

## PREAMBULE

La société ENGIE Home Services est dénommée ci-après la « Société » ou « ENGIE Home Services ».

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients, ENGIE Home Services a souhaité pouvoir proposer à distance par voie électronique la souscription de certaines fournitures de prestations de service et de contrats d'entretien de chaudières par l'intermédiaire du site web [www.engie-homeservices.fr](http://www.engie-homeservices.fr) (ci-après le « Site »).

La liste des différentes prestations de services proposées dans ce cadre est consultable sur le Site.

Le système de souscription à distance ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tout point conforme aux exigences requises, notamment par les articles L.111-1, L.112-1 et L.221-5 et suivants du Code de la consommation.

Les présentes conditions générales de souscription sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article préliminaire 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 conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site.

## 1. CHAMP D'APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les souscriptions de prestations de service conclues à distance via le Site pour une exécution en France métropolitaine (y compris la Corse).

Le client devra avoir pris connaissance des présentes conditions générales de souscription, ainsi que des conditions générales de fourniture de la prestation concernée et les accepter avant la passation de sa commande, concrétisée par la validation en ligne.

Aucune des clauses portées sur des conditions générales antérieures ou sur des correspondances adressées par le client à la Société ne peut y déroger sauf acceptation préalable et écrite de la Société.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes conditions générales de souscription peuvent être conservées par toute personne visitant le Site (par le moyen d'un enregistrement informatique) et peuvent par ailleurs être reproduites (par le moyen de leur impression sur papier).

Les présentes conditions générales de souscription seront applicables tant qu'elles figureront sur le Site. Elles peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions générales de souscription applicables sont celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de la commande sur le Site. La date de mise en ligne de ces conditions générales de souscription vaut date de mise en vigueur.

Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur suppression du Site et à leur remplacement, les présentes conditions générales de souscription demeureraient néanmoins accessibles au public via d'autres sites Internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à la Société.

## 2. IDENTIFICATION DU VENDEUR

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 Bobigny sous le numéro B 301 340 584

Siège social : 361, avenue du Président Wilson 93210 Saint Denis La Plaine

## 3. INFORMATIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS DE SERVICE

Les caractéristiques essentielles des prestations de service sont mentionnées sur le Site.

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles L.111-1 et L.121-1 du Code de la consommation, ainsi que par l'arrêté du 3 décembre 1987 « relatif à l'information

du consommateur sur les prix » et l'arrêté du 2 mars 1990 « relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager ».

Les clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires sur les prestations de service proposées sur le Site en contactant la Société via le chat en ligne sur le Site ou en renseignant un formulaire de rappel depuis la page Contact du Site.

#### 4. LE PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONCLUSION DU CONTRAT

La phase de souscription se fait en plusieurs étapes successives :

- Etape 1 : Information préalable sur le logement et l'appareil

Le client renseigne les informations demandées relatives à l'ancienneté de son logement, son code postal et à l'année d'installation de l'appareil (avant ou après 2016) concerné par la prestation envisagée.

Il s'agit de champs obligatoires constituant des informations essentielles dans le cadre de la commande et, par la suite, de l'exécution du contrat. A ce titre, le client reconnaît comme exacts et sincères les renseignements portés sur ce formulaire. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations que le client fournit s'avèreraient fausses ou incomplètes. Au cas où le client aurait indiqué des informations fausses ou incomplètes, la Société se réserve le droit d'annuler la commande du client.

- Etape 2 : Choix de la formule et des options éventuelles

Le client choisit et sélectionne la formule souhaitée au regard de ses besoins. Des options facultatives peuvent être le cas échéant proposées et choisies par le client.

A cette étape, le client est invité à indiquer un « code promo » ou un « code de parrainage » s'il en bénéficie d'un.

Le client valide ensuite ses choix en cliquant sur le bouton « Je continue ».

Un récapitulatif de la commande s'affiche en bas de page précisant les caractéristiques de la formule des options choisies, ainsi que le prix TTC de la commande.

Un lien hypertexte lui permet d'accéder aux conditions générales de fourniture de la prestation de service concernée.

Le client peut, s'il le souhaite, modifier sa commande en cliquant sur l'icône « Modifier ma commande ».

- Etape 3 : Identité/coordonnées du client

Le client fournit les informations relatives à son identité (nom, prénom, n° de téléphone, adresse email), l'adresse du logement concerné et l'adresse de facturation si celle-ci diffère de l'adresse du logement. Il s'agit de champs obligatoires que le client reconnaît comme exacts et sincères.

Le client est également invité à indiquer s'il est déjà client d'ENGIE Home Services en cochant la case correspondante (il doit alors indiquer son numéro de référence client).

- Etape 4 : Choix d'une date et d'un créneau horaire souhaités pour la visite d'entretien

Le client choisit une date et un créneau horaire souhaités pour la première visite prévue dans le cadre des prestations choisies.

Durant cette visite, le technicien évaluera, notamment et en premier lieu, la conformité de l'installation et si la chaudière concernée ou son environnement permet bien la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Si cela n'est pas le cas, l'article 6 « Condition résolutoire » des présentes aura vocation à s'appliquer.

- Etape 5 : Acceptation du contrat par le client

S'il le souhaite, le client peut accepter le contrat en le validant en ligne.

Pour ce faire, le client doit :

- Prendre connaissance et accepter les présentes conditions générales de souscription ainsi que les conditions générales de fourniture de la prestation d'entretien en cochant les cases correspondantes,

- Choisir entre les deux modalités de paiement à sa disposition : paiement en une fois par carte bancaire ou paiement mensuel par prélèvement (en cas de paiement mensuel, le client doit renseigner ses coordonnées bancaires permettant le débit automatique de son compte) dans les conditions figurant à l'article 7,
  - visualiser le récapitulatif de sa commande en haut de la page et cliquer sur l'icône de validation de la commande avec obligation de paiement.
- Etape 6 : Paiement  
Selon la modalité de paiement qu'il a choisi à l'étape précédente, le client devra procéder au paiement conformément à l'article 7 « Conditions de règlement et facturation ».
  - Etape 7 : Confirmation de la commande  
Le client reçoit par email une confirmation de sa commande rappelant les caractéristiques principales et le prix ainsi que la date et créneau horaire souhaités restant à confirmer.
  - Etape 8 : Confirmation du créneau de visite le cas échéant  
La date et le créneau horaire sélectionnés par le client (cf. Etape 4) seront confirmés par email au client par la Société sous trois jours ouvrés. Si le client a opté pour un paiement par prélèvement bancaire, son numéro de référence unique de mandat sera indiqué dans l'email. En pièce jointe à l'email, figurera le récapitulatif du contrat et les conditions générales de fourniture de la prestation d'entretien.

En cas d'indisponibilité ou de difficulté, le client sera contacté par un conseiller ENGIE Home Services afin de trouver un(e) autre date/créneau horaire. Le client recevra alors un email lui confirmant la date et le créneau horaire retenus.

Le contrat est réputé souscrit par le client dès qu'il a cliqué sur l'icône « Je valide ma commande avec obligation de paiement » de l'étape 5, sous réserve de la validité des informations fournies par le client et de la conformité technique de son installation.

L'acceptation du client ne pourra pas être ultérieurement remise en cause sauf dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation tel que prévu à l'article 8.

## 5. PRIX

Les prix des prestations de services 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 passation de la commande. Les prix et les taux de TVA affichés sont proposés sous réserve de la validité des informations fournies par le client et de la conformité technique de son installation.

Attention : le client qui fournirait des informations erronées à la Société et qui bénéficierait ainsi indûment du taux réduit de T.V.A. sur les prestations souscrites, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il devra alors 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. CONDITION RESOLUTOIRE

Le contrat sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première visite, 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 :

- appareil 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 (gaz et/ou électricité) de la chaudière,
- non accessibilité de la chaudière.

En cas de réalisation de la condition résolutoire, la Société adressera au client un email 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 8 « Droit de rétractation ».

## 7. CONDITIONS DE REGLEMENT ET FACTURATION

Le prix des prestations souscrites en ligne peut être réglé de deux manières sur le site par le client :

- Par carte bancaire : après avoir validé sa commande avec obligation de paiement, le client renseigne dans l'espace sécurisé prévu à cet effet le numéro, la date d'expiration, le code de vérification et l'identité du titulaire de la carte bancaire choisie pour le paiement. Le client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité. En cas de changement de carte bancaire avant le débit de toutes les sommes dues, le client s'engage à mettre à jour les coordonnées de celle-ci. A défaut, le client se verra appliquer des intérêts de retard en cas de non-paiement ou de rejet de débit aux dates indiquées.
- Par prélèvement mensuel : après avoir validé sa commande avec obligation de paiement, le client renseigne dans l'espace prévu à cet effet le mandat SEPA et le valide en ligne. Un récapitulatif du mandat SEPA est généré en ligne mentionnant le compte ICS de la Société. Ce document sous format pdf peut être téléchargé et conservé par le client. Un récapitulatif du mandat SEPA est envoyé par mail automatiquement mentionnant le compte ICS de la Société. Ce document sous format pdf. peut être téléchargé et conservé par le client. Le premier prélèvement interviendra : le 5 du mois suivant.

Suite à règlement et validation de la date de la visite d'entretien, le client recevra sa facture par courrier, accompagnée le cas échéant de l'échéancier de prélèvements s'il a opté pour la mensualisation.

## 8. 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 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 [à cet emplacement](#).

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 prestations 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. FICHIERS ELECTRONIQUES - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

La Société a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients et nécessaires à la gestion des commandes, des prestations et d'opérations de prospection commerciale de la Société et des sociétés du groupe Engie.

Cette base de données a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro : 16714V1 conformément aux prescriptions requises par la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.

Le client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données individuelles de nature personnelle le concernant et ce, conformément à la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, qu'il pourra exercer

en s'adressant au service relation client : ENGIE Home Services - Service Relation Client - 361, avenue du Président Wilson 93200 Saint Denis La Plaine.

De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

## 10. FORCE MAJEURE

L'exécution par ENGIE Home Services de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et les problèmes d'approvisionnement d'ENGIE Home Services qui lui seraient extérieurs.

ENGIE Home Services informera le client d'un semblable cas fortuit ou 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 aurait alors la possibilité de résilier le contrat en cours.

## 11. DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de souscription, 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 consommateur de la Société à l'adresse suivante :

ENGIE Home Services - Service Consommateurs - TSA80368 - 71109 Chalon-sur-Saône Cedex

Ou en renseignant un formulaire en ligne sur la page "Nous Alerter" du site [engie-homeservices.fr](http://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.

La Commission Européenne met également à disposition des consommateurs et des professionnels une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle le client peut accéder ici : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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.