

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE LA PRESTATION D'ENTRETIEN DE POMPE A CHALEUR AIR-EAU Septembre 2019

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 pompe à chaleur air-eau d'une puissance utile maximale de 16 kW 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 Nanterre
Sous le numéro B 301 340 584
Siège social : 1 place Samuel de Champlain 92400 COURBEVOIE

2- LA FORMULE DE CONTRAT D'ENTRETIEN « ESSENTIEL » POMPE A CHALEUR AIR-EAU

La souscription en ligne à la formule de contrat d'entretien « ESSENTIEL », proposée au Client détenteur d'une pompe à chaleur air-eau, comprend une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.2 ci-après.

2.1 Conditions d'éligibilité à la souscription en ligne d'un contrat d'entretien formule « ESSENTIEL » Pompe à Chaleur

La prestation d'entretien est disponible pour l'ensemble des pompes à chaleur air-eau (ci-après « l'Équipement »), à l'exclusion des appareils de la marque **Technibel**, dont l'adresse d'installation est localisée en France et sur les régions d'implantations des agences ENGIE Home Services.

2.2 Prestations de la visite d'entretien annuel

La visite d'entretien annuel comporte les actes techniques et prestations suivantes :

Opérations de nettoyage :

- Nettoyage de l'unité extérieure et de l'unité intérieure (si présente) ;
- Nettoyage des bacs de réception des condensats ;
- Nettoyage de(s) filtre(s) à tamis et du pot à boues si présent.

Points de contrôle réalisés :

- Contrôle visuel et auditif de l'ensemble (bruit anormal, panneau détaché, trace d'eau...) ;
- Contrôle d'étanchéité des installations de fluide frigorigène, et accompagnement du Client en cas de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes qui pourraient être détectées, conformément à la réglementation en vigueur (articles R543-79 à R543-123 du Code de l'environnement) ;

- Relevé des températures, des pressions, de la tension, de l'intensité de fonctionnement ;
- Vérification des circuits électriques et resserrage des connexions électriques ;
- Vérification des organes de sécurité ;
- Vérification des échangeurs et de son bon échange thermique : condenseur / évaporateur ;
- Vérification du bon fonctionnement de la pompe à chaleur et de l'appoint électrique éventuel :
 - Vérification du fonctionnement de la régulation, lecture des sondes et contrôle des paramètres ;
 - Contrôle des performances (températures entrée et sortie d'air et d'eau) ;
- Vérification des fixations et support (vis et écrous notamment) accessibles (capot, support...);
- Vérification de l'écoulement des condensats
- Vérification de l'état du calorifuge.
- Contrôle du fluide caloporteur (glycol) si présent dans l'Équipement.

A la fin de la visite d'entretien annuel : Apposition de la vignette correspondante (marque de contrôle d'étanchéité / défaut d'étanchéité) et de l'étiquette d'identification (conformément à la réglementation F-GAS).

Sont exclus du contrat d'entretien formule « ESSENTIEL », les dépannages (main d'œuvre, déplacement et pièces de rechange) qui seront payants et facturés au tarif « dépannage » d'ENGIE Home Services en vigueur, et selon les délais d'intervention indiqués à l'article 6.

2.3 Exclusions du contrat d'entretien formule « ESSENTIEL »

La main d'œuvre et le déplacement (hors visite d'entretien annuelle) liée aux opérations techniques nécessitant une vidange totale ou partielle du circuit frigorifique ou liée aux mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes, ainsi que les recharges en réfrigérant, font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur.

Les recharges de fluide(s) frigorigène(s), d'azote et d'azote hydrogéné (pièces, main d'œuvre et déplacement) sont payantes et facturées en sus au tarif en vigueur de la Société.

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 des conditions spéciales pour le remplacement de l'appareil.

Sont exclus également :

- La vérification, entretien et le nettoyage des émetteurs de chauffage (radiateur, plancher chauffant, ventilo-convecteur et des accessoires associés (exemple : vanne thermostatique, té de réglage, nourrisse,...), les canalisations et tous les accessoires branchés sur le réseau de chauffage (exemple : purgeur, vannes, disconnecteur, joints,...) ;
- Les recherches de fuites et appoint d'eau ;
- Les analyses et traitement de l'eau ;
- L'entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation...);
- La vérification et entretien des tableaux et des lignes électriques de l'habitation.

Lors de la première visite, dans l'hypothèse où l'Équipement 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.

3- DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le présent Contrat 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 L215-3 du code de la consommation

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

Article L241-3 du code de la consommation

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

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le Client peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Le 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- CONDITIONS RESOLUTOIRES

Le Contrat sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que l'appareil concerné 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 ;
- absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (gaz / fioul et/ou électricité et/ou eau) ;
- non accessibilité à l'installation : unité intérieure et unité extérieure si celle-ci est située à une hauteur supérieure à 1,80 mètres ;
- Présence d'amiante.

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

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

5- PRIX- 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, 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 (2) 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.

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.

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

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

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

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

Les interventions sont effectuées par un technicien de la Société, 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**.

Cas particulier des délais d'interventions relatifs à la prévention des fuites de fluides frigorigènes -
Lorsque des fuites sont constatées lors du contrôle d'étanchéité réalisé à l'occasion de la visite d'entretien annuelle ou à l'occasion de toute intervention, la réglementation impose au Client, détenteur d'un équipement contenant des gaz à effet de serre fluorés, de mettre en œuvre de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes (arrêtés des 29 février 2016 et 19 avril 2017 relatifs à certains fluides frigorigènes et aux gaz à effet de serre fluorés) dans les conditions suivantes :

- Si la Société peut réparer la fuite constatée dans un délai maximal de 4 jours ouvrés à compter du contrôle d'étanchéité, l'équipement pourra rester en service ;
- Si la fuite ne peut pas être réparée dans ce même délai, l'équipement devra être mis à l'arrêt et vidangé. Il ne pourra faire l'objet d'opération de recharge en fluide frigorigène et être remis en service qu'après réparation.

Ces prestations ne sont pas comprises dans le Contrat et feront l'objet d'un devis préalable dans les conditions prévues à l'article 2.4.

**Sauf weekend end et jours fériés*

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

6.2 Visite d'entretien annuel

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance 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 demande de dépannage

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

6.4 Bulletin d'intervention

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant la liste des opérations effectuées. 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 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 le bouton « 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 : [cliquez ici](#).

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

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

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

8.1 Obligations du Client

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, 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. 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 :

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

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.

S'agissant de l'exécution du Contrat, la collecte et le traitement des données sont nécessaires pour la création du compte Client, à la programmation des interventions de la Société, à la gestion des commandes et la facturation. En outre, la Société traite les données collectées afin de poursuivre ses intérêts légitimes, à savoir la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus, la gestion des réclamations, les contentieux, et les 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 de l'équipement 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 ces 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.

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 (et en archivage pendant la durée nécessaire au respect des 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. Pour l'exécution de ses obligations, la Société peut faire appel et transmettre les données des clients aux sociétés du Groupe ENGIE, 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 par le destinataire des données transférées.

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 transmises 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'après d'une société du Groupe ENGIE en vertu d'un accord de transferts intra-groupe de données personnelles, ou d'une société prestataire, établie 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 mettre en place les garanties appropriées avant de transférer les données du Client et s'engage à lui apporter la meilleure information à cet égard.

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'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation concernant ses données personnelles, ainsi que du droit de définir des directives relatives à la manière dont le Client souhaite que ces droits soient exercés après son décès, dans les conditions prévues par la réglementation, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés 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 : donnees-personnelles.engiehomeservices@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.

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 de la Société qui lui seraient extérieurs.

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.....