

Juillet 2020

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 des pompes à chaleur d'une puissance utile maximale de 15 kW dans le cadre d'un contrat d'entretien formule LIBERTE (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 310 340 584

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

Siège social : 1 place Samuel de Champlain, Courbevoie 92400

2 - LA FORMULE DE CONTRAT

La formule de contrat d'entretien proposée : « LIBERTE ».

Cette formule de contrat d'entretien proposée au Client comprend 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

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

Opération de nettoyage :

- Nettoyage des filtres et/ou remplacement de ceux préconisés par le constructeur (si présents)
- Nettoyage de l'unité extérieure et de(s) l'unité(s) intérieure(s) (si présentes)
- Nettoyage des bacs de réception des condensats et vérification de l'écoulement (si présent)
- Nettoyage de(s) filtre(s) à tamis et du pot à boue (si présent)
- Nettoyage des échangeurs : Condenseur / Evaporateur

Points de contrôles réalisés :

- Contrôle visuel et auditif de l'ensemble des unités intérieures et extérieures (si présentes) (bruit anormal, panneau détaché, calorifuge, 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);
- Apposition des macarons correspondants et de l'étiquette d'identification (conformément à la réglementation F-GAS);
- Vérification et resserrage des connexions électriques;
- Vérification des circuits électriques et des organes de sécurité;
- Vérification des courroies et leur tension (si présentes);
- Vérification du bon fonctionnement de la pompe à chaleur et de l'appoint électrique éventuel;

- Vérification du fonctionnement de la régulation et des réglages ;
- Contrôle des performances (températures entrée et sortie d'air ou d'eau) ;
- Contrôle des paramètres de fonctionnement ;
- Relevé des températures, des pressions, de la tension, de l'intensité de fonctionnement ;
- Vérification des échangeurs et de leur bon échange thermique : Condenseur / Evaporateur
- Vérification de toutes les vis et écrous (capot, support...) ;
- Vérification de l'état du calorifuge ;
- Contrôle du fluide caloporteur (glycol) si présent dans l'appareil ;
- Contrôle du pot à boues et contrôle d'absence de gaz en points hauts ;
- Appoint d'eau si nécessaire.

Ne sont pas comprises dans la formule LIBERTE :

La main d'œuvre, les pièces de rechange et le déplacement (hors visite d'entretien annuelle) liés 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 gaz réfrigérant, font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur.

2.2 La formule LIBERTE

PRESTATIONS INCLUSES	
Nombre de visite d'entretien par an	1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus) telles que décrite dans le 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'intervention indiqués à l'article 6. Une remise de 20% sur le prix des pièces de rechange (hors compresseur et fluides frigorigènes) sera effectuée lors du premier dépannage avec changement de pièces.

Les recharges du circuit du fluide frigorifique (pièces, main d'œuvre et déplacement) sont payantes et facturés au tarif en vigueur.

3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien est conclu pour une indéterminée et résiliable à tout moment par le Client dans les conditions décrites ci-après. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la Société est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Dans le cadre de la souscription au contrat formule Liberté, le Client peut résilier le contrat à tout moment en le notifiant dans son espace client.

Le Client 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 partie consacrée à son contrat. Le Client sélectionne ensuite la rubrique « Gérer ce contrat » et indique s'il souhaite résilier pour cause de déménagement ou pour une autre raison.

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

Si la résiliation du contrat intervient avant que la visite d'entretien de l'année en cours n'ait été effectuée par la Société, la résiliation prendra effet dans les conditions visées ci-dessus et ne donnera lieu à aucun frais de résiliation.

Dans le cas où la résiliation du contrat intervient après la réalisation, par la Société, de la visite d'entretien de l'année en cours, la résiliation prendra effet dans les conditions visées ci-dessus et pourra donner lieu à paiement de frais de résiliation dans les conditions suivantes.

Ces frais de résiliation seront de 150 € auxquels seront déduits les mensualités réglées à la Société dans l'année en cours. Si le montant des mensualités déjà réglées à la Société est supérieur à 150 € aucun frais de résiliation ne seront appliqués.

Les frais de résiliation seront prélevés le mois suivant ou seront à régler par carte bancaire dans les 15 jours suivant la résiliation.

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 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 et/ou électricité et/ou eau) ;
- Non accessibilité à l'installation ;
- Présente 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.

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

Le paiement des prestations s'effectue, soit par prélèvement automatique mensuel soit par règlement mensuel par carte bancaire. 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 1 mois à l'avance, afin que le Client puisse éventuellement dénoncer le contrat si ce prix ne lui convient pas.

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

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

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

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

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

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.

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 la formule du contrat LIBERTE et feront l'objet d'un devis préalable dans les conditions prévues à l'article 2.2.

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 valides.

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 pompe à chaleur 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.

Pour les visites d'entretien suivantes, 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.

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.

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 adressé 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 ».)

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 prestation de services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

8.1 Obligations du client

Le Client est tenu de conserver pendant 5 ans les documents d'intervention relatifs au présent Contrat. Cette justification constitue une condition préalable et nécessaire à l'entrée en vigueur du présent Contrat.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation nouvelle les imposait, sur les appareils faisant l'objet de ce Contrat. Il s'interdira d'apporter, ou de faire apporter quelque modification que ce soit, aux appareils pris en charge par le présent contrat, sans en informer préalablement la Société. Le Client s'interdira pendant la durée du contrat de modifier le réglage de ceux-ci et de faire intervenir un tiers. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société ; en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature 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 par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, la résiliation prendra effet dès réception.

8.2 Obligations de la Société

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

8.3 Limites de responsabilité de la Société

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

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

- fausse manœuvre du client ou d'un tiers ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au client ;

- guerre, acte de terrorisme, pandémie, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

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, la programmation des interventions de la Société, la gestion des commandes et la facturation.
- en outre, la Société traite les données collectées afin de poursuivre ses intérêts légitimes, à savoir la promotion auprès des clients de produits et services analogues à ceux déjà fournis par la Société, la gestion des avis des clients, des réclamations et des 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 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. 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 et de fournir les services concernés.

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. A cet égard, le client a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

La Société peut utiliser les données de ses clients à des fins de prospection commerciale par voie électronique, par voie téléphonique ou par SMS pour des offres de produits ou services analogues à ceux souscrits par le client ; pour les autres offres de produits et services, elles seront adressées par voie électronique avec l'accord du client.

S'il l'accepte, le client peut également faire l'objet de profilage à des fins publicitaires. À 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 la durée de la relation 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 susceptibles d'être transmises audit tiers, sous réserve du consentement du Client lorsque celui-ci est requis par la réglementation applicable.

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 mettre en place les garanties appropriées avant de transférer les données du Client.

En l'absence de décision d'adéquation ou de garanties appropriées, 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 en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées.

10.5 Sécurité des données

La Société prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité des données traitées, 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 majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution au sens qu'en donne l'article 1218 du Code civil.

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

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

12 - DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

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

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au Service Consommateurs de la Société à l'adresse suivante :

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

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

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

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

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

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

ANNEXE : Formulaire de rétractation

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

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.....