

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 17 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 301 340 584

Mandataire Bancaire à titre non exclusif de FRANFINANCE 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, annuelle ou biennale au choix du Client, qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.1 ci-après.

2.1 Une visite d'entretien annuel ou biennal obligatoire

La visite d'entretien annuel ou biennal 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 ;
- 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 annuel ou biennal) liés aux opérations techniques nécessitant une vidange totale ou partielle du circuit frigorifique ou liés 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 LIBERTE

PRESTATIONS INCLUSES	
Visite d'entretien	Contrat annuel : 1 visite d'entretien par an (main d'œuvre et déplacement inclus) telle que décrite dans le 2.1.
	Contrat biennal : 1 visite d'entretien tous les deux ans (main d'œuvre et déplacement inclus) telle 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 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

Lors de la première visite, quelle que soit la formule de contrat d'entretien choisie, dans l'hypothèse où la pompe à chaleur est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis sera établi conformément à la réglementation en vigueur et sera facturé au le Client. Le contrat d'entretien sera alors résolu conformément à l'article 4.

3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien est conclu pour une durée 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 dérogée 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 25ème jour du mois en cours pour que la résiliation soit effective le dernier jour du mois en cours. Au-delà, du 25ème 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 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 € aucuns frais de résiliation ne seront appliqués.

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

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-6 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 :

- Panne de l'appareil nécessitant un dépannage au sens de l'article 2.4 ;
- Appareil hors périmètre des compétences de la Société ;
- Installation non conforme ;
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (électricité et/ou 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 ».

5 - PRIX- REGLEMENT - CONDITIONS DE REVISION – FACTURATION

5.1 Prix

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La T.V.A. 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).

5.2 Règlement

Le paiement des prestations s'effectue :

- soit par prélèvement automatique mensuel,
- soit par règlement mensuel par carte bancaire.

5.3 Conditions de révision

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 un (1) mois à l'avance, afin que le Client puisse éventuellement dénoncer le contrat si ce prix ne lui convient pas.

5.4 Facturation

Le Client recevra son échéancier pour une période de 12 mois.

Le Client sera averti par voie électronique de la mise à disposition de son échéancier sur son Espace Client.

Pour accéder à son échéancier, le Client doit :

- avoir créé et activé son Espace Client accessible depuis le site internet de la Société www.engie-homeservices.fr ;
- indiquer une adresse de messagerie électronique avec exactitude dans son Espace Client. Le Client s'engage ainsi à mettre à jour son adresse de messagerie électronique en cas de modification, via son Espace Client.

Le Client recevra alors exclusivement ses échéanciers au format électronique.

Si le Client n'a pas communiqué une adresse mail ou un numéro de téléphone portable à la Société, ce dernier recevra ses échéanciers uniquement au format papier, à l'adresse indiquée par le Client.

Dès lors qu'un échéancier est disponible sur son Espace Client, le Client sera informé par l'envoi d'un courrier électronique et, si le Client l'a accepté, par SMS.

Les échéanciers sont disponibles sur l'Espace Client pendant une durée de trois (3) ans, à compter de leur date d'émission (hors désinscription du Client au service E-Factures).

La Société ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques et/ou de la notification SMS, informant le Client que son échéancier est disponible dans son Espace Client pour des raisons extérieures à la Société et notamment:

- Adresse de messagerie et/ou numéro de téléphone mobile du Client erroné(e) ;
- Mémoire de messagerie électronique insuffisante empêchant la réception de nouveaux courriers électroniques et/ou de nouveaux SMS ;
- Avarie technique du serveur hébergeant la messagerie électronique du Client.

Le Client est informé qu'il dispose du droit de demander à tout moment et sans frais, auprès de son agence ENGIE Home Services, une copie de sa facture au format papier.

Le Client est redevable du paiement, même en l'absence de courrier électronique l'informant de la disponibilité de son échéancier sur l'Espace Client.

Le Client peut, à tout moment, se désinscrire du service E-Factures depuis son Espace Client. Le Client recevra automatiquement les échéanciers suivants au format papier à l'adresse de facturation indiquée par le Client. Toutefois, si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission du dernier échéancier, le Client recevra ce dernier sous format électronique. En cas de résiliation du service E-Factures, le Client n'aura plus accès à ses derniers échéanciers en ligne.

La résiliation du contrat d'entretien ou la fermeture de l'Espace Client entraîne la résiliation du service E-Factures.

Les Conditions Générales d'Utilisation du Service E-Factures sont accessibles depuis l'Espace Client.

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. Lors des interventions, le technicien est susceptible de prendre des photos et/ou vidéos des équipements et installations, à l'exclusion de toute image de personne. L'utilisation de ces photos et/ou vidéos 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 ou envoyé par mail. 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 E-mail ou SMS au Client**.

** Sauf weekend end et jours fériés*

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

6.2 Visites d'entretien annuel ou biennal

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel ou biennal, 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 modifier 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 d'indisponibilité du Client à la date de visite d'entretien prévue, 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 modifier 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, 7 jours avant la date planifiée de la visite. Il est une nouvelle fois invité à confirmer la date planifiée ou à sélectionner une autre date de rendez-vous. A défaut de réponse, la visite d'entretien se déroulera à la date prévue.

Si du fait de la Société, la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année ou dans les deux ans suivant la conclusion du contrat, 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 du fait du Client, la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année ou dans les deux ans suivant la conclusion du contrat, et notamment, en cas de modification systématique des dates de rendez-vous, la Société ne peut être tenue responsable du défaut d'entretien de l'équipement.

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.

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 annuel ou biennal, 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.

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.

6.4 Bulletin d'intervention

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant : le matériel (type, marque, modèle), le motif de l'intervention, les opérations réalisées, la(es) cause(s) de panne si panne, la(es) non-conformité(s), la(es) pièce(s) remplacée(s).

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 par courrier ou par E-mail.

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.

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

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

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

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

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

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

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

8.1 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.

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

8.3 Limites de responsabilité de la Société

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

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

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

9 - DEMENAGEMENT

En cas de déménagement, 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.

Le déménagement entraînera la résiliation du présent Contrat et donnera lieu à la facturation de frais de résiliation dans les conditions évoquées à l'article 3 des présentes.

Le Client pourra être contacté par son agence, qui pourra lui proposer un nouveau contrat adapté à son nouveau logement.

10 - FICHIERS ELECTRONIQUES-PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

10.1 Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques

10.1.1 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.

10.1.2 Collecte des données personnelles

Pour l'ensemble des finalités détaillées ci-après, les données des Clients et prospects sont collectées soit :

- directement auprès des Clients et prospects par la Société ou ses prestataires à l'occasion de la contractualisation d'une vente ou d'une prestation de service, d'un contact dans le cadre de la relation contractuelle ou d'une sollicitation de la part de la personne concernée par exemple via un formulaire rempli à partir du site Internet de la Société.
- indirectement auprès :
 - des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet de la Société sur la page <https://www.engie-homeservices.fr/protection-de-la-vie-privee-et-cookies>),
 - de sociétés qui fournissent des fichiers de données élaborés dans le respect de la réglementation,
 - des services internes de la Société en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'équipements de chauffage et climatisation et la réalisation de prestations d'entretien et de dépannage auprès des clients.

Les catégories de données collectées indirectement sont les données d'identification et de contact (comme nom, prénom, un numéro de téléphone, une adresse e-mail), les informations relatives à la prospection commerciale dont la personne fait l'objet, l'historique disponible des produits ou services achetés auprès des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des Clients particuliers et professionnels, les habitudes de consommation, les équipements du foyer ou ceux qui pourraient l'intéresser, les caractéristiques du foyer (par exemple composition, statut locataire/propriétaire, catégorie socio-professionnelle), celles du logement (par exemple ancienneté, surface, type d'énergie, mode de chauffage).

10.1.3 Finalités et bases juridiques

Le traitement des données personnelles est effectué pour les finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes.

Vente d'Équipements et prestations d'entretien et de dépannage

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

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.

Pour 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 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.

Gestion des avis, réclamations et litiges

Les données des Clients ou prospects sont utilisées afin de gérer les avis clients, traiter les éventuels réclamations, litiges ou contentieux et assurer le recouvrement des impayés et ce, sur la base de l'intérêt légitime de la Société à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

Envoi de communication et offres commerciales

A des fins de prospection commerciale, la Société s'efforce de personnaliser ses offres pour ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Dans ce cadre, la Société est amenée à collecter directement ou indirectement des données non strictement nécessaires à l'exécution du(des) Contrat(s), afin de mieux connaître ses Clients et prospects et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

Les données des Clients et prospects sont utilisées pour permettre à la Société, sur le fondement de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, d'adresser aux Clients et prospects des sollicitations commerciales personnalisées par voie postale ou téléphonique ou SMS relatives à leurs offres. La Société peut aussi adresser à ses Clients ou prospects des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres.

Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales et au profilage lié à cette prospection auprès de la Société (voir 10.5 « Droits des personnes »).

La Société utilise également les données des Clients à des fins de prospection commerciale par voie électronique sur la base de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, pour des offres personnalisées similaires à celle(s) souscrite(s) par la personne en tant que Client. Le Client peut gérer ses préférences en matière de prospection commerciale par voie électronique à partir de son Espace Client.

Par ailleurs, et uniquement si le Client ou le prospect a donné son consentement à cette fin, ses données sont utilisées pour permettre à la Société ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels de lui adresser des offres commerciales personnalisées par voie électronique. Uniquement si le Client ou le prospect a donné son consentement à cette fin, la Société peut lui adresser par voie électronique des offres personnalisées de ses partenaires autres.

Tout consentement peut être retiré à tout moment auprès de la Société aux adresses mentionnées à l'article 10.5 « Droits des personnes ».

La Société est également susceptible d'utiliser les données de navigation, collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies.

Tout utilisateur du site internet [engie-homeservices.fr](https://www.engie-homeservices.fr) peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation des cookies et accepter ou refuser les cookies (la politique de la Société relative aux cookies est disponible sur son site internet à la page : <https://www.engie-homeservices.fr/protection-de-la-vie-privee-et-cookies>).

A défaut de communication ou de collecte de ces données, la Société ne serait pas en mesure de proposer des offres commerciales personnalisées à ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, ni d'apprécier et d'adapter les envois de prospection commerciale au Client ou prospect relativement aux offres desdites sociétés.

Amélioration de l'expérience du Client

La Société utilise, sur le fondement de l'intérêt légitime de la Société à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, les données collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, afin d'améliorer la navigation et l'utilisation des différents espaces client proposés par lesdites sociétés, assurer la fiabilité des données de contact et faciliter la contractualisation d'offres auprès de la Société.

Réalisation d'études statistiques

La Société utilise également, sur la base de son intérêt légitime à faire des études et analyses, les données traitées, collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, sous forme agrégée à des fins d'études statistiques sur son portefeuille Clients et prospects.

10.2 Durée de conservation

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des contrats conclus par voie électronique et des documents comptables. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par la Société ou du dernier contact émanant du prospect.

10.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. La Société transmet également les données des Clients et prospects à ses services internes en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'Equipements de chauffage et climatisation et la réalisation de prestations d'entretien et de dépannage ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet de la Société à la page <https://www.engie-homeservices.fr/protection-de-la-vie-privee-et-cookies>).

10.4 Transferts hors UE

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par la Société soit par ses prestataires.

Certaines données font l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne dans un pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. A ce titre, et pour assurer la protection des données transférées, les prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la législation de l'Union européenne et de la réglementation française en vigueur et des clauses contractuelles types ont été mises en œuvre.

Pour toute question relative au transfert de données et pour obtenir une copie des garanties, il convient de contacter la Société aux adresses mentionnées à l'article 10.5 « Droits des personnes ».

10.5 Droits des personnes

Le Client ou prospect dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, auprès de la Société.

Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale, en ce compris le profilage publicitaire lié à une telle prospection, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque le Client ou prospect a donné son consentement à l'utilisation de certaines de ses données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier adressé à : **ENGIE HOME SERVICES, service des Données Personnelles – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX** ou par courrier électronique à : **donnees-personnelles.engiehomeservices@engie.com**.

Il est aussi possible à un Client ou prospect de définir des directives concernant l'utilisation de ses données après son décès par écrit aux adresses mentionnées ci-dessus.

Le Client ou prospect qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

10.6 Coordonnées DPO et droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

La Société a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données (DPO), qui peut être contacté par courrier 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**.

Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

11 - FORCE MAJEURE

L'exécution par la Société de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution au sens qu'en donne l'article 1218 du Code civil.

La Société informera le client d'un semblable cas de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) 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.....