

AVRIL 2023

La société ENGIE Home Services (ci-après dénommée la « **Société** » ou « **ENGIE Home Services** ») a notamment pour activité la vente et l'installation d'équipements de chauffage, d'eau chaude sanitaire, de pompes à chaleur air/eau et de climatiseurs réversibles air/air.

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients, la société ENGIE Home Services a souhaité pouvoir vendre à distance certains produits (chaudières, pompes à chaleur air/eau, climatiseurs réversibles air/air, ballons d'eau chaude sanitaire et accessoires) par l'intermédiaire du site web [www.engiehomeservices.fr](http://www.engiehomeservices.fr) (ci-après le « **Site** »), pour une livraison et installation en France métropolitaine.

La liste des équipements et des prestations de service proposés dans ce cadre est consultable sur le Site. Les équipements proposés sur le Site sont obligatoirement couplés à une prestation de service d'installation.

Le système de vente à distance ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tout point conforme aux exigences requises, notamment par les articles L.111-1, L.112-1 et L.221-5 et suivants du Code de la consommation.

Les présentes conditions générales de ventes 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 conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site.

## 1. CHAMP D'APPLICATION DES PRESENTES

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les ventes d'équipements et souscriptions de prestations de service conclues à distance via le Site, en vue d'une livraison et installation en France métropolitaine (y compris la Corse).

Le client devra avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter avant la passation de sa commande, concrétisée par la validation et la signature du devis.

Aucune des clauses portées sur des conditions générales de vente antérieures ou sur des correspondances adressées par le client à la Société ne peut y déroger sauf acceptation préalable et écrite de la Société.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes conditions générales de vente peuvent être conservées par toute personne visitant le Site (par le moyen d'un enregistrement informatique) et peuvent par ailleurs être reproduites (par le moyen de leur impression sur papier).

Les présentes conditions générales de vente seront applicables tant qu'elles figureront sur le Site.

Elles peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de la commande sur le Site. La date de mise en ligne de ces conditions générales de vente vaut date de mise en vigueur.

Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur suppression du Site et à leur remplacement, les présentes conditions générales de vente demeureraient néanmoins accessibles au public via d'autres sites Internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à la Société.

## 2. IDENTIFICATION DU VENDEUR

**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.

## 3. INFORMATIONS RELATIVES AUX EQUIPEMENTS ET PRESTATIONS DE SERVICES

### 3.1 Les différents équipements et prestations proposés sur le Site

La Société propose sur le Site la vente de chaudières, de pompes à chaleur air/eau, de ballons d'eau chaude sanitaire et de climatiseurs réversibles neufs, lesquelles peuvent être accompagnées de prestations de service accessoires (dépose de l'ancien équipement, livraison, installation, mise en service et éventuels travaux complémentaires).

Par ailleurs, la Société propose, pour certains modèles de chaudière, une offre "Pack chaudière Tout Confort" qui inclut la vente d'une chaudière neuve et d'un thermostat de régulation de minimum classe IV, une prestation d'entretien et une proposition de financement auprès de l'établissement de crédit FRANFINANCE. La présentation de l'offre "Pack chaudière Tout Confort" est à consulter à cet emplacement [Cliquez ici](#)

La Société propose également, pour certains modèles de climatiseurs réversibles, une offre « Pack Confort Clim » qui inclut, la vente d'un climatiseur réversible air/air, un contrat d'entretien en option et une proposition de financement auprès de l'établissement de crédit FRANFINANCE. La présentation de l'offre « Pack Confort Clim » est à consulter à cet emplacement : [Cliquez ici](#)

Enfin, la Société propose, pour certains modèles de pompes à chaleur air/eau, l'« Offre Pompe à chaleur air/eau » qui inclut la vente pompe à chaleur air/eau et une proposition de financement auprès de l'établissement de crédit FRANFINANCE. La présentation de l'« Offre Pompe à chaleur air/eau » est à consulter à cet emplacement [Cliquez ici](#)

### 3.2 Informations relatives aux équipements et prestations proposés sur le Site

Les caractéristiques essentielles des équipements et des prestations de service sont mentionnées sur le Site et/ou le devis.

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles L.111-1 et L.112-1 du Code de la consommation, ainsi que par l'arrêté du 3 décembre 1987 « relatif à l'information du consommateur sur les prix » et l'arrêté du 2 mars 1990 « relatif à la

*publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager ».*

Cela étant précisé, les clients devront prendre connaissance à la réception de l'équipement de la notice d'utilisation y afférente, ainsi que de toute autre information fournie avec l'équipement ou communiquée par la Société.

Les photographies, graphismes et reproductions des équipements sur le Site ne sont qu'indicatifs et n'engagent pas la Société : toutes légères différences de couleurs et variations minimales sur l'apparence des équipements ne remettant pas en cause les éléments essentiels de l'équipement ne seront pas recevables dans le cadre d'une réclamation.

Les clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires sur les équipements et prestations de service, le « Pack chaudière Tout Confort », le « Pack Confort Clim » et l'« Offre Pompe à chaleur air/eau » proposés sur le Site en contactant la Société par téléphone au 09.77.42.10.26 ou en renseignant un formulaire de rappel depuis la page Contact du Site.

#### **4. LE PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONCLUSION DU CONTRAT**

La commande se fait en plusieurs étapes successives selon le processus décrit ci-dessous :

- **Formulaire en ligne**

Le client doit remplir et valider en ligne un formulaire pour une estimation tarifaire à distance pour son projet d'acquisition d'équipement, précisant ses coordonnées (nom, prénom, n° de téléphone, adresse email) et d'autres champs obligatoires relatifs à sa demande, en vue d'être contacté par un conseiller ENGIE Home Services par téléphone. Le client choisit à cet effet un créneau de contact ultérieur ou immédiat à la fin de son formulaire. Les champs obligatoires de ce formulaire correspondent à des informations essentielles dans le cadre de la commande et, par la suite, de l'exécution du contrat. A ce titre, le client reconnaît comme exacts et sincères toutes les mentions, déclarations et renseignements portés sur l'intégralité du formulaire.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations que le client fournit s'avéreraient fausses ou incomplètes. Au cas où le client aurait indiqué des informations fausses ou incomplètes, la Société se réserve le droit d'annuler la commande du client et de supprimer son Compte Client.

- **Appel du conseiller ENGIE Home Services (ci-après l'« appel technique »)**

Le client reçoit un email de confirmation du créneau de contact. Un conseiller ENGIE Home Services prend alors contact avec le client par téléphone au créneau demandé pour préciser son projet et recueillir toutes les informations utiles à son estimation.

Pendant l'appel technique, le conseiller ENGIE Home Services peut demander au client de déclencher un appel vidéo, via son smartphone.

Le déclenchement de cet appel vidéo se fait via un lien sms envoyé sur le smartphone du client.

#### **Envoi de photographies**

Suite à l'appel technique, le client doit transmettre à son conseiller ENGIE Home Services les photographies de son installation. Ces dernières permettront d'établir une estimation financière du projet de remplacement de chaudière ou d'installation d'équipement.

L'envoi des photographies est réalisé par le client par email, à l'adresse indiquée par le conseiller ENGIE Home Services.

### **Estimation**

Le client reçoit par email, en format PDF, une ou plusieurs estimations et une présentation commerciale et technique relatives à sa demande réalisée via le formulaire en ligne et précisée lors de l'appel technique, le cas échéant accompagnées d'une présentation des conditions de financement proposées.

La (les) estimation(s) est/sont établie(s) sur la base des données et des photographies fournies par le client. Cette ou ces estimation(s) a/ont pour but d'éclairer le client et n'a/n'ont pas de valeur contractuelle. Il ne s'agit pas d'un devis. Cette ou ces estimation(s) n'engage(nt) contractuellement ni le client ni la Société, laquelle doit pouvoir constater la conformité de l'installation électrique, sanitaire et/ou de gaz du client avant de s'engager.

### **Validation de la date de la visite technique**

Si une ou plusieurs estimations retiennent son intérêt, le client doit alors choisir sur son Compte Client, parmi les créneaux proposés, la date de la visite technique d'un technicien de la Société à son domicile. Ce choix peut également se faire à travers le conseiller. Ce dernier pourra proposer au client plusieurs créneaux de visite. Le client reçoit un email de confirmation de la date ainsi retenue.

### **Visite technique au domicile du client**

La visite technique au domicile du client est effectuée par un technicien ENGIE Homes Services à l'adresse indiquée par le client et à la date retenue par le client sur son Compte Client et confirmée par email de la Société. Cette visite permet à la Société de vérifier que le projet est réalisable eu égard à l'emplacement prévu par le client, d'évaluer les prestations nécessaires, d'affiner l'estimation commerciale et d'établir un devis.

En cas d'empêchement de la Société, celle-ci s'engage à en informer le client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir un autre créneau.

Le client s'engage à être présent lors de la visite technique ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, le client doit informer le conseiller ENGIE Home Services au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous de visite technique. En cas d'absence du client ou de son représentant, un avis de passage est laissé par le technicien chez le client et la Société se réserve le droit de facturer au client ce déplacement selon le "forfait déplacement" en vigueur tel qu'indiqué sur l'estimation commerciale.

Lors de cette visite, le technicien validera la compatibilité de l'équipement choisi par le client sur le Site au domicile et à l'installation d'électricité/sanitaire/de gaz du client.

A ce stade, le technicien pourra proposer au client un ou des équipement(s) plus adapté(s) au domicile du client et/ou à ses installations.

Lors de cette visite technique, le technicien est susceptible de prendre des photos et/ou des vidéos des équipements et installations, à l'exclusion de toute image de personne. L'utilisation de ces photos et/ou vidéos est strictement nécessaire aux vérifications relatives à la réalisation du projet, à l'évaluation des prestations

nécessaires, à l'affinage de l'estimation commerciale et à l'établissement d'un devis, ainsi qu'à des fins pédagogiques internes ou relevant de l'intérêt légitime de la Société.

### **Réception du devis**

Une fois la visite technique effectuée, le client reçoit par email, en format PDF, un ou plusieurs devis précisant notamment le(s) équipement(s) et les prestations de services, dont les éventuels travaux complémentaires, proposés par la Société, leurs caractéristiques et leur prix, le cas échéant accompagnés d'une présentation des conditions de financement proposées.

Dans le cas des offres « Pack chaudière Tout Confort », « Pack Confort Clim », et l'« Offre Pompe à chaleur air/eau » le devis précise également les conditions particulières du contrat d'entretien proposé avec ladite offre, ainsi que les offres de financement également proposées. Ce devis est accompagné des conditions générales d'entretien.

Le devis est une offre de prix des équipements et des prestations de services (dont les éventuels travaux complémentaires) proposés par la Société au client. Il est valable pendant une durée de vie indiquée sur le devis, à compter de la date d'envoi de celui-ci par la Société au client. Une fois ce délai écoulé, le devis devient caduc.

### **Acceptation du devis et des options éventuelles**

S'il le souhaite, le client peut accepter le devis de son choix et tout ou partie des options éventuelles proposées en renvoyant par mail ou par courrier, le devis signé accompagné des éléments suivants :

- Le devis personnalisé de remplacement d'appareil signé,
- Le formulaire de renonciation au droit de rétractation,  
*Si vous souhaitez faire exécuter les prestations de pose avant la fin du délai de rétractation*
- L'attestation de TVA (si votre logement a plus de 2 ans)  
*A retourner signée pour bénéficier d'un taux réduit de TVA*
- La fiche d'information InfoCrédit (dans le cadre d'un devis « Pack Chaudière tout Confort », « Pack Confort Clim », « Offre Pompe à chaleur air/eau ») et le dossier de financement auprès de notre partenaire bancaire FRANFINANCE

Le contrat de vente des équipements et/ou de prestations de services est conclu au moment de la validation du devis et des options éventuelles par le client sous réserve des dispositions de l'article 7 des présentes.

Sous réserve des dispositions visées sous l'article 9 "Droit de rétractation", aucune commande ne pourra être annulée par le client, même partiellement, une fois le devis et les options éventuelles validés par lui.

Le devis est établi sur la base d'un environnement ne comportant pas d'amiante. Dans le cas contraire, le devis même validé devient caduc et la Société, selon les cas, soit établira un devis intégrant la gestion de l'amiante si cela est réalisable par ses soins ou un de ses sous-traitants, soit exercera son droit de retrait motivé envers le client.

## **5. PRIX**

Les prix des équipements et prestations de services 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 passation de la commande.

Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le client s'engage à compléter, signer et renvoyer l'attestation prévue à cet effet, par mail ou courrier.

Attention: le client qui fournirait des informations erronées à la Société et qui bénéficierait ainsi indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il devra alors payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

## **6. DELAIS DE LIVRAISON, INSTALLATION ET MISE EN SERVICE**

En dehors des cas d'achat financé par un crédit affecté, la Société s'engage à pouvoir livrer et installer les équipements au domicile du client dans un délai maximum fixé à 21 jours à compter de la validation (signature) du devis par le client, auquel il convient d'ajouter les 14 jours correspondant au délai de rétractation dont le Client dispose pour renoncer à sa commande conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation. En cas d'achat financé au moyen d'un crédit affecté, ce délai court à partir de l'acceptation du dossier par la banque.

Le client aura la possibilité de choisir la date de l'installation et de mise en service de son équipement en contactant par mail ou par téléphone l'agence responsable de son dossier, dont les coordonnées figurent sur le devis signé par le Client.

Le client recevra une confirmation du/des créneau(x) retenu(s) par email et le rendez-vous d'installation interviendra sous réserve du respect par le client de l'article 7 des présentes.

En cas d'empêchement de la Société, celle-ci s'engage à en informer le client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir un autre créneau pour la livraison et/ou l'installation et la mise en service.

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 livraison et/ou l'installation et/ou de la mise en service des équipements.

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, le client doit informer son conseiller ENGIE Home Services au moins deux jours ouvrés avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous de livraison /d'installation et de mise en service.

En cas d'absence du client ou de son représentant, un avis de passage est laissé par l'installateur chez le client, et la Société se réserve le droit de facturer au client ce déplacement selon le "forfait déplacement" en vigueur tel qu'indiqué sur le devis.

Le client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le livreur et l'installateur puissent travailler dans un environnement dégagé. Les équipements usagés complets et démontés seront remis à la Société sauf avis contraire du client indiqué préalablement par le client.

La livraison et l'installation donneront obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon signé par le livreur/l'installateur et le client. Dans ce(s) bon(s), le client pourra, le cas échéant, faire des réserves notamment relatives à l'équipement.

Conformément aux dispositions de l'article L.216-6 du Code de la consommation, le client peut, d'une part, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil, notifier à la Société la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que cette dernière se soit exécutée, et, d'autre part, dénoncer le contrat de vente 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 livraison 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.

Le client peut immédiatement résoudre le contrat par écrit dès lors que :

- la Société refuse d'effectuer la livraison ; **OU**
- il est manifeste qu'elle ne livrera pas l'équipement ; **OU**
- la Société n'exécute pas son obligation de livraison des équipements à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse et écrite du Client avant la conclusion du contrat.

## 7. CONDITIONS DE REGLEMENT

Sauf dispositions contraires prévues au devis, et en dehors des cas où le client a opté pour un financement affecté de FRANFINANCE (y compris dans le cadre du "Pack chaudière Tout Confort", du « Pack Confort Clim », de l' « Offre Pompe à chaleur air/eau »), le prix de la commande devra être réglé en deux fois par le client, par espèces, chèque, carte bancaire ou virement :

- L'acompte correspondant à 30% du prix total de la commande
- Le solde de la commande lors de l'installation de l'équipement chez le client.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture T.T.C., au taux légal en vigueur multiplié par 3. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

Une fois le solde de la commande réglé par le client et accepté par la Société, le client recevra par courrier ou courrier électronique la facture de sa commande.

Dans l'hypothèse, où le client a opté pour un "Pack chaudière Tout Confort" ou un « Pack Confort Clim », les paiements liés au contrat d'entretien s'effectueront par prélèvement automatique mensuel. Le client recevra, en conséquence, après validation du devis, par email ou courrier, un mandat SEPA qu'il devra remplir, signer et renvoyer par la poste dans l'enveloppe pré-timbrée prévue à cet effet à ENGIE Home Services.

Dans le cas où le client a opté pour un financement affecté de FRANFINANCE (y compris dans le cadre du "Pack chaudière Tout Confort", du « Pack Confort Clim » ou de l' « Offre Pompe à chaleur air/eau »), il recevra, après

validation du devis, les formulaires du dossier de financement par email ou courrier et les conditions de financement seront fixées sous réserve de l'acceptation par FRANFINANCE dudit dossier.

## 8. CAS PARTICULIERS D'UN FINANCEMENT PAR UN CREDIT AFFECTE

Dans le cas d'un contrat de vente d'une chaudière seule, d'un ballon d'eau chaude sanitaire, d'un climatiseur réversible seul ou d'une pompe à chaleur seule, le client peut financer son achat par un crédit à la consommation affecté au sens du 11° de l'article L.311-1 du Code de la consommation.

Ce financement peut être fourni :

- par FRANFINANCE, l'établissement partenaire de la Société (sous réserve d'acceptation ultérieure du dossier) : pour ce faire, le client doit en faire la demande auprès de la Société
- ou par un établissement de crédit tiers : dans ce cas où le client a obtenu un crédit auprès d'un établissement de crédit tiers, il doit en informer la Société.

Dans le cas où le client a opté pour une option "Pack chaudière Tout Confort", un « Pack Confort Clim », ou une « Offre Pompe à chaleur air/eau », un financement affecté (par FRANFINANCE) est ou peut-être inclus.

Dans ces hypothèses, la vente ne deviendra définitive qu'au moment où l'offre de crédit affecté deviendra elle-même définitive.

Le financement de l'achat par un crédit affecté au sens du 11° de l'article L.311-1 du Code de la consommation entrainera l'application des dispositions des articles L.312-45 à L.312-56 du même code (ci-après reproduits).

### **Article L.312-45 du Code de la consommation :**

"Chaque fois que le paiement du prix est acquitté, en tout ou partie, à l'aide d'un crédit, le contrat de vente ou de prestation de services le précise, quelle que soit l'identité du prêteur."

### **Article L.312-46 du Code de la consommation :**

"Aucun engagement ne peut valablement être contracté par l'acheteur à l'égard du vendeur tant qu'il n'a pas accepté le contrat de crédit. Lorsque cette condition n'est pas remplie, le vendeur ne peut recevoir aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt."

### **Article L.312-47 du Code de la consommation :**

"Tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit, et tant que l'emprunteur peut exercer sa faculté de rétractation, le vendeur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture.

Toutefois, lorsque par une demande expresse rédigée, datée et signée de sa main même, l'acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation ouvert à l'emprunteur par l'article L.312-19 expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder quatorze jours ni être inférieur à trois jours.

Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques."

### **Article L.312-48 du Code de la consommation :**

"Les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation.

En cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive, les obligations prennent effet à compter du début de la livraison ou de la fourniture et cessent en cas d'interruption de celle-ci."

**Article L.312-49 du Code de la consommation :**

"Le vendeur ou le prestataire de services conserve une copie du contrat de crédit et la présente sur leur demande aux agents chargés du contrôle."

**Article L.312-50 du Code de la consommation :**

"Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu.

Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire est signée par l'acquéreur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de vente.

En cas de paiement d'une partie du prix au comptant, le vendeur ou prestataire de services doit remettre à l'acheteur un récépissé valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions des articles L.312-52, L.312-53 et L.341-10."

**Article L.312-51 du Code de la consommation :**

"En cas de vente ou de démarchage à domicile, le délai de rétractation est de quatorze jours quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services.

Aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration de ce délai."

**Article L.312-52 du Code de la consommation :**

"Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1. Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2. Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L.312-19.

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant."

**Article L.312-53 du Code de la consommation :**

"Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L.312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix".

**Article L.312-54 du Code de la consommation :**

"Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat de vente ou de fourniture de prestation de services mentionné au 11° de l'article L.311-1, le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit sans frais ni indemnité, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit".

**Article L312-55 du Code de la consommation :**

"En cas de contestation sur l'exécution du contrat principal, le tribunal peut, jusqu'à la solution du litige, suspendre l'exécution du contrat de crédit. Celui-ci est résolu ou annulé de plein droit lorsque le contrat en vue duquel il a été conclu est lui-même judiciairement résolu ou annulé.

Les dispositions du premier alinéa ne sont applicables que si le prêteur est intervenu à l'instance ou s'il a été mis en cause par le vendeur ou l'emprunteur".

**Article L312-56 du Code de la consommation :**

"Si la résolution judiciaire ou l'annulation du contrat principal survient du fait du vendeur, celui-ci peut, à la demande du prêteur, être condamné à garantir l'emprunteur du remboursement du prêt, sans préjudice de dommages et intérêts vis-à-vis du prêteur et de l'emprunteur".

## 9. 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.

Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la réception des équipements pour les contrats de vente de produit, ainsi que pour les contrats de vente de produit accompagnés d'une prestation de services (notamment prestation de montage et d'installation).

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation (prestations de montage, d'installation et de mise en service des équipements) 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 l'installation du produit le jour de sa livraison ou à toute autre date intervenant avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service d'installation (mais le conserve sur l'équipement lui-même dans le délai de quatorze jours à compter de sa livraison).

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

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, si les équipements ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale compte tenu de leur nature, la Société récupérera les équipements à ses frais hormis les frais de démontage associés qui resteront à la charge du client. Si les équipements peuvent être renvoyés par voie postale, ils seront renvoyés par le client à la Société aux frais du client au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter.

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. Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des équipements par la Société ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition des équipements, lorsque les équipements sont renvoyés par le client.

Conformément à l'article L.312-54 du Code de la consommation, dans le cas où le contrat est assorti d'un crédit affecté au sens du 11° de l'article L.311-1 du Code de la consommation, l'exercice par le client de son droit de

rétractation du contrat entraîne la résiliation de plein droit du contrat de crédit, sans frais ni indemnités, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

Dans le cas du "Pack chaudière Tout Confort", du « Pack Confort Clim », ou de l' « Offre Pompe à chaleur air/eau », l'exercice par le client de son droit de rétractation entraîne la résiliation de plein droit du contrat de vente de l'équipement, du contrat d'entretien et du contrat de crédit, sans frais ni indemnités, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

## 10. GARANTIE – SAV

En cas de défaut ou de panne, le client peut contacter, le service consommateurs de la Société par téléphone au 08 00 940 811 du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30, le samedi de 8h à 12h (appel gratuit depuis un poste fixe).

### 10.1. Garanties légales :

La Société est tenue, pour tous les équipements vendus, à l'application des garanties légales de conformité (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

La Société informe le client que, lorsque celui-ci agit en **garantie légale de conformité** :

- Il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du/des équipement(s) pour agir ;
- En cas de défaut de conformité au sens des articles L. 217-3 à L. 217-5 du Code de la consommation, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du/des équipement(s), sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation ;
- Si la réparation de l'équipement réclamée a effectivement eu lieu, la durée de la garantie légale sur ledit équipement est prolongée de 6 mois ;
- Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du/des équipement(s) durant les 24 mois suivant la délivrance du/des équipement(s).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie par la Société.

Il est rappelé que le client peut également décider de mettre en œuvre **la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue** au sens de l'article 1641 du Code civil, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

Si les équipements livrés sont non-conformes ou s'ils présentent des vices-cachés, le client devra adresser un **écrit** (courrier postal, courrier électronique...) à la Société à l'adresse - ENGIE Home Services - Service Consommateurs – CS 90125 27091 – EVREUX CEDEX , pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés des équipements dans les plus brefs délais. La Société accusera réception de la demande du client et lui confirmera la marche à suivre si le caractère non conforme ou la présence de vices cachés des équipements est confirmé(e).

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le client a le choix entre la réparation ou le remplacement de l'équipement. En cas de remplacement, cela inclut l'enlèvement et la reprise de l'équipement, et l'installation de l'équipement de remplacement. En cas de réparation, cela peut inclure l'enlèvement de l'équipement et l'installation de l'équipement réparé. Lorsque l'équipement n'est pas réparé dans un délai raisonnable à compter de la réclamation, ou, dans l'hypothèse où la Société a décidé de la non-réparation avant l'expiration de ce délai, alors, le client peut demander son remplacement. Dans ce cas, l'équipement de remplacement bénéficiera d'une nouvelle garantie légale de conformité d'une durée de deux ans à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au client.

La Société décline en revanche toute responsabilité ou garantie dans le cas d'une mauvaise utilisation de l'équipement, dans le cas d'une utilisation détournée par le client et/ou dans le cas de l'usure normale de l'équipement.

## 10.2. Garanties commerciales :

### 10.2.1. Garanties commerciales spécifiques aux ventes de chaudière dans le cadre du « Pack Chaudière Tout Confort »

L'ensemble des chaudières et des thermostats vendus au client par la Société dans le cadre du « Pack Chaudière Tout Confort », bénéficient en sus des garanties légales, des garanties commerciales suivantes :

- Une garantie commerciale de deux (2) ans sur les composants de la chaudière (hors pièces d'usure) ;
- Une garantie commerciale de deux (2) ans sur le thermostat.

#### Extension de garantie (2+3)

Le client bénéficie dans le cadre de la souscription du Contrat d'Entretien Pack Chaudière, d'une extension de garantie de trois (3) ans, au-delà de la garantie commerciale de deux (2) ans, dont il bénéficie dans le cadre de son devis, applicable sur les composants de la chaudière (hors thermostat et hors pièces d'usure).

Cette garantie commerciale constitue un supplément offert par la Société au-delà des garanties commerciales correspondantes figurant au devis. Elle prend effet automatiquement à compter du lendemain du terme de la garantie commerciale de deux (2) ans initiale et s'interrompt automatiquement à l'issue de son terme.

Au-delà des conditions de l'extension de garantie ci-avant décrite, celles relatives à l'effet des garanties, les exclusions et les modalités de mise en œuvre figurant au devis du Client demeurent applicables.

La résiliation du Contrat met automatiquement fin, sans formalité, aux prestations du Contrat et à l'extension de garantie sans remboursement de tout ou partie du prix réglé par le Client au titre de l'extension de garantie souscrite.

**Effet des garanties** - Ces garanties commerciales sont réservées aux chaudières neuves et permettent au client, si les conditions de mise en œuvre de la garantie sont remplies, de bénéficier gratuitement de la réparation, la modification ou le remplacement des pièces couvertes au titre de la garantie commerciale actionnée, sous réserve des exclusions de garantie ci-après définies. La réparation, la modification ou le remplacement des pièces couvertes n'ont pas pour effet de prolonger la durée totale de la/les garantie(s) mises en œuvre.

**Durées et termes** - Les garanties commerciales ci-avant décrites prennent effet à compter de la date de mise en service de la chaudière pour leurs durées respectives et s'interrompent automatiquement à l'issue de leurs termes respectifs, sauf en cas d'extension de garantie souscrite par le Client auprès de la Société lorsqu'elle est possible. Les durées de chacune des garanties commerciales consenties ne s'additionnent pas avec les durées des garanties légales visées à l'article 10.1.

**Exclusions de garantie** - Les frais de main d'œuvre et de déplacement induits par la mise en œuvre des garanties commerciales ne sont pas couverts et restent à la charge du client en application des conditions tarifaires en vigueur de la Société. Toutes les opérations d'entretien courant (à savoir purge de l'appareil ou de l'installation, mise en eau de l'appareil, débouchage de la veilleuse, désembouage de l'installation, détartrage, changement des joints de brûleur des chaudières à condensation et contrôle des sondes de débordements des appareils cheminées etc.) ne sont pas couvertes et restent à la charge du client.

Les garanties commerciales ne s'appliquent également pas dans les cas suivants :

- si le défaut trouve son origine dans un cas de négligence ou d'utilisation anormale imputables au client, notamment dans l'utilisation de la chaudière ou du thermostat ou en cas d'utilisation à d'autres fins que celles pour lesquelles ils sont destinés ;
- en cas de défauts d'entretien annuel de la chaudière ;
- en cas de défauts résultant d'opérations de maintenance sur la chaudière et/ou le thermostat réalisées par un tiers extérieur à la Société ;
- en cas de défauts résultant de l'entartrage, la corrosion, l'embouage du corps de chauffe suite à une circulation insuffisante ou d'un traitement d'eau inapproprié ;
- en cas de défauts résultant d'interventions du client, non autorisées par écrit la Société;
- en cas de modification de l'environnement et/ou de l'installation dans lesquels se trouvent la chaudière et le thermostat ;
- en cas d'inondation, de tremblements de terre, d'effraction ou vandalisme.

**Modalités de mise en œuvre** - Le client souhaitant mettre en œuvre la garantie commerciale devra contacter le service consommateurs de la Société par téléphone au 08 00 940 811 du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30, le samedi de 8h à 12h (appel gratuit depuis un poste fixe). La Société confirmera au client la marche à suivre pour mettre en œuvre la garantie.

#### **10.2.2 Garantie commerciale spécifique aux ventes de Climatiseur réversible air/air dans le cadre du « Pack Confort Clim ».**

Les équipements vendus dans le cadre de l'offre Pack Confort Clim bénéficient, en sus des garanties légales d'une garantie de (5) cinq ans sur le compresseur.

#### **Extension de garantie (2+3)**

Cette extension de garantie est conditionnée à la souscription d'un contrat d'entretien « SECURITE+ ». Le Client bénéficie dans le cadre de la souscription du Contrat d'Entretien « SECURITE+ », d'une extension de garantie de trois (3) ans, au-delà de la garantie commerciale de deux (2) ans, dont il bénéficie dans le cadre de son devis, applicable sur les composants du Climatiseur réversible air/air (hors fluide(s) frigorigène(s), fluides d'azote et d'azote hydrogéné, les pièces d'usure notamment piles, joints et matériaux d'étanchéité, huile, pompe de relevage et filtres. La résiliation du Contrat d'entretien « Sécurité+ » met automatiquement fin, sans formalité, aux prestations du Contrat et à l'extension de garantie sans remboursement de tout ou partie du prix réglé par le Client au titre de l'extension de garantie souscrite.

**Effets de la garantie** - Cette garantie commerciale est réservée aux équipements neufs et permet aux clients, si les conditions de mise en œuvre de la garantie sont remplies, de bénéficier gratuitement de la réparation, de la modification ou du remplacement du compresseur, au titre de la garantie actionnée, sous réserve des exclusions de garanties ci-après définies. La réparation, la modification ou le remplacement du compresseur n'a pas pour effet de prolonger la durée totale de la garantie mise en œuvre.

**Durée et terme** - La garantie commerciale ci-avant décrite prend effet à compter de la date de mise en service de l'équipement, et s'interrompt automatiquement à l'issue de son terme. La durée de la garantie commerciale consentie ne s'additionne pas avec les garanties légales visées à l'article 10.1.

**Exclusions de garantie** - Les frais de main d'œuvre et de déplacement induits par la mise en œuvre de la garantie commerciale ne sont pas couverts et restent à la charge du client en application des conditions tarifaires en vigueur de la Société. Toutes les opérations d'entretien courant (notamment, le nettoyage de l'équipement, des filtres, des bacs de réception, des échangeurs, le contrôle d'étanchéité, ainsi que contrôle de l'installation) ne sont pas couvertes et restent à la charge du client.

La garantie commerciale ne s'applique également pas dans les cas suivants :

- si le défaut trouve son origine dans un cas de négligence ou d'utilisation anormale imputable au client, notamment dans l'utilisation de l'équipement ou en cas d'utilisation à d'autres fins que celles pour lesquelles il est destiné ; en cas de défauts résultant d'opérations de maintenance de l'équipement réalisées par un tiers non agréé par le constructeur ;
- en cas de défauts résultant de la corrosion et l'embouage de l'échangeur – condenseur ou suite à une circulation insuffisante ou d'un traitement d'eau inapproprié ;
- en cas de défauts résultant d'interventions du client, non autorisées par écrit par la Société ;
- en cas de modification de l'environnement et/ou de l'installation dans lesquels se trouvent l'équipement ;
- en cas d'inondation, foudre, surtensions, grêle, explosion, incendie, de tremblements de terre, d'effraction, de dégât d'animaux ou de vandalisme.

**Modalités de mise en œuvre** - Le client souhaitant mettre en œuvre la garantie commerciale devra contacter le service consommateurs de la Société par téléphone au 08 00 940 811 du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30, le samedi de 8h à 12h (appel gratuit depuis un poste fixe). La Société confirmera au client la marche à suivre pour mettre en œuvre la garantie.

### **10.3. Disponibilité des pièces détachées (application de l'article L.111-4 du Code de la consommation) :**

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des équipements sont disponibles pendant la durée indiquée sur le devis.

## **11. TRANSFERT DES RISQUES ET RESERVE DE PROPRIETE**

Tout risque de perte ou d'endommagement des équipements est transféré au client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par la Société, prend physiquement possession de ces équipements, c'est-à-dire au moment de leur livraison.

La Société conserve la pleine propriété des équipements achetés par le client jusqu'à ce que ce dernier ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix convenu dans sa totalité. La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques des équipements au client dès la livraison tel que prévu à l'alinéa précédent.

En cas de défaut de paiement et sous réserve des règles d'ordre public applicables, la Société est en droit de revendiquer la restitution des équipements par toute voie de droit, y compris par simple lettre recommandée, jusqu'à exécution de la totalité des engagements du client.

## **12. FICHIERS ELECTRONIQUES – PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

### **12.1 Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques**

#### **12.1.1 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.

#### **12.1.2 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).

#### 12.1.3 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 12.5 « 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 12.5 « 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.

#### **12.2 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.

#### **12.3 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'Équipements 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>).

#### 12.4 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 14.5 « Droits des personnes ».

#### 12.5 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.

#### 12.6 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.

### 13. FORCE MAJEURE

L'exécution par ENGIE Home Services de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et les problèmes d'approvisionnement d'ENGIE Home Services qui lui seraient extérieurs.

ENGIE Home Services informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze jours, le client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement selon le procédé énoncé à l'article 9 « droit de rétractation ».

#### **14. DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes conditions générales de vente, 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 consommateur 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.

La Commission Européenne met également à disposition des consommateurs et des professionnels une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle le client peut accéder ici. [Cliquez ici](#)

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 souscrit en ligne. Expédier ce formulaire au plus tard le quatorzième jour à partir de de la réception des équipements pour les contrats de vente d'équipement, ainsi que pour les contrats de vente d'équipements accompagnés d'une prestation de services (notamment prestation de montage et d'installation).  
Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 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  
3 bis rue Galilée  
44340 Bouguenais

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente d'équipement ci-dessous :  
..... Commandé en ligne le  
: ..... /...../20.....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Signature du consommateur :

Date : ...../...../20.....