

PREAMBULE

La société ENGIE Home Services est dénommée ci-après la « Société » ou « ENGIE Home Services ».

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients, ENGIE Home Services a souhaité pouvoir proposer à distance par voie électronique la souscription de contrats d'entretien d'équipements thermiques par l'intermédiaire du site web www.engie-homeservices.fr (ci-après le « Site »).

La liste des différentes prestations de services proposées dans ce cadre est consultable sur le Site.

Le système de souscription 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 souscription sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article préliminaire 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 CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les souscriptions de prestations de service conclues à distance via le Site pour une exécution en France métropolitaine (y compris la Corse).

Le client devra avoir pris connaissance des présentes conditions générales de souscription, ainsi que des Conditions Générales d'Entretien concernées et les accepter avant la passation de sa commande, concrétisée par la validation en ligne.

Aucune des clauses portées sur des conditions générales 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 souscription 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 souscription 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 souscription 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 souscription 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 souscription 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)

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 PRESTATIONS DE SERVICE

Les caractéristiques essentielles des prestations de service sont mentionnées sur le Site.

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.121-1 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 ».

Les clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires sur les prestations de service proposées sur le Site en contactant la Société via le chat en ligne sur le Site ou en renseignant un formulaire de rappel depuis la page Contact du Site.

4. LE PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONCLUSION DU CONTRAT

La phase de souscription se fait en plusieurs étapes successives :

- **Etape 1 : Choix de la formule**

Le client, après avoir sélectionné l'équipement à entretenir, choisit et sélectionne la formule de contrat d'entretien souhaitée au regard de ses besoins, parmi les formules proposées et détaillées.

Au moment du choix de sa formule, un lien hypertexte lui permet d'accéder aux Conditions Générales d'Entretien concernées.

Le client valide son choix de formule de contrat d'entretien en cliquant sur le bouton « Choisir cette offre ».

Si la formule choisie par le client n'est pas adaptée à l'équipement sélectionné en amont du parcours, par exemple en raison de l'âge de celui-ci, une autre formule de contrat est alors proposée au client via une pop-up. Le client peut choisir de basculer sur la formule de contrat proposée ou choisir de revenir sur la page d'accueil.

- **Etape 2 : Informations préalables sur le logement et l'appareil**

Le client renseigne d'une part, les informations demandées relatives à : son code postal, son statut de particulier ou professionnel, l'ancienneté de son logement, ; et d'autre part, les informations demandées relatives à son équipement concerné par la prestation envisagée : type, âge, état de fonctionnement, le cas échéant l'installation de chauffage raccordée à l'équipement dans le cas de la pompe à chaleur. Pour l'état de fonctionnement de l'équipement à renseigner, si le client sélectionne l'état de « panne », il est redirigé vers une page proposant de solliciter une prestation de dépannage.

Les champs d'informations préalables renseignés par le client sont des champs obligatoires constituant 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 les renseignements portés sur ce 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.

A partir de cette étape, le panier de commande du client apparaît en haut à droite de la page de navigation. Ce panier mentionne notamment la formule choisie, ainsi que le prix TTC de la commande.

Le panier reste présent tout au long du parcours de commande du client. Il permet de modifier le cas échéant le contenu de la commande, mais également de renseigner un « code promo » ou un « code de parrainage » s'il en bénéficie.

- **Etape 3 : Identité/coordonnées du client**

Le client renseigne son adresse email.

Lorsqu'il n'est pas enregistré en tant que client ENGIE Home Services, le client fournit les informations relatives à son identité (civilité, prénom, nom, , n° de téléphone mobile, pour un particulier ; adresse email, raison sociale et n° de téléphone pour une entreprise),. Il s'agit de champs obligatoires que le client reconnaît comme exacts et sincères.

Le client se voit également proposer, au bas du formulaire de collecte des informations relatives à son identité (particulier ou société), de se prononcer sur les opt ins (collecte de consentement) qui lui sont soumis.

Il doit ensuite indiquer s'il est locataire ou propriétaire ; le type de logement concerné (maison/appartement) et l'adresse du logement ou local concerné, ainsi que l'adresse de facturation si celle-ci diffère de l'adresse du logement/local.

Lorsqu'il est déjà enregistré en tant que client ENGIE Home Services, le client est invité à renseigner son adresse email pour recevoir un code d'identification unique. Il lui est ensuite demandé de confirmer, en le sélectionnant dans le menu proposé, son numéro de référence client, qui est rattaché au logement dans lequel l'équipement, concerné par le contrat d'entretien envisagé, est installé ; ou d'ajouter l'adresse si elle n'y figure pas (ainsi qu'une nouvelle adresse de facturation).

Il est enfin invité à préciser son adresse de facturation si celle-ci diffère de celle du logement dans lequel est installé l'équipement.

A défaut de modification apportée à sa commande, le client passe à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « Continuer ».

- **Etape 4 : Choix d'une date et d'un créneau horaire souhaités pour la visite d'entretien**

Le client choisit une date et un créneau horaire souhaités, hors week-end et jour férié, pour la première visite d'entretien prévue dans le cadre des prestations choisies.

Durant cette visite, le technicien évaluera, notamment et en premier lieu, la conformité de l'installation et si l'équipement concerné ou son environnement permet bien la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Si cela n'est pas le cas, l'article 6 « Condition résolutoire » des présentes aura vocation à s'appliquer.

A cette étape, le panier de commande est toujours présent en haut à droite de la page, et le client peut, au moyen de l'icône stylet, apporter les modifications qu'il souhaite à sa commande.

Le panier mentionne également les date et horaire souhaités, choisis par le client pour sa première VE. Ces date et horaire sont soumis à validation après vérification des plannings.

A défaut de modification apportée à sa commande, le client passe à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « Continuer ».

- **Etape 5 : Acceptation du contrat par le client**

A cette étape, le client peut retrouver sur sa page :

- Son contrat d'entretien, qu'il peut visualiser comprenant : le contrat, l'attestation de TVA simplifiée préremplie, le formulaire de rétractation, le formulaire de renonciation au droit de rétractation en cas d'intervention à réaliser en urgence et les Conditions Générales d'Entretien.
- Son panier de commande sur la partie droite de la page, proposant les icônes stylet pour permettre les modifications éventuelles par le client. En cas de modification, il revient à la page initiale du choix de formule
- Le récapitulatif de la date et du créneau souhaités, attribués temporairement, pour la première visite d'entretien.

S'il le souhaite, le client peut accepter le contrat en le validant sa commande en ligne.

Pour ce faire, le client doit :

- Prendre connaissance et accepter son contrat composé de différents éléments dont notamment les Conditions Générales d'Entretien, en cochant la case correspondante ;
- Prendre connaissance et accepter les présentes conditions générales de souscription en cochant la case correspondante,
- Visualiser le récapitulatif de sa commande en haut de la page et passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « procéder au paiement ».

- **Etape 6 : Paiement**

Le client peut retrouver sur sa page son panier de commande en haut à droite de la page, et le récapitulatif de la date et du créneau souhaités pour la prestation d'entretien.

Le client choisit la fréquence de paiement de son contrat d'entretien lorsque cela lui est proposé : mensuel ou annuel. Pour le contrat liberté c'est uniquement un paiement mensuel qui est proposé.

Il choisit ensuite son moyen de paiement : par carte bancaire ou prélèvement pour la formule LIBERTE (mensuel) ; par prélèvement (mensuel ou annuel) ou par carte bancaire (annuel) pour SECURITE ou INTEGRAL. En cas de choix du prélèvement, le client renseigne ses informations bancaires puis – s'il est conforme (il peut le modifier) - valide et signe son mandat SEPA par le moyen d'une case à cocher. En cas de paiement par carte bancaire, il est redirigé vers la plateforme de paiement du prestataire bancaire et renseigne les éléments de sa carte bancaire.

Le client procède ensuite au paiement et confirme sa commande en cliquant sur le bouton « Valider et payer xxx€ » en cas de paiement annuel ou « xxx€/mois » en cas de paiement mensuel.

- **Etape 7 : Confirmation de la commande**

Une page de validation de la commande confirme au client son numéro de commande, le prix, la formule souscrite, le mode et la périodicité de paiement et le créneau de rendez-vous souhaité. Le client peut télécharger ce récapitulatif en PDF. Les prochaines étapes de commande sont expliquées au client.

Le client reçoit par email une confirmation de sa commande rappelant les caractéristiques principales et le prix, ainsi que la date et le créneau horaire de la première visite d'entretien souhaités, qui devront être confirmés par la Société (cf. Etape 8). Sont notamment joints à l'email de confirmation le PDF de son contrat et les Conditions Générales d'Entretien.

- **Etape 8 : Confirmation du créneau de visite le cas échéant**

La date et le créneau horaire sélectionnés par le client (cf. Etape 4) seront confirmés par email au client par la Société sous trois (3) jours ouvrés. En pièce jointe à l'email, figurera le récapitulatif du contrat et les Conditions Générales d'Entretien.

En cas d'indisponibilité ou de difficulté à retenir la date et/ou le créneau horaire sélectionné par le client, ce dernier sera contacté par un conseiller ENGIE Home Services afin de trouver un(e) autre date/créneau horaire. Le client recevra alors un email lui confirmant la date et le créneau horaire retenus.

Le contrat est réputé souscrit par le client dès qu'il a cliqué sur l'icône « Valider et payer xxx€ » ou « Valider et payer xxx€/mois » selon la périodicité de paiement choisie, de l'étape 6, sous réserve de la validité des informations fournies par le client et de la conformité technique de son installation.

L'acceptation du client ne pourra pas être ultérieurement remise en cause sauf dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation tel que prévu à l'article 8.

5. PRIX

Les prix des prestations de services 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 passation de la commande. Les prix et les taux de T.V.A. affichés sont proposés sous réserve de la validité des informations fournies par le client et de la conformité technique de son installation.

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 prestations souscrites, 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. CONDITION RESOLUTOIRE

Le contrat sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que l'équipement concerné ou son environnement ne permet pas la réalisation de la fourniture de la prestation d'entretien. Cela sera notamment le cas dans les situations suivantes :

- Panne de l'appareil nécessitant un dépannage ;
- Appareil hors périmètre des compétences de la Société ;
- Installation non conforme entraînant, pour une chaudière, un risque d'un danger grave et imminent (DGI) ;

- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie (gaz et/ou électricité) de l'équipement ;
- Non accessibilité de l'équipement ;
- Présence d'amiante ;
- Dans le cadre de la souscription à l'option Service ILLIGO pour les chaudières et les pompes à chaleur, l'absence de connectivité ou faible connectivité ne permettant pas la transmission des données techniques nécessaires à l'exécution du contrat d'entretien pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société (à titre d'exemple, la couverture réellement constatée de l'accès à Internet et/ou de l'accès au Wi-Fi peuvent constituer une limitation au fonctionnement de la prestation de suivi à distance, indépendante de toute volonté de la Société).

En cas de réalisation de la condition résolutoire, la Société adressera au client un email afin de confirmer la résolution du contrat.

La résolution entrainera l'anéantissement du contrat et la restitution des sommes déjà versées par le client selon le procédé énoncé à l'article 8 « Droit de rétractation ».

7. CONDITIONS DE REGLEMENT ET FACTURATION

Le prix des prestations souscrites en ligne peut être réglé de trois manières, selon les prestations, objet du contrat d'entretien, sur le Site par le client :

- Par carte bancaire de la totalité du prix annuel du contrat d'entretien : après avoir validé sa commande avec obligation de paiement, le client renseigne dans l'espace sécurisé prévu à cet effet le numéro, la date d'expiration, le code de vérification et l'identité du titulaire de la carte bancaire choisie pour le paiement. Le client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité. En cas de changement de carte bancaire avant le débit de toutes les sommes dues, le client s'engage à mettre à jour les coordonnées de celle-ci. A défaut, le client se verra appliquer des intérêts de retard en cas de non-paiement ou de rejet de débit aux dates indiquées.
- Par règlement mensuel par carte bancaire : après avoir validé sa commande avec obligation de paiement, le client renseigne dans l'espace sécurisé prévu à cet effet le numéro, la date d'expiration, le code de vérification et l'identité du titulaire de la carte bancaire choisie pour le paiement. Le client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité. En cas de changement de carte bancaire avant le débit de toutes les sommes dues, le client s'engage à mettre à jour les coordonnées de celle-ci. A défaut, le client se verra appliquer des intérêts de retard en cas de non-paiement ou de rejet de débit aux dates indiquées.
- Par prélèvement mensuel : après avoir validé sa commande avec obligation de paiement, le client renseigne dans l'espace prévu à cet effet le mandat SEPA et le valide en ligne. Un récapitulatif du mandat SEPA est généré en ligne mentionnant le compte ICS de la Société. Ce document sous format PDF peut être téléchargé et conservé par le client. Le premier prélèvement interviendra : le 5 du mois suivant.

Le client recevra son récapitulatif de contrat d'entretien par email sous un délai de trois (3) jours ouvrés maximum sur lequel figurera également la souscription aux éventuelles options s'il a choisi d'y souscrire, accompagnée le cas échéant de l'échéancier de prélèvements s'il a opté pour la mensualisation ou si la mensualisation s'applique à son contrat d'entretien. Cet email confirmera au Client sa date de visite d'entretien définitive.

Le cas échéant, la facture du contrat parviendra par courrier au client sous quinze (15) jours après intervention du technicien.

8. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Ce délai de quatorze (14) jours court à compter 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 renonciation expresse à son droit de rétractation. Ainsi, si le client demande la réalisation de la prestation (par exemple une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service ;

- d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

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

En cas de rétractation, la Société remboursera alors au client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze (14) 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 prestations 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 convenue au contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

9. FICHIERS ELECTRONIQUES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

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.

Pour toute information concernant la protection de ses Données à caractère personnel, l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles / cookies qui fait partie intégrante des présentes conditions générales.

10. FORCE MAJEURE

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

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

ENGIE Home Services informera le client d'un semblable cas de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le client ou ENGIE Home Services aurait alors la possibilité de résilier le contrat en cours.

11. DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

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

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

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

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

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

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

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

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