

# CONDITIONS GENERALES D'ENTRETIEN CHAUDIERE MURALE GAZ ET CHAUFFE-EAU

## formule LIBERTE

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription en ligne sur le site <https://www.engie-homeservices.fr> (ci-après le « Site ») de la prestation d'entretien de chaudières murales à gaz d'une puissance utile inférieure ou égale à 70kW et de chauffe-eaux 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 d'entretien 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](http://www.orias.fr))**

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

ENGIE, au nom et pour le compte d'ENGIE Home Services, est adhérente à CITEO sous le numéro unique FR232034\_01DRQQ, et déclare et paie une éco-contribution sur ses papiers imprimés.

### 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

##### 2.1.1 Pour la chaudière gaz

Selon la réglementation en vigueur, toutes les chaudières alimentées par des combustibles gazeux dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts doivent faire l'objet d'un entretien annuel effectué par un professionnel qualifié (décret n°2009-649 du 9 juin 2009 et arrêté du 15 septembre 2009).

La visite d'entretien annuel comporte les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, déplacement et main d'œuvre compris à savoir :

- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil ;
- Le cas échéant, vérification du dispositif d'anti refoulement des fumées (tirage naturel) ;
- Nettoyage du corps de chauffe ;
- Nettoyage du brûleur, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si procédure prévue par le fabricant de l'appareil ;
- Mesure de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B de la norme NF X 50-010

novembre 2007 pour les combustibles gazeux et selon l'arrêté du 15/09/2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières.

### **Opérations spécifiques aux chaudières équipées d'un brûleur à air soufflé :**

- Mesure de la température des fumées et de la température ambiante ;
- Mesure et analyse de combustion.

### **Opérations spécifiques aux chaudières raccordées à une VMC gaz :**

- Vérification fonctionnelle des sécurités individuelles équipant ladite chaudière ;
- Nettoyage du conduit de raccordement ;
- Vérification de la présence et du bon fonctionnement du relais DSC (Dispositif de Sécurité Collective).

### **Opérations spécifiques sur la production d'eau chaude sanitaire (si existante) :**

Chaudières avec ballon à accumulation intégré ou séparé :

- Vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur, suivant les prescriptions de celui-ci ;
- Fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces ;
- Contrôle du groupe de sécurité.

Chaudières mixtes (avec fonction eau chaude sanitaire intégrée) :

- Vérification du débit d'eau et de la température ;
- Vérification de la régulation eau chaude sanitaire et de la sécurité de surchauffe ;
- Contrôle de la soupape de sécurité.

### **Opérations spécifiques aux chaudières raccordées à un conduit 3CEp :**

- Mesure CO et CO<sub>2</sub> sur l'air neuf ;
- Contrôle du clapet de la chaudière.

#### **2.1.2 : Pour le chauffe-eau**

##### **Pour le chauffe-eau électrique :**

- Réglage du thermostat après vérification de la température d'eau au puisage
- Contrôle du raccordement et de l'alimentation électrique
- Contrôle de l'étanchéité des raccords
- Contrôle du groupe de sécurité

##### **Pour le chauffe-eau gaz :**

Nettoyage :

- du coupe tirage
- du corps de chauffe

Nettoyage :

- du brûleur
- de l'électrode d'allumage

Vérification du bon fonctionnement :

- des électrodes d'allumage et d'ionisation
- du mécanisme
- du dispositif de sécurité gaz par thermocouple y compris le robinet d'ouverture gaz
- du mécanisme eau
- du débit et de la température d'eau chaude.

## **2.2 La formule LIBERTE comprend**

PRESTATIONS INCLUSES	
Nombre de visite d'entretien par an	1 visite d'entretien (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 corps de chauffe des chaudières sol, des châssis et dossierets des chaudières) sera effectuée lors du premier dépannage avec changement de pièces.

## **2.3 Services ou prestations non compris dans le contrat d'entretien**

Ne sont pas comprises dans le Contrat et feront l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes d'interventions suivantes :

- Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;
- Pièces, déplacement et main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières sol, des châssis et dossierets des chaudières ;
- Intervention (déplacement et main d'œuvre) nécessaire pour les dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, radiateurs, canalisations, ballons, thermostats d'ambiance...), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- Intervention (déplacement et main d'œuvre) nécessaire pour le manque de combustible ou d'électricité, d'eau;
- Détartrage de l'appareil, des échangeurs et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire ;
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 8.3 et d'autre part l'utilisation d'eau ou :
  - de gaz anormalement pollués ;
  - en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 2.1 dans le cadre du dépannage éventuel.

## **2.4 Exclusion**

Lors de la première visite, dans l'hypothèse où la chaudière ou le chauffe-eau est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis de réparation sera établi conformément à la réglementation en vigueur et sera facturé au Client. Le contrat d'entretien sera alors résolu conformément à l'article 4.

## **3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION**

Le Contrat 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 dégagée 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<sup>ème</sup> jour du mois en cours pour que la résiliation soit effective le dernier jour du mois en cours. Au-delà, du 25<sup>ème</sup> 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 100 € pour la chaudière gaz ;
- De 80€ pour le chauffe-eau électrique ou gaz ;

De ces frais seront déduites les mensualités réglées à la Société dans l'année en cours. Si le montant des mensualités déjà réglées à la Société est supérieur à 100 € aucun frais de résiliation ne sera appliqué.

Les frais de résiliation seront prélevés le mois suivant ou seront à régler dans les 15 jours suivant la résiliation. Si le montant des mensualités déjà réglées par le Client à la Société est supérieur au montant des frais de résiliation correspondant à l'Équipement du Client, ce dernier ne se verra appliquer aucun frais de 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 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 entraînant le risque d'un danger grave et imminent (DGI) ;
- absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (gaz et/ou électricité) ;
- non accessibilité à l'installation ;
- présence d'amiante.

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

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 sur le site internet de la Société [www.engie-homeservices.fr](http://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 ENGIE Home Services, 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 E-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\* suivant l'intervention, une enquête de satisfaction est adressée par E-mail ou SMS au Client\*\*.

\* Sauf weekend et jours fériés

\*\* Sous réserve d'avoir une adresse E-mail et/ou un numéro de téléphone portable valide(s).

### **6.2 Visite d'entretien annuel**

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance par un courrier, 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.

Une fois que la date de la visite d'entretien est confirmée le Client a la possibilité de la modifier en contactant 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 sept (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 la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année, du fait du Client, 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.

### **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 cause de panne si panne, la(es) non-conformité(s), les mesures obligatoires (NOx, CO ambiant, rendement, eau chaude sanitaire (ECS) (débit température) si production d'ECS), la(es) pièces remplacées.

Le bulletin d'intervention est signé par le Client et la Société, un exemplaire étant remis au Client. Lorsque le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, cas le plus fréquent, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est adressé au Client par courrier ou par E-mail.

## **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 »).

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 <https://www.Engie-homeservices.fr/particulier/nous-contacter/escalade-reclamation>.

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 RESPONSABILITÉ

### 8.1 Obligations du Client

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le Client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par la Société. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par la Société, le client fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement la Société ; le Client s'interdira de même, de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société : en particulier, aucun aménagement postérieur à la souscription du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

### 8.2 Obligations de la Société

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

### 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.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défectuosités relevées dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

## 9 - DEMENAGEMENT

En cas de déménagement, 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'Equipements 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 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](mailto: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](mailto: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 généreraient ou en retarderaient 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 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](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

Veuillez 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 ou par email à l'adresse postale suivante, ou à l'adresse email [retractation.homeservices@engie.com](mailto:retractation.homeservices@engie.com) :

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.....