

Conditions contractuelles ENGIE Heating Repair (version 202503)

1. Définitions

Adresse d'Installation : l'habitation que vous avez indiquée, située en Belgique, où la Réparation urgente doit être effectuée.

Client Home Maintenance : client qui a conclu avec ENGIE un contrat pour le service Home Maintenance.

Client remplacement chaudière : client qui a fait remplacer son ancienne chaudière par une nouvelle chaudière par l'intermédiaire d'ENGIE.

Consommateur : toute personne physique agissant à des fins autres que ses activités commerciales, d'entreprise, d'artisanat ou professionnelles.

Installation : tout équipement se trouvant dans l'habitation et relié à votre installation de chauffage central (installations intérieures fixes destinées au chauffage) fonctionnant au gaz naturel ou au mazout de chauffage, des poêles au gaz individuels ou votre installation fixe destinée à la préparation d'eau chaude sanitaire reliée directement à votre installation de chauffage.

Intervention : le déplacement d'un technicien à une adresse d'intervention et l'exécution d'un entretien ou d'une réparation à cette même adresse pendant les heures de travail de 8h00 à 16h30 les jours ouvrables.

Intervention d'urgence : le déplacement d'un technicien à une Adresse d'Installation et l'exécution d'une réparation à cette même adresse les jours ouvrables en dehors des heures de travail de 16h30 à 22h00 et les week-ends et jours fériés.

Jour de réception / Réception : le troisième jour ouvrable faisant suite à l'envoi du document. Un jour ouvrable est tout jour de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux.

Ligne Home Services : numéro 078 35 33 34 (tarif zonal, il se peut que ce tarif ne soit pas inclus dans votre abonnement téléphonique « tout-compris »).

Réparation urgente : réparation d'une panne de l'installation de chauffage entraînant l'absence de chauffage et d'eau chaude dans l'habitation, ainsi que la présence d'une odeur de gaz ou d'une fuite d'eau continue au niveau de l'Installation, dans la mesure où la qualité de vie et le confort sont affectés négativement.

2. Objet

2.1. Si vous êtes un client Home Maintenance depuis plus de 30 jours ou si vous avez fait remplacer votre chaudière par l'intermédiaire d'ENGIE, nous nous engageons à effectuer sur votre Installation, à l'Adresse d'Installation, les Réparations urgentes que vous aurez demandées, selon les modalités définies dans les présentes Conditions Contractuelles.

2.2. Si vous êtes un Consommateur, vous n'avez pas de droit de rétractation, conformément à l'art. VI.53, 8° du Code de droit économique.

2.3. Installations exclues : chaudières (au mazout de chauffage ou au gaz) ayant une puissance supérieure à 70 kW, équipements solaires et photovoltaïques, installations électriques, installations à air pulsé, chambres froides / dissipateurs de chaleur, installations de climatisation, systèmes de chauffage pour piscines, pompes à chaleur, réservoirs de combustible, systèmes de chauffage au charbon, systèmes de chauffage au bois, systèmes de chauffage urbain, foyers à gaz, poêles à gaz, installations de production décentralisée d'eau chaude comme par exemple un chauffe-eaux pour cuisine ou salle de bain, qui ne sont pas accessibles au technicien de manière sûre ou aisée, chaudières qui sont couvertes par la garantie du fabricant, Installation dont la marque et le modèle ne sont plus présents ou pas couramment utilisés ou que le fabricant de l'Installation a cessé ses activités, sur le marché belge et il n'est dès lors plus possible d'obtenir des pièces de rechange, installation dont la marque ne fait pas partie de la liste des marques prises en charge que vous pouvez trouver sur notre site web via le lien suivant www.engie.be/chauffage-marques ; ou Installation qui date de plus de 25 ans au moment de la Réparation urgente.

2.4. En cas de doute sur l'état de l'Installation, nous nous réservons le droit de ne pas effectuer des Réparations urgentes, et certainement si vous n'êtes pas en mesure de présenter des attestations valides attestant que l'Installation a été régulièrement entretenue.

3. Nos obligations

3.1. Si vous êtes un client Home Maintenance depuis plus de 30 jours ou si vous avez fait remplacer votre chaudière par l'intermédiaire d'ENGIE, vous pouvez demander une intervention de réparation via la ligne Home Services, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En fonction de la disponibilité de nos techniciens, nous ferons tout pour vous aider le plus rapidement possible et nous garantissons une intervention dans un délai maximum de 3 jours ouvrables après votre demande si votre demande concerne une Réparation urgente et si le planning le permet.

3.2. Si vous souhaitez être aidé en dehors des heures de travail, les week-ends ou jours fériés, vous pouvez demander une Intervention d'urgence moyennant un coût supplémentaire. La disponibilité des Interventions d'urgence dépend de la disponibilité de nos techniciens de garde.

3.3. Le technicien vous indiquera la plage horaire pendant laquelle il se présentera chez vous.

3.4. Nous nous engageons à faire effectuer les prestations en faisant appel à des techniciens agréés.

3.5. En cas de plaintes ou de réclamations concernant ENGIE Heating Repair, vous pouvez prendre contact avec nous en nous appelant au téléphone via la ligne Home Services, en nous envoyant un e-mail à l'adresse home@engie.com ou en nous faisant parvenir une plainte ou réclamation écrite à l'adresse suivante : ENGIE, BP 109, 2600 Berchem.

4. Vos obligations

4.1. Vous vous engagez à nous donner une description claire du problème de l'Installation pour laquelle une Réparation urgente est nécessaire, ainsi que les caractéristiques principales de votre Installation (date de la dernière intervention, marque, type, année de construction, type d'énergie, ...). Vous êtes vous-même responsable des conséquences éventuelles de l'absence de communication des informations techniques correctes à ENGIE. Si vous n'êtes pas en mesure de nous communiquer cette description et ces caractéristiques, ENGIE se réserve le droit de ne pas effectuer une intervention.

4.2. Vous nous informez par écrit des risques (de sécurité) liés à votre activité et/ou l'Adresse d'Installation où les travaux seront réalisés par nous et/ou notre technicien et ceci avant le début de l'exécution de la réparation.

4.3. Vous vous engagez à permettre l'accès à l'Adresse d'Installation du technicien envoyé par nous afin d'y effectuer l'intervention. Après l'intervention, le technicien vous présentera pour signature une fiche d'intervention qu'il aura remplie. Si nous vous donnons la possibilité de signer la fiche d'intervention à l'aide d'une signature numérique à apposer sur un écran d'ordinateur à l'aide d'un stylet spécial, le fait d'utiliser cet appareil constitue une preuve valable en droit de votre acceptation.

4.4. Il est de votre responsabilité de faire entretenir votre Installation dans le respect des délais légaux.

5. Sécurité et Installations non conformes

5.1. Nous vous signalons que le travail effectué par nous et/ou notre technicien dans l'Adresse d'Installation peut entraîner des risques (de sécurité) selon le type de travail. Ces risques sont propres à la réparation d'une Installation.

5.2. Si le technicien constate que votre Installation n'est pas ou n'est plus conforme aux prescriptions légales et qu'elle est donc non conforme, il prendra immédiatement les mesures requises par la loi. Il existe 2 types d'Installations non conformes :

- Type 1 : l'Installation présente une non-conformité qui devra être réparée dans un délai communiqué sur l'attestation de contrôle périodique de votre Installation. Au besoin, le technicien peut effectuer la réparation lui-même.

- Type 2 : l'Installation présente une non-conformité qui rend obligatoire la réparation immédiate. Dans ce cas, le technicien devra immédiatement interrompre, entièrement ou partiellement, l'alimentation en gaz de l'Installation, et ce jusqu'à ce qu'il ait été remédié à la (aux) défaillance(s) représentant un danger grave. En plus, le technicien prendra toutes les autres mesures légales requises. En présence de ce type de non-conformité, nous ne sommes pas tenus d'effectuer la Réparation urgente qui avait été demandée.

Un autocollant jaune sera apposé sur l'Installation non conforme en cas de non-conformité de type 1 ; un autocollant rouge sera apposé en cas de non-conformité de type 2.

6. Prix, facturation et paiement

6.1. Les Interventions (effectuées de manière standard de 8h00 à 16h30) sont facturées à un tarif horaire de 78,86€ (TVA de 6% comprise) ou de 90,02€ (TVA de 21% comprise). Les Interventions d'urgence sont facturées à un tarif horaire de 139,17€ (TVA de 6% comprise) ou de 158,86€ (TVA de 21% comprise). La première demi-heure de l'intervention est toujours comptée en entier. Au-delà d'une heure, le temps de l'intervention sera facturé par quart d'heure entamé. Le taux de TVA applicable est de 6 % pour les habitations privées en service depuis plus de 10 ans et de 21 % dans les autres cas.

6.2. Les frais de déplacement ne sont pas compris dans les tarifs horaires et vous seront comptés à un montant fixe de 71,90€ (TVA de 6 % comprise) ou de 82,07€ (TVA de 21 % comprise) par intervention. En cas d'intervention inutile d'un technicien (par exemple si vous n'êtes pas présent à l'Adresse d'installation au moment convenu), les montants ci-dessus vous seront facturés tout de même. Les déplacements supplémentaires nécessaires en raison d'un diagnostic erroné ou du manque de pièces de rechange ne seront pas facturés.

6.3. Les pièces de rechange ne sont pas comprises dans le prix de l'intervention et vous seront facturées au prix catalogue brut du fabricant qui les a livrées. Si, sur base des instructions du fabricant, la pièce de rechange ne peut pas être montée par le technicien (par exemple le brûleur), vous devrez prendre rendez-vous avec un technicien du fabricant pour faire monter la pièce en question. Le cas échéant, les frais de déplacement et un tarif quart-horaire vous seront facturés pour l'intervention de notre technicien. Nous ne rembourserons pas les frais du fabricant.

6.4. Nos factures sont payables dans les 15 jours calendrier après Réception. Les factures doivent être payées par virement uniquement. Si vous ne payez pas votre facture à temps, nous vous enverrons un rappel. À défaut d'un paiement en temps voulu après notre rappel, nous vous enverrons une mise en demeure. Les frais de rappel et de mise en demeure sont à votre charge. En cas de défaut de paiement, nous sommes en droit de porter en compte à votre charge des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'échéance de la facture. Si vous avez droit à un paiement par nous suite à une erreur de facturation de notre part, vous avez également droit au paiement par nous d'intérêts au taux légal. Les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure seront à notre charge dans ce cas.

7. Garantie

Nous garantissons les pièces de rechange conformément aux modalités définies par le fabricant qui les a livrées. Si vous êtes un Consommateur, les dispositions de cet article ou de toute autre condition contractuelle ne portent pas préjudice aux droits que vous avez au titre de la législation régissant la vente des biens de consommation prévue à l'article 1649bis à 1649octies de l'ancien Code civil.

8. Protection de vos données personnelles

8.1. ENGIE est le responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Contractuelles, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'ENGIE, que vous pouvez trouver via le lien suivant www.engie.be/fr/politique-vie-privee, et qui est résumée dans le présent article. En cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via data.protection.be@engie.com ou via poste, ENGIE Belgium Data Protection Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles. Les questions des clients concernant la facturation, les déménagements, les paiements, et autres, ne peuvent pas être traitées via ce canal.

8.2. ENGIE pourra traiter les données personnelles à des fins de gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec ENGIE, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des droits, de la propriété ou sécurité d'ENGIE, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'ENGIE), la comptabilité d'ENGIE et la gestion des créances d'ENGIE (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec ENGIE, sur l'intérêt légitime d'ENGIE (principalement le marketing direct), les obligations légales d'ENGIE ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

8.3. Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des finalités précitées : nos call centers, les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple des installateurs de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation, de pompes à chaleur, de chaudières à pompes à chaleur), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Senec) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés en Belgique, en France, en Suède, aux Etats-Unis, en Inde et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque nous collaborons avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, nous leur imposons des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous désirez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à data.protection.be@engie.com. Nous nous réservons le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans cette copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les finalités précitées.

8.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via www.engie-benelux-privacy.be ou en nous adressant une lettre à ENGIE Electrabel CMT, boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander de limiter ce traitement. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données personnelles à un autre fournisseur. Vous procéderez de la même manière pour révoquer votre consentement ou si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou poste en indiquant le(s) moyen(s) de communication visé(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données (www.privacycommission.be).

9. Responsabilité

9.1. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de dispositions légales impératives relatives à la responsabilité qui prévauteraient. Rien dans le présent Contrat ne libère ENGIE de sa responsabilité en cas de faute intentionnelle ou de faute grave, de sa part ou de celle de ses préposés et mandataires.

9.2. ENGIE est uniquement responsable (i) pour les dommages matériels découlant directement de sa faute ou celle de ses préposés, et (ii) le décès ou les blessures corporelles résultant d'un acte ou d'une omission de sa part ou de celle de ses préposés. La responsabilité d'ENGIE à titre contractuel ou extracontractuel est limitée à 1.250.000 € par sinistre. ENGIE n'est pas responsable pour : les pertes de profits, de revenus, d'économies espérées, de temps, de manque à gagner, la perte de données et les dommages immatériels et/ou indirects.

10. Cas de force majeure

10.1. ENGIE ne peut être tenu responsable de cas de retard dans l'exécution du Contrat ou de cas de non-exécution du Contrat qui seraient dus à des circonstances indépendantes de sa volonté et d'événements imprévisibles qu'ENGIE n'aurait pu éviter (force majeure).

10.2. Par cas de force majeure, il faut entendre tout événement ou circonstance qui empêcherait ENGIE de respecter ses obligations aux termes du présent Contrat ou restreindrait l'action d'ENGIE dans le cadre du présent Contrat, dans la mesure où ENGIE ne peut avoir de contrôle raisonnable sur un tel événement ou circonstance et qu'ENGIE n'aurait pu le prévenir ou le surmonter en faisant preuve d'une diligence et d'une prévoyance raisonnables. Sont considérés comme des cas de force majeure les cas suivants, dans la mesure où ils tombent dans le champ de la définition donnée ci-dessus à l'expression « force majeure » : incendie, tremblement de terre, glace et verglas, ouragan, tornade, pluie ou neige exceptionnellement abondantes, tempête ou toute autre catastrophe naturelle ; actes de guerre ou hostilités (déclarées ou non), invasion, conflit armé ou actes d'un ennemi étranger, embargo, révolution, troubles de l'ordre public, rébellion, insurrection ou conflit civil, sabotage, terrorisme ou menace de tels actes ; grève, conflits sociaux et événements similaires.

11. Droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit belge.