la Société informera le Client du prix du Contrat au moins un (1) mois à l'avance, afin que le Client puisse éventuellement résilier le Contrat si ce prix ne lui convient pas.

6.4 Facturation

La Société édit pour le Client un échéancier pour une période de douze (12) mois.

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

Pour accéder à son échéancier, le Client doit :

- avoir créé son Espace Client sur le site internet de la Société <https://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 échéanciers au format électronique.

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

Dès lors qu'un échéancier 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 échéanciers 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).

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 son échéancier est disponible dans son Espace Client pour des raisons extérieures à la Société et notamment :

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

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.

Le Client est redevable du paiement, même en l'absence de courrier électronique l'informant de la disponibilité de son échéancier 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 échéanciers suivants 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 du dernier échéancier, le Client recevra ce dernier sous format électronique. En cas de résiliation du Service E-Factures, le Client n'aura plus accès à ses derniers échéanciers 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.

7. Demande et délais d'intervention – organisation des visites

7.1 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.

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.

Le Client doit 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 7.4 « Bulletin d'intervention » des présentes.

Dans les vingt-quatre (24) heures* suivant l'intervention, une enquête de satisfaction est adressée par E-mail ou par SMS au Client**.

Concernant les dépannages, d'une part, en cas d'empêchement, du Client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un (1) jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure. Et d'autre part, 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 et/ou SMS. 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 lui facturer des frais de déplacement aux tarifs en vigueur.

** Sauf week-end et jours fériés*

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

7.2 Visite d'entretien annuel

La visite d'entretien annuel ne peut avoir lieu que du lundi au vendredi. Elle est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance soit par courrier ou par E-mail, et 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, ce dernier est invité à confirmer ou modifier la date de la visite d'entretien en suivant un lien URL renvoyant vers une page dédiée.

- En cas de confirmation du rendez-vous, le Client recevra un E-mail et/ou un SMS de confirmation. La veille de la date d'entretien prévue et confirmée, le Client recevra un SMS lui rappelant la date et la plage horaire convenues. Le Client est invité à contacter son agence en cas d'indisponibilité.
- A défaut de confirmation du rendez-vous proposé, le Client recevra plusieurs relances par E-mail et/ou SMS, jusqu'à trois (3) jours avant la date d'entretien fixée, afin de l'inviter à confirmer ou modifier le rendez-vous proposé. Si le Client n'a toujours pas confirmé le rendez-vous le jour de la dernière relance, la visite d'entretien sera annulée par la Société. Le Client sera alors informé de l'annulation de la visite par E-mail et/ou SMS.

Annulation de la visite d'entretien en l'absence de confirmation par le Client :

En cas de première annulation de la visite d'entretien par la Société du fait de l'absence de confirmation du créneau de rendez-vous par le Client, la Société annoncera à nouveau une visite d'entretien une quinzaine de jours à l'avance, selon les étapes ci-dessus décrites. En cas de seconde annulation de la visite d'entretien par la Société du fait de l'absence de confirmation du créneau de rendez-vous par le Client, il appartient au Client contacter son agence pour fixer un nouveau rendez-vous d'entretien.

Absence du Client malgré sa confirmation de la visite d'entretien :

En cas de confirmation de la visite d'entretien par le Client mais de première absence, il devra prendre contact avec son agence dans les quinze (15) jours, afin de convenir d'un nouveau rendez-vous.

A défaut, la Société annoncera une nouvelle date de passage au Client.

En cas de confirmation de la visite d'entretien par le Client mais de seconde absence, il devra prendre contact avec son agence dans les quinze (15) jours, afin de convenir d'un nouveau rendez-vous.

Facturation pour double absence du Client :

En cas de confirmation de la visite d'entretien par le Client mais de seconde absence du Client, la Société se réserve le droit de facturer des frais de déplacement conformément aux tarifs en vigueur de la Société.

Il appartiendra alors au Client de reprendre contact avec son agence pour planifier un nouveau rendez-vous d'entretien.

Non réalisation de la visite d'entretien du fait du Client :

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année, du fait du Client (par exemple : modification/annulation systématique/non confirmation des rendez-vous, absence du Client lors de rendez-vous confirmés), la Société ne pourra être tenue responsable du défaut d'entretien de l'équipement. Le Contrat reste dû par le Client.

Non réalisation de la visite d'entretien du fait de la Société :

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, la Société effectuera un geste commercial à hauteur maximale du montant annuel du Contrat. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien, le Contrat sera alors reconduit pour la période contractuelle suivante selon le tarif actualisé et dû par le Client.

7.3 Délais d'intervention en cas de dépannage

En cas de panne de l'équipement, la Société s'engage à intervenir dans un délai raisonnable à compter de la demande d'intervention du Client. Le cas échéant, la Société fournira ses meilleurs efforts pour réduire le temps d'attente, et informera le Client des disponibilités et créneaux possibles d'intervention, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le délai susmentionné concerne uniquement les délais d'intervention de la Société et non le délai de réparation effective de l'équipement.

Par ailleurs, cas de panne de l'équipement, la Société propose un devis de réparation incluant les pièces détachées nécessaires à ladite réparation. La Société intervient pour la réparation dans un délai maximal de vingt-et-un (21) jours à compter de la signature du devis. Néanmoins, dans l'hypothèse d'un retard de réception de ladite pièce par la Société, du fait du fabricant, le Client en sera informé par la Société, cette dernière ne pouvant alors voir sa responsabilité engagée au titre dudit retard.

La Société se réserve le droit de refuser l'installation d'une pièce détachée fournie par le Client.

Les délais d'intervention en cas de dépannage ne pourront donner lieu à une prise en charge financière par la Société, de tous frais de relogement éventuels du Client et/ou de privation de revenus locatifs.

7.4 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.

7.5 Panne prolongée – prêt exceptionnel de matériel

En cas de panne d'un équipement de chauffage et/ou de production d'eau chaude sanitaire, ne pouvant être résolue dans un délai raisonnable, la Société peut proposer au Client la mise à disposition, gratuite, d'un ou plusieurs équipement(s) de substitution afin de pallier temporairement la panne (ex. radiateur électrique). La consommation d'énergie générée par l'utilisation de ces équipements restera à la charge du Client.

Cette solution est disponible dans certaines agences et sous réserve de disponibilité du matériel.

8. Droit de Rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif.

Ce délai de quatorze (14) jours court à compter du jour de la conclusion du Contrat (soit, pour la souscription en ligne au moment du clic sur le bouton « Je valide ma commande avec obligation de paiement »).

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société le formulaire de rétractation figurant en bas du Contrat signé par le Client, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale de l'agence, soit par email à l'adresse E-mail de l'agence figurant au Contrat.

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. 221-28 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.

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 convenue au Contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

9. Obligations et Responsabilité

9.1 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, par un professionnel qualifié, toute modification imposée par la réglementation sur l'équipement faisant l'objet du Contrat. A défaut, la Société pourra mettre fin au Contrat selon les modalités prévues à l'article 5.2 « Résiliation du Contrat par la Société », des présentes.

Le Client s'interdit d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, à l'équipement concerné par le Contrat, sans en informer préalablement la Société. Il s'interdit également d'en modifier le réglage et de faire intervenir un tiers sur l'équipement.

Le libre accès à l'équipement doit 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. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de

suspendre les prestations du Contrat en cours ou de le résilier dans les conditions de l'article 5.2 « Résiliation du Contrat par la Société ».

9.2 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 qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés. Ces derniers sont réalisés, le cas échéant, avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou des pièces « en échange standard », également garanties et reconnues conformes par le fabricant. Les pièces « en échange standard » ainsi garanties maintiennent la conformité de l'équipement telle que définie par le fabricant.

9.3 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 sinistre dû 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, d'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), et/ou du conduit de fumée.

10. Déménagement

En cas de déménagement, 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.**

Si le Client le souhaite, il peut demander la résiliation de son Contrat par écrit ou depuis la rubrique « Aide et contact » de son Espace Client, selon les modalités indiquées à l'article 5.1 « Résiliation du Contrat par le Client ». Le Client pourra choisir de résilier son Contrat le jour de sa demande ou à une date ultérieure. Aucune résiliation rétroactive ne pourra être accordée.

Si le Client a opté pour le prélèvement mensuel, les prélèvements s'interrompent à la date de résiliation du Contrat.

La résiliation du Contrat donne lieu à la facturation de frais de résiliation dans les conditions de l'article 5.1 « Résiliation du Contrat par le Client » des présentes.

11. Fichiers électroniques - Protection de la vie privée

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

11.1.1 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.

11.1.2 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).

11.1.3 Finalités et bases juridiques

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

Vente d'Équipements 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 E-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 et l'exécution des interventions de la Société, la gestion des commandes, 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/RCS 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 11.5 « 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 11.5 « 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 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.

11.2 Durée de conservation

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.

11.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société, à ses prestataires, ses sous-traitants, 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'Equipements 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>)

11.4 Transferts 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 11.5 « Droits des personnes ».

11.5 Droits 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.

11.6 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.

12. Force Majeure

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

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.

13. Droit applicable, Médiation et Juridiction compétente

Le Contrat est exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à son interprétation et/ou à son 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**

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.