

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE LA PRESTATION D'ENTRETIEN DE CHAUDIERE A GAZ MAI 2018

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription en ligne sur le site www.engiehomeservices.fr (ci-après le « Site ») de la prestation d'entretien de chaudières à gaz 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 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 Bobigny**
Sous le numéro B 310 340 584
Siège social : 361, avenue du Président Wilson 93210 Saint Denis La Plaine

2 - LES FORMULES DE CONTRATS

Le client peut choisir l'une des trois formules de contrat d'entretien proposées : « ESSENTIEL », « SECURITE » ou « INTEGRAL ».

Ces trois 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 1009).

Comportant 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 ;
- 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 novembre 2007 pour les combustibles gazeux 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, avec une alerte entre 10 et 20 ppm ;

Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC gaz :

- vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière ;
- nettoyage du conduit de raccordement ;
- vérification de la présence et du bon fonctionnement du relais DSC ;

- vérification du dispositif d'anti refoulement des fumées ;

Pour les chaudières avec ballon à accumulation :

- vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et 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.

Dans le cas d'une chaudière équipée d'un brûleur à air soufflé :

- mesure de la température des fumées et de la température ambiante ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées.

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 ESSENTIEL comprend :

- 1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus) telle que décrite au 2.1.

Les dépannages (main d'œuvre, déplacement et pièces de rechange) sont payants et facturés au tarif « dépannage » d'ENGIE Home Services en vigueur, selon les délais d'interventions à l'article 6.

2.3 La formule SECURITE comprend :

- 1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus) telles que décrite au 2.1
- Inclus tous les dépannages (hors dépannages injustifiés listés à l'article 2.5) en nombre illimité, déplacement et main d'œuvre compris. Délais d'intervention de la Société indiqués à l'article 6.
- Ballon extérieur d'eau chaude sanitaire : inclus au contrat.

Ne sont pas comprise dans la formule SECURITE les pièces de rechange. Celles-ci sont facturées en sus et dont dues lors de l'intervention et payables au comptant au technicien, hors application des garanties légales.

2.4 La formule INTEGRAL comprend :

- 1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus) telle que décrite au 2.1.
- Inclus tous les dépannages (hors dépannages injustifiés listés à l'article 2.5) en nombre illimité, déplacement et main-d'œuvre compris. Délais d'intervention de la Société indiqués à l'article 6.
- Remplacement de toutes les pièces par des pièces neuves ou par échange standard. Le remplacement complet de l'appareil est exclu.
- Contrôle des purges des radiateurs : prestation laissées à l'appréciation du technicien, effectuée exclusivement lors de la visite d'entretien et ne pourra être réalisée que sous certaines conditions : tés 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 (1) détartrage maximum par an. Le technicien pourra procéder à l'échange standard des pièces entartrées.

La gratuité des pièces et main d'œuvre sont exclus pour le châssis, les éléments de carrosserie et de 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.

La formule INTEGRAL ne peut être souscrite qu'avant la 10^{ème} 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 INTEGRALE 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.

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 relatif aux pièces de rechange sera établi conformément à la réglementation en vigueur et les pièces de rechanges seront facturées et réglées par le client.

2.5 Services ou Prestations non compris dans le contrat d'entretien :

Ne sont pas compris dans le contrat d'entretien et sont considérées comme appels injustifiés 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, ou de corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
- 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 ;
- pour le bois, le décendrage courant **de l'installation**, à la charge du Client ;
- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 8.3 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 dans le cadre du dépannage éventuel.
- Le ramonage et/ou 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 dosserets des chaudières.

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 dérogée 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 L215-2 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L. 215-3 du Code de la consommation

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

Article L.241-3 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 :

- 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 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 d'entretien.

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 – CONDITIONS DE REVISION ET DE REGLEMENT

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. Le paiement des prestations s'effectue en ligne soit, par carte bancaire du montant total du contrat sur le compte client, soit par prélèvement automatique mensuel en remplissant en ligne un formulaire SEPA. Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat suivant la réglementation en vigueur.

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.

6 - DEMANDE ET DELAI 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 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.

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. 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* suivants l'intervention, une enquête de satisfaction est adressée par email ou SMS au client**.

**Sauf weekend end et jours fériés*

*** Sous réserve d'avoir une adresse email et/ou numéro de téléphone portable valide.*

6.2 Visite d'entretien annuel

Dans le cadre de la souscription en ligne du contrat d'entretien, pour la première visite d'entretien, le client a la possibilité de choisir en ligne une date et un créneau horaire souhaités pour la réalisation de cette visite.

Le client recevra une confirmation de la date et du créneau retenus par email sous trois jours ouvrés.

Durant cette première 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 4 « Condition résolutoire » des présentes aura vocation à s'appliquer.

Lors du renouvellement du contrat, l'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au client une quinzaine de jours à l'avance par un courrier ou par un email, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée.

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 (décomptées en jours ouvrables) en cas de panne totale de chauffage.

6.4 Bulletin d'intervention

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

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, cas le plus fréquent, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est remis au client.

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 click sur l'icône « Je valide ma commande avec obligation de paiement ».)

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.221-28 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 convenu au contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

8 - OBLIGATION 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. Elle s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

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, 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 – Finalité et qualité de 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.

La Société veille à ne collecter et ne traiter que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées.

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

La collecte et le traitement de ces données est nécessaire pour la création du compte Client, à la programmation des interventions de la Société, à la gestion des commandes, au traitement des réclamations, à la facturation et aux opérations de recouvrement.

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 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.

Elles sont collectées directement auprès du Client lors de la signature du Contrat. En cas de refus du Client de communiquer ses données personnelles, la Société ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service demandé.

- La Société s'efforce, par ailleurs, de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, la Société est amenée à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Le Client peut autoriser la Société à traiter ses données à des fins de prospection commerciale au moment de la Collecte de ses données.

La Société est également susceptible d'utiliser les données de navigation de ses Clients et prospects collectées sur les sites internet de la Société ou de ses partenaires et de les associer avec d'autres données. À tout moment, le Client a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés.

S'il l'accepte, le Client peut également faire l'objet de profilage à des fins publicitaires. A tout moment, il pourra ensuite s'y opposer en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-après et, la Société ne sera alors plus en mesure de proposer des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées au Client.

10.2 Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus et eu égard à la prescription en vigueur et aux obligations légales de conservation de certains contrats/données.

En particulier (et sous réserve d'une modification ultérieure des délais de prescription et/ou des obligations légales de conservation spécifiques)

- S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du Contrat, les données personnelles du Client sont conservées pour une durée de dix ans à compter de la livraison du bien ou de la fin de l'exécution de la dernière prestation contractuelle (en archivage, conformément aux obligations légales de conservation des contrats conclus par voie électronique et des documents comptables).

- les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale (par exemple, à compter d'un achat, de la date d'expiration d'une garantie, du terme d'un contrat de prestations de services ou du dernier contact émanant du client).

- Les données personnelles relatives à un prospect non client sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect - par exemple, une demande de documentation ou un clic sur un lien hypertexte contenu dans un courriel.

10.3 Destinataires ou catégories de destinataires des données

Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société. Elles peuvent être transmises aux Sociétés du Groupe ENGIE. Pour l'exécution de ses obligations, la Société peut faire appel à des prestataires ou des sous-traitants ou partenaires, à des établissements financiers et postaux, à des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. La Société s'engage à ne transmettre les données personnelles des Clients qu'après vérification de la conformité aux dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles, du traitement des données transférées par le destinataire. Par ailleurs, dans le cas où la Société ou une part de ses actifs seraient transmis à un tiers, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, les données personnelles des Clients seront transmis audit tiers.

10.4 Transfert hors UE

Certaines données peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne si le traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat. Le cas échéant, le transfert ne s'effectuera qu'auprès d'une société du Groupe ENGIE en vertu d'un accord de transferts intra-groupe de données personnelles, ou d'une société prestataire, établi dans un pays justifiant d'un niveau de protection adéquat des données personnelles au terme de la « Décision d'adéquation » officielle de la Commission Européenne. A défaut, la Société s'engage à recueillir le consentement

exprès et écrit du Client avant de transférer ses données et s'engage à lui apporter la meilleure information sur les risques liés.

10.5 Sécurité des données

La Société prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité des données stockées, notamment pour empêcher que des tiers non autorisés puissent y accéder.

10.6 Droits des personnes et coordonnées DPO

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation, dans les conditions prévues par la réglementation, auprès du délégué à la protection des données (DPO) de la Société et pourra le contacter à l'adresse suivante : ENGIE HOME SERVICES, service des Données Personnelles – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX ou par courrier électronique à : service-consommateurs.homeservices@engie.com.

10.7 Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Le Client est informé qu'il dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

10.8 Prospection commerciale par téléphone

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

11 - FORCE MAJEURE

L'exécution par la Société 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 au sens qu'en donne l'article 1218 du Code civil.

La Société 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.

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.

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.

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

Veillez 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 à l'adresse suivante :

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.....