

**Octobre 2021**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription en ligne sur le site [www.engiehomeservices.fr](http://www.engiehomeservices.fr) (ci-après le « Site ») de la prestation d'entretien des pompes à chaleur d'une puissance utile maximale de 17 kW dans le cadre d'un contrat d'entretien formule SECURITE (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**

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

**Siège social : 1 place Samuel de Champlain, Courbevoie 92400**

## 2. LA FORMULE DE CONTRAT

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

Cette formule de contrat d'entretien proposée au Client comprend une visite d'entretien annuelle qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.1 ci-après.

### 2.1 Une visite d'entretien annuelle obligatoire

La formule comprend : une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites dans le présent article.

#### 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 ;
- Contrôle du désembouage.

## 2.2 Services ou prestations non compris dans le Contrat

Ne sont pas comprises dans les opérations d'entretien de la pompe à chaleur air/eau : 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 fluide frigorigène font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur.

Sont exclus également :

- Les analyses et traitement de l'air,
- L'entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation...),
- La vérification et entretien des tableaux et des lignes électriques de l'habitation.

## 2.3 La formule SECURITE

PRESTATIONS INCLUSES	
Nombre de visite d'entretien par an	1 visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus)
Interventions en cas de panne	Inclus tous les dépannages justifiés (hors dépannages injustifiés listés ci-dessous) en nombre illimité, déplacement et main d'œuvre compris

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

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

## 2.4 Exclusion

Sont exclus de la formule Sécurité, tous les équipements mis en service depuis plus de 10 ans.

## 3- OPTION : PRESTATION DE SUIVI A DISTANCE

Cette option permet à la Société d'assurer un suivi à distance du fonctionnement de la pompe à chaleur grâce à la remontée et l'analyse de données techniques de la pompe à chaleur sous réserve des conditions suivantes :

### 3.1 Prérequis et autorisations

Cette prestation de suivi à distance est réservée aux propriétaires de pompes à chaleur Air/Eau de marque ATLANTIC gamme AI Excellia et Extensa (hors hybride).

Cette option est conditionnée à l'achat par le Client auprès de la Société, d'un thermostat connecté de modèles A75 ou A78 compatibles avec le suivi à distance et de la passerelle de communication (bridge Cozytouch) sur la base du catalogue en vigueur de la Société.

Afin de bénéficier de l'intégralité des services de suivi à distance liés à cette option, le Client doit disposer d'une box avec un accès à internet ainsi que d'un smartphone ou d'une tablette.

De plus, il peut s'avérer nécessaire que le Client ait à télécharger l'application du partenaire de la Société et/ou à créer un compte auprès du partenaire, tel que cela a été précisé avant la conclusion du Contrat. A défaut, le Client est informé que le partenaire ne transfèrera pas les données techniques de la pompe à chaleur à ENGIE Home Services et qu'ENGIE Home Services ne sera alors pas en mesure de fournir les prestations de suivi à distance. De même, si en cours d'exécution du Contrat, le Client demande au partenaire d'interrompre le transfert des données techniques de sa pompe à chaleur à ENGIE Home Services, ENGIE Home Services ne sera alors plus en mesure de fournir les prestations de suivi à distance.

Il est également précisé que les équipements nécessaires à la connexion Internet du Client, ainsi que le smartphone visé ci-dessus, restent sous la responsabilité du Client, et les frais associés, notamment d'accès à Internet restent à la charge du Client.

### 3.2 Description du service de suivi à distance

La Société assure un suivi à distance du fonctionnement de la pompe à chaleur grâce à la remontée et l'analyse de données techniques suivantes des pompes à chaleur :

- Type de produit
- Modèle du produit
- Puissance thermique UE (Unité Extérieure)
- Numéro de série du bridge Cozytouch
- Puissance appoint chauffage
- Puissance appoint ECS
- Code erreur en cours
- Diagnostic de connectivité
- Température extérieure
- Température ambiante intérieure
- Consigne de température chauffage/rafraichissement en cours
- Température départ chauffage
- Consigne de température ECS (Eau Chaude Sanitaire) en cours
- Température ECS dans le ballon
- Consommation d'énergie électrique, chauffage, rafraichissement, ECS et totale (kWh)
- Nombre de démarrage / jour compresseur et appoints

Un technicien ENGIE Home Services se rendra chez le Client pour mener le processus de connexion et réaliser l'appairage de sa pompe à chaleur, permettant à ENGIE Home Services d'accéder aux données techniques de la pompe à chaleur et de fournir les prestations de suivi à distance.

Lorsqu'un dysfonctionnement de la pompe à chaleur est constaté (exemple : arrêt de la pompe à chaleur, perte de connectivité...), la Société analyse les données techniques et décide des actions à mener, telles qu'à titre d'exemple :

- En cas de dysfonctionnement de la pompe à chaleur, la Société adresse une notification au Client par SMS ou e-mail et le contacte dans les 2h (entre 8h et 20h 7 jours/7), pour compléter le diagnostic, dépanner à distance ou planifier une intervention.

Lorsqu'un dysfonctionnement est constaté par le Client, il peut également contacter son agence ENGIE Home Services dont les coordonnées et horaires d'ouverture figurent sur le Contrat.

Ce service n'a pas pour objectif la réalisation d'interventions en urgence et n'est pas connecté à des centres de télésurveillance d'urgence.

Cette prestation de suivi à distance pourra être modifiée pour tenir compte d'évolutions réglementaires ou être enrichie du suivi de paramètres techniques supplémentaires afin de permettre la prise en considération de l'évolution des techniques et des attentes des clients de la Société, dans le respect de la réglementation applicable.

Le bénéfice de cette prestation ne dispense pas le Client de prêter attention aux éventuels signes de dysfonctionnement de sa pompe à chaleur et d'en informer le cas échéant la Société afin de faire réaliser les interventions nécessaires dans les conditions habituelles définies à l'article 7.

### 3.3 Résiliation

Le Client est informé qu'en cas d'interruption de connectivité ne permettant plus la transmission des données techniques nécessaires à l'exécution du Contrat du fait du Client et pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société (à titre d'exemple, suppression par le Client de l'application mobile du partenaire de la Société ou de son compte lorsque ces derniers conditionnent la transmission des données techniques ou retrait du consentement du Client lorsqu'il est requis par le partenaire de la Société), l'exécution de la prestation de suivi à distance serait rendue impossible et entraînerait la résiliation du Contrat.

Avant toute résiliation effective, la Société contactera le Client pour lui notifier l'interruption de connectivité et lui permettre d'y remédier. Si le Client ne prend pas les mesures nécessaires pour permettre le rétablissement de la connectivité dans un délai de deux (2) jours à compter de la notification au Client, la Société procédera alors à la résiliation du Contrat qui sera effective moyennant un préavis de (7) sept jours à l'issue du délai mentionné ci-dessus et proposera au Client une autre formule de Contrat sans prestation de suivi à distance.

## 4. DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien 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 déchargée 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 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. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

## 5. 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 pompe à chaleur 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 ;
- Appareil mis en service depuis plus de 10 ans ;
- Absence de connectivité ou faible connectivité ne permettant pas la transmission des données techniques nécessaires à l'exécution du Contrat pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société (à titre d'exemple, la couverture réellement constatée de l'accès à Internet peut constituer une limitation au fonctionnement de la prestation de suivi à distance, indépendante de toute volonté 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 (électricité et eau) ;
- 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 ».

## 6. 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.

## 7. DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION – ORGANISATION DES VISITES

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

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

Dans le cadre de l'option Prestation de suivi à distance définie à l'article 3, le client pourra être contacté par la Société pour organiser toute intervention jugée nécessaire.

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. Lors des interventions, le technicien est susceptible de prendre des photos des équipements et installations, à l'exclusion de toute image de personne. L'utilisation de ces photos est strictement nécessaire à l'exécution du contrat, à des fins pédagogiques internes ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

La Société ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations.

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 valides.

## 7.2 Visite d'entretien annuelle

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.

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance par un courrier, E-mail et/ou SMS, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée.

Lorsque le Client reçoit l'avis de passage par E-mail ou par SMS, le Client est invité à confirmer ou refuser la date de la visite d'entretien en suivant un lien URL renvoyant vers une page internet dédiée.

En cas de confirmation du rendez-vous, le Client recevra un E-mail et/ou un SMS de confirmation. En cas de refus du Client de la date planifiée, ce dernier est invité à sélectionner une autre date de rendez-vous pour la visite d'entretien sur la page internet dédiée.

Le Client peut également confirmer ou refuser la date planifiée en contactant directement son agence par téléphone.

En cas de non-réponse du Client, ce dernier recevra un E-mail et/ou un nouveau SMS de rappel du rendez-vous, 3 à 7 jours avant la date planifiée de la visite. Il est une nouvelle fois invité à confirmer ou non la date planifiée. A défaut de réponse, la Société contactera le Client par téléphone pour fixer un rendez-vous.

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.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année, du fait du Client, et notamment, en cas de refus systématique des rendez-vous, ou si ce dernier n'a pas donné de suite à l'E-mail et/ou au SMS de demande de confirmation de rendez-vous et qu'il est injoignable par téléphone, la Société ne peut être tenue responsable du défaut d'entretien de l'équipement.

Durant la 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.

## 7.3 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.

*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.

Suite aux opérations nécessitant une manipulation de fluides frigorigènes, alors le technicien remet au Client un formulaire Cerfa FI-BSD n°15497\*02, document soumis à signature du Client, conformément à l'arrêté du 29 février 2016 sur les fluides frigorigènes cf. articles R. 541-45 et R. 543-82 du code de l'environnement.

## 7.4 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), pièces remplacées.

Le bulletin d'intervention est signé par le client et la Société, un exemplaire étant remis au client. Le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est adressé au client.

## 8. DROIT DE RETRACTATION

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

Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat (ce qui correspond au jour de la souscription des prestations en ligne c'est-à-dire du clic sur l'icône « Je valide ma commande avec obligation de paiement ».)

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- d'une part, pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le client demande la réalisation de la prestation (par exemple une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.
- d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation reproduit au terme des présentes. Le formulaire de rétractation est également disponible sur le Site [à cet emplacement](#).

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

Conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation, le client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de 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.

## 9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

### 9.1 Obligations du client

Le Client est tenu de conserver les documents d'intervention relatifs au présent Contrat et les CERFA 15497\*02 (Contrôle d'étanchéité et mouvement de fluide frigorigène) pendant 5 ans.

Le Client 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.

Il 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.

## 9.2 Obligations de la Société

La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Elle est responsable de la 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.

## 9.3 Limites de responsabilité de la Société

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

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

- fausse manœuvre du client ou d'un tiers ;
- Indisponibilité des données techniques de la pompe à chaleur nécessaires à l'exécution des prestations de suivi à distance pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société (par exemple en raison d'un dysfonctionnement de la box et/ou de l'accès Internet du Client ou du non-respect des prérequis définis à l'article 3.1 des présentes) ;
- 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.

S'agissant de la prestation de suivi à distance des pompes à chaleur, la Société est tenue à une obligation de moyen. L'éventuelle responsabilité de la Société ne pourra être engagée qu'au titre des services inclus au Contrat. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas de cyber-attaque contre la Société et/ou ses partenaires.

La Société s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de minimiser le cas échéant toute perturbation pouvant impacter la qualité de la prestation de suivi à distance.

Le Client reconnaît les limites d'Internet et le fait que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée. La Société rappelle au Client que la prestation de suivi à distance pourrait exceptionnellement être affectée pour des raisons d'interventions de maintenance et/ou de mises à jour des systèmes d'information et/ou en cas de risque susceptible de compromettre la sécurité, la protection ou l'intégrité des données techniques analysées par la Société et nécessaires à l'exécution des prestations de suivi à distance.

Les dysfonctionnements techniques identifiés par la Société dans le cadre de la prestation de suivi à distance ne couvrent pas les dysfonctionnements possibles pouvant affecter tous les organes de la pompe à chaleur du Client mais seulement ceux qui pourront être identifiés à partir des données techniques tels que définis à l'article 3.2 du Contrat.

Enfin, il est rappelé au Client que l'application et/ou le site internet du partenaire de la Société mentionné à l'article 3.1, ainsi que tous services associés fournis directement par le partenaire au Client, sont régis par des conditions propres au partenaire et/ou par un contrat conclu directement par le Client auprès du partenaire dont le Client est invité à prendre connaissance avant acceptation. Les services du partenaire sont ainsi fournis au Client sous la seule responsabilité et l'unique contrôle dudit partenaire. La responsabilité de la Société ne saurait donc être engagée dans ce cadre. En particulier, la Société ne sera pas responsable des contenus, publicités, produits, services ou tout autre élément mis à disposition ou fournis directement au Client par le partenaire.

## 10. 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.**

## 11. 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, la fourniture des prestations de suivi à distance 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 collecte par ailleurs les données techniques de la pompe à chaleur du Client indirectement auprès du partenaire mentionné à l'article 3.1 ci-dessus (dont l'identité vous sera rappelée dans l'email de confirmation qui vous sera transmis après la conclusion du Contrat). A cet égard, il est précisé que les données techniques de la pompe à chaleur sont ensuite associées par la Société avec les données du client pour pouvoir exécuter le Contrat.

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.

Enfin, il est rappelé au client que, dans le cadre des services que le partenaire de la Société fournit directement au client, en particulier via l'application et/ou le site internet mentionné à l'article 3, le partenaire effectue des traitements des données personnelles collectées directement auprès du client, et ce, en qualité de responsable de traitement indépendant. A cet égard, la Société n'intervient notamment pas dans la détermination des finalités et moyens desdits traitements qui sont régis par une politique de confidentialité propre au partenaire dont le client est

invité à prendre connaissance avant acceptation. La Société ne saurait ainsi être tenue responsable des traitements de données effectués par le partenaire dans ce cadre.

## 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 à 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](mailto: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.

## 12. 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.

## 13. 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](http://engie-homeservices.fr)

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

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

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

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.....