

Conditions Contractuelles ENGIE (Home) Maintenance (202404)

1. Définitions

Adresse d'Installation: l'adresse de l'habitation (Consommateur) ou du bâtiment (si vous n'êtes pas un Consommateur) que vous avez communiqué, situé en Belgique, où l'entretien de l'Installation doit être effectué.

Consommateur: toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Installation: votre installation de chauffage central (installations intérieures fixes de chauffage) au gaz ou au mazout.

Jour de Réception/Réception: le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

Ligne (Home) Services: numéro de téléphone 078 35 33 34 (tarif, éventuellement pas inclus dans un abonnement téléphonique 'all-in').

Page « vos données de chaudière » : est une page dans votre espace client où vous pouvez introduire et retrouver vos données relatives à votre chaudière et au service (Home) Maintenance.. Pour les Consommateurs : <https://www.engie.be/fr/espace-client/situation/heating/>. Pour les clients professionnels : <https://www.engie.be/fr/professionals/espace-client/situation/heating/>.

Période d'Entretien: la période durant laquelle l'entretien est effectué. L'entretien d'une Installation au mazout se fait annuellement (Période d'Entretien d'1 an) et l'entretien d'une Installation au gaz se fait soit annuellement (Période d'Entretien d'1 an), soit tous les 2 ans (Période d'Entretien de 2 ans). La Période d'Entretien débute le jour de la conclusion du Contrat, à moins qu'il en ait été convenu autrement.

2. Objet

2.1. ENGIE s'engage à effectuer à l'Adresse d'Installation, durant la Période d'Entretien, l'entretien de votre Installation, conformément aux modalités définies dans les présentes Conditions Contractuelles qui, avec la fiche de prix, constituent le Contrat. En cas de contradiction, les dispositions des présentes Conditions Contractuelles prévalent.

2.2. Ne sont pas couverts par l'application du présent Contrat: chaudières (à mazout ou au gaz naturel) d'une capacité supérieure à 70 kW, équipements fonctionnant à l'énergie solaire, installations électriques, installations à air pulsé, chambres froides/éléments de réfrigération, installations de conditionnement d'air, systèmes de chauffage pour piscine, pompes à chaleur, foyers à gaz, chaudières à gaz propane, poêles au gaz individuels, systèmes décentralisés de production d'eau chaude, réservoirs de combustible, systèmes de chauffage au charbon, systèmes de chauffage au bois, systèmes de chauffage urbain.

Si vous souhaitez effectuer l'entretien d'appareils de chauffage qui ne relèvent pas du présent Contrat, ceci peut être discuté directement avec le technicien. Le coût supplémentaire sera indiqué sur la fiche d'intervention et vous sera facturé par ENGIE.

2.3. Si, lors de la première visite par le technicien ou ultérieurement, l'une des conditions suivantes est rencontrée, ENGIE se réserve le droit d'exclure votre Installation et par conséquence de résilier le Contrat avec effet immédiat en appliquant l'article 3.6:

- votre Installation n'est pas conforme à la législation et/ou réglementation en vigueur ;
- votre Installation n'est pas en bon état de fonctionnement (par exemple, si vous ne pouvez pas présenter des attestations valables démontrant que la chaudière a été régulièrement entretenue dans le passé conformément à la législation et/ou la réglementation en vigueur) ;
- votre Installation constitue une menace pour la sécurité du technicien ou n'est pas aisément accessible en toute sécurité ;
- votre chaudière ne présente pas de marquage CE ;
- la marque et le modèle de votre Installation ne sont plus commercialisés sur le marché belge ou pas couramment utilisés

- ou que le fabricant de votre Installation a cessé ses activités, et il n'est dès lors plus possible d'obtenir les pièces de rechange ;
- la marque de votre installation ne fait pas partie de la liste des marques prises en charge que vous pouvez trouver sur le site internet d'ENGIE via le lien suivant www.engie.be/chauffage-marques ;
- votre Installation date de plus de 25 ans au moment de l'entrée en vigueur du Contrat ou est dans l'état tel que décrit à l'article 6.2.

3. Durée et cessation

3.1. Le Contrat a une durée indéterminée.

3.2. Si vous êtes un Consommateur, le Contrat entre en vigueur à sa date de conclusion. Vous avez le droit, dans un délai de 14 jours calendrier après la Réception de la confirmation de votre Contrat, de notifier à ENGIE que vous ne souhaitez finalement renoncer à la conclusion d'un Contrat avec ENGIE, sans devoir donner un motif particulier. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation mis à disposition par ENGIE, mais cela ne constitue pas une obligation.

3.3. Si vous n'êtes pas un Consommateur, le Contrat entre en vigueur à la date de sa conclusion.

3.4. Si vous avez des dettes envers ENGIE au moment où vous souhaitez conclure un Contrat, ENGIE peut suspendre l'entrée en vigueur du Contrat jusqu'à ce qu'ENGIE reçoive le paiement des montants restant dus.

3.5. Chaque partie peut mettre fin au Contrat à tout moment par e-mail ou via la Page « vos données de chaudière » ou via la Ligne (Home) Services, moyennant un préavis d'un (1) mois.

3.6. Si, en cas de résiliation du Contrat, l'entretien pour la Période d'Entretien en cours a déjà été réalisé, vous serez redevable à ENGIE du solde des montants mensuels restant dus jusqu'à la fin de la Période d'Entretien en cours.

Si en cas de résiliation du Contrat, l'entretien pour la Période d'Entretien en cours n'a pas encore été effectué :

- et si vous payez les montants mensuels pour l'entretien via vos factures d'énergie intermédiaires, ENGIE s'engage à vous rembourser, les montants mensuels que vous avez, le cas échéant, déjà payés à compter du début de la Période d'Entretien en cours jusqu'à la date de fin du Contrat, sous déduction d'un coût administratif de 50,00 €.
- et si vous n'êtes pas client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie, et n'avez dès lors pas encore payé les montants mensuels pour l'entretien, ENGIE vous facture uniquement un coût administratif de 50,00 €.

Ce coût administratif n'est pas indexé.

3.7. Si vous déménagez, vous devez préalablement en avvertir ENGIE via la Ligne (Home) Services, via e-mail à home@engie.com ou à l'adresse suivante: ENGIE, Home Services, Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles. Le Contrat se poursuivra à votre nouvelle adresse. Le cas échéant, la Période d'Entretien et/ou le montant que vous devez payer, seront adaptés à l'Installation de votre nouvelle adresse. Le cas échéant, le solde des montants mensuels restant dus pour la Période d'Entretien en cours vous sera facturé à ce moment.

4. Obligations d'ENGIE

4.1. ENGIE s'engage:

- à planifier l'entretien de votre Installation en tenant compte de la Période d'Entretien, et à en assurer le suivi, en concertation avec vous;
- à vous informer à l'avance du mois durant lequel l'entretien aura lieu. Celui-ci peut être modifié de commun accord. La date exacte de l'entretien sera convenue entre vous et le technicien;
- à faire effectuer l'entretien par des techniciens agréés ;
- à enregistrer les certificats d'entretien sur les plateformes VEKA (pour la Région flamande) et Bruxelles Environnement (pour la Région de Bruxelles-Capitale).

4.2. L'entretien aura lieu conformément à la législation applicable et comportera notamment :

- ❖ Pour une Installation au gaz naturel:
 - le nettoyage de la chaudière (brûleur, chambre de combustion, boîte à fumée et conduit d'évacuation);
 - le réglage du brûleur;
 - le contrôle du niveau d'eau;
 - le remplissage de l'attestation légale de nettoyage et de combustion;
 - l'inclusion du métré.
- ❖ Pour une Installation au mazout:
 - le nettoyage de la chaudière (brûleur, chambre de combustion, boîte à fumée et conduit d'évacuation);
 - le réglage du brûleur;
 - remplacement du gicleur si nécessaire, à condition que son prix soit inférieur à 15,00 € (hors TVA) ; si le prix du gicleur est supérieur à 15,00 € (hors TVA), le technicien rédigera une offre additionnelle avec le prix supplémentaire qui vous sera facturé;
 - le contrôle du niveau d'eau;
 - le remplissage complet de l'attestation légale de nettoyage et de combustion;
 - l'inclusion du métré.

L'entretien ne couvre pas des éventuels audits imposés par la législation (régionale).

4.3. L'entretien sera effectué les jours ouvrables entre 8h et 16h30. ENGIE vous communiquera la période de la journée (le matin ou l'après-midi) durant laquelle le technicien devrait se présenter chez vous.

4.4. Si vous avez des réclamations relatives au service ENGIE (Home) Maintenance, vous pouvez contacter notre Ligne (Home) Services, envoyer un e-mail à home@engie.com ou vous pouvez introduire une plainte par écrit à l'adresse suivante: ENGIE, Home Services, Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles.

5. Vos obligations

5.1. Vous vous engagez:

- à communiquer à ENGIE les principales caractéristiques de votre Installation (marque, type, année de construction, type d'énergie, ...) via la Page « vos données de chaudière » ;
- à informer à ENGIE de toute adaptation ou remplacement de votre Installation et ce, sans délai, via la ligne (Home) Services ou via la Page « vos données de chaudière » ou en le signalant par écrit via e-mail à home@engie.com ou à l'adresse suivante: ENGIE, Home Services, Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles ;
- à réserver une place de stationnement à proximité de l'Adresse d'Installation, le cas échéant à votre charge ;
- à donner accès à l'Adresse d'Installation au technicien qu'ENGIE envoie afin qu'il puisse effectuer l'entretien ;
- à informer à ENGIE par écrit des risques (relatifs à la sécurité) liés à votre activité et/ou l'Adresse d'Installation où l'entretien sera réalisé par ENGIE et/ou par les techniciens et ce avant le début de la réalisation de l'entretien ;
- à prendre les mesures nécessaires afin que votre Installation fonctionne normalement sans problème technique, même si l'Installation n'est pas en service, et veiller à ce qu'elle soit à tout moment conforme à la législation et/ou la réglementation en vigueur;
- à présenter à ENGIE une attestation de ramonage de la cheminée ou du conduit d'évacuation des fumées, individuel ou collectif, (le ramonage de la cheminée ou du conduit d'évacuation des fumées n'est pas compris dans l'entretien); ENGIE se réserve le droit de ne pas effectuer l'entretien en absence d'attestation de ramonage et ne peut pas être tenu responsable des conséquences de travaux réalisés sur la cheminée ou le conduit d'évacuation des fumées qui serait effectués par un tiers ;
- à signer la fiche d'intervention complétée par le technicien, ainsi que les documents d'entretien, même en cas d'Installation reconnue non-conforme. Dans ce dernier cas, vous autoriserez le technicien à prendre une photo de votre Installation afin de procéder à une évaluation objective de l'état de votre Installation. Si ENGIE vous offre la possibilité de signer la fiche d'intervention moyennant une signature digitale apposée sur un

écran d'ordinateur avec un stylo spécial, son usage constitue une preuve de votre acceptation devant les tribunaux.

Le non-respect de ces obligations peut entraîner un retard dans la réalisation de l'entretien ou sa non-réalisation. Vous reconnaissez et acceptez dans ce cas qu'ENGIE ne peut pas être tenue responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect, plus particulièrement en cas de non-respect éventuel du cycle d'entretien légal de votre Installation. À cet égard, vous garanzissez ENGIE contre tout recours éventuel de tiers.

S'il est constaté que des informations incorrectes ont été fournies, ou que votre Installation relève de l'un des cas repris dans l'article 2.2 ou 2.3, ENGIE se réserve le droit d'exclure votre Installation de l'application de ce Contrat et de vous facturer les frais de déplacement ainsi que 30 minutes de travaux supplémentaires en régie comme prévu dans la fiche de prix.

6. Sécurité et Installations non-conformes

6.1. ENGIE vous signale que le travail effectué par ENGIE et/ou par les techniciens à l'Adresse d'Installation peut entraîner des risques (de sécurité) selon le type de travail. Ces risques sont propres à l'entretien d'une installation de chauffage.

6.2. Si, lors de l'intervention, le technicien constate que votre Installation est dans un mauvais état tel qu'aucun entretien ne peut être réalisé sans mettre en danger la sécurité, ENGIE n'est pas tenue de réaliser l'entretien demandé et ENGIE peut mettre fin immédiatement au Contrat sans le moindre dédommagement. Dans ce cas, l'article 3.6 est d'application.

6.3. Si le technicien constate que votre Installation ne répond pas (ou ne répond plus) aux prescriptions légales et qu'elle est donc non-conforme, il est tenu de prendre immédiatement les mesures légales requises. Il existe 2 types d'Installations non-conformes:

- Type 1: l'Installation présente une non-conformité qui doit être réparée dans le délai indiqué sur l'attestation de contrôle périodique de votre Installation. L'entretien peut néanmoins être réalisé et vous vous engagez à ce que la réparation requise soit réalisé dans le délai imparti.

Si lors de l'entretien suivant ENGIE constate que la réparation requise n'a pas été réalisée, ENGIE se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans être redevable du moindre dédommagement. Dans ce cas, l'article 3.6 s'applique.

ENGIE se réserve également le droit de vous facturer les frais de déplacement ainsi que 30 minutes de travaux supplémentaires en régie comme repris dans la fiche de prix.

- Type 2: l'Installation présente une non-conformité dont la gravité rend nécessaire une réparation immédiate. Dans ce cas, le technicien devra immédiatement couper, partiellement ou totalement, 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. L'entretien ne peut dès lors pas être réalisé. Dans ce cas, ENGIE se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans être redevable du moindre dédommagement. Dans ce cas, l'article 3.6 s'applique.

ENGIE se réserve également le droit de vous facturer les frais de déplacement, ainsi que 30 minutes de travaux supplémentaires en régie comme repris dans la fiche de prix.

En cas de non-conformité de type 1, un autocollant jaune est apposé sur l'Installation non-conforme. En cas de non-conformité de type 2, l'autocollant apposé est rouge.

6.4. ENGIE peut, si vous le souhaitez, vous proposer, via le technicien, le support afin de mettre votre Installation en conformité. Le technicien peut établir une offre à cette fin. Une telle intervention ne relève pas du présent Contrat.

7. Prix, facturation et paiement

7.1. Si vous êtes client d'ENGIE pour la fourniture d'énergie, vous avez le choix soit de payer à ENGIE, durant la Période d'Entretien, un montant mensuel fixe pour la réalisation de l'entretien, soit de payer à ENGIE le montant en une seule fois après que l'entretien ait été réalisé, comme mentionné ci-dessous.

7.2. Le montant mensuel de l'entretien, comme repris dans la fiche de prix, sera mentionné séparément sur votre facture d'énergie et suit la fréquence de facturation de vos factures d'énergie (mensuel,

bimensuel...). Le cas échéant, votre domiciliation sera adaptée en conséquence.

7.3. Paiement en une seule fois après que l'entretien ait été réalisé : l'option de payer en une seule fois veut dire que vous devez payer à ENGIE le montant unique, comme repris dans la fiche de prix, en une seule fois après que l'entretien ait été effectué, comme mentionné ci-dessous.

7.4. Si vous n'êtes pas client d'ENGIE pour la fourniture d'énergie, vous devez payer à ENGIE le montant unique, comme repris dans la fiche de prix, en une seule fois après que l'entretien ait été réalisé, comme mentionné ci-dessous. Si vous cessez d'être client d'ENGIE pour la fourniture d'énergie en cours de Contrat, et que vous avez opté pour des paiements mensuels, conformément à l'article 7.1., vous continuerez à recevoir vos factures liées au présent Contrat sur une base mensuelle.

7.5. Le prix d'entretien mentionné dans la fiche de prix comprend soit un entretien annuel (d'une Installation au mazout) pour une durée standard de 1 heure et 15 minutes, soit un entretien annuel (d'une Installation au gaz naturel), soit un entretien tous les 2 ans (d'une Installation au gaz naturel) pour une durée standard de 45 minutes. Tout dépassement des durées susmentionnées ou toute intervention supplémentaire est facturé aux tarifs en régie pour des travaux supplémentaires comme repris dans la fiche de prix, par demi-heure et pour chaque demi-heure entamée.

7.6. Les frais de déplacements sont compris dans le prix de l'entretien, pour autant que le technicien ne doive pas effectuer de déplacements supplémentaires. Les frais de déplacements sont repris dans la fiche de prix. Les déplacements inutiles d'un technicien (par exemple si vous n'êtes pas à l'Adresse d'Installation au moment du rendez-vous ou si l'entretien ne peut pas être effectué à cause d'une Installation non accessible ou exclue sur base de l'article 2.2 ou 2.3 ou d'une non-conformité de type 2) vous seront également facturés, ainsi que 30 minutes de travaux supplémentaires en régie conformément aux montants mentionnés dans la fiche de prix. Si le technicien ne se présente pas à un rendez-vous, vous avez vous aussi droit à une indemnité forfaitaire telle que prévue dans la fiche de prix sauf en cas de force majeure invoquée par ENGIE ou par le technicien ou si le technicien vous a informé d'un retard imprévu au moins un (1) jour ouvrable avant la date prévue du rendez-vous. L'annulation ou le report par vous-même d'un rendez-vous doit être notifié au moins un (1) jour ouvrable avant la date prévue de ce rendez-vous. Si vous prévenez ENGIE moins d'un (1) jour ouvrable avant la date prévue du rendez-vous, le déplacement inutile vous sera facturé.

7.7. Les pièces de rechange et la main d'œuvre qui y est associée ne sont pas comprises dans le prix de l'entretien. Les pièces de rechange vous sont facturées au prix catalogue brut du fabricant qui les a fournies et la main d'œuvre vous est facturée aux tarifs en régie pour des travaux supplémentaires tels que prévus dans la fiche de prix.

7.8. Tous les prix mentionnés dans la fiche de prix sont adaptés annuellement au 1^{er} avril, en application de la formule suivante :

Nouveau prix = Ancien prix * [0,2 + 0,8 (s'/s)].

Où :

- Ancien prix = le prix applicable avant l'indexation ;
 - s' = salaire horaire moyen majoré des charges sociales et des assurances pour les employés du secteur de la construction (pour les employeurs qui emploient plus de 20 ouvriers / catégorie D) pour le mois de janvier précédant la date de l'adaptation des prix (c.-à-d. janvier année Y) ;
 - s = salaire horaire moyen plus charges sociales et assurances pour les employés du secteur de la construction (pour les employeurs qui emploient plus de 20 ouvriers/catégorie D) pour le mois de janvier de l'année précédant la date de l'adaptation des prix (c.-à-d. janvier année Y-1) ;
- Le salaire horaire moyen, majoré des charges sociales et des assurances, des employés du secteur de la construction peut être consulté sur le site [Adaptation des prix à l'index I SPF Economie \(fgov.be\)](http://Adaptation%20des%20prix%20à%20l'index%20I%20SPF%20Economie%20(fgov.be)). Dans l'hypothèse où aucun indice n'aurait (encore) été publié au moment du calcul de l'adaptation, pour le mois de janvier de l'année en cours, c'est l'indice du mois le plus proche ayant été publié qui sera utilisé.

L'adaptation des prix susmentionnée est automatiquement appliquée chaque année à la Période d'Entretien qui suit celle au cours de laquelle l'adaptation des prix a été calculée.

7.9. Nos factures sont payables dans un délai de quatorze (14) jours calendrier suivant leur Réception. Vous ne pouvez payer ces factures que par virement ou domiciliation.

7.10. Si vous ne payez pas votre facture à temps, ENGIE vous envoie un rappel. Si vous ne payez pas à temps suite à notre rappel, ENGIE vous envoie une mise en demeure. Si vous n'avez toujours pas payé votre facture après l'échéance mentionnée dans la mise en demeure, ENGIE se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat. Les frais de rappels et de mise en demeure sont à votre charge. En cas de défaut de paiement, des intérêts peuvent vous être comptés, au taux d'intérêt légal, à partir de la date d'échéance de la facture. Si vous avez droit à un paiement de notre part, à la suite d'une erreur de facturation de notre part, vous avez également droit à des intérêts au taux d'intérêt légal. Dans ce cas, les frais de lettres de rappel et de mise en demeure seront à votre charge.

7.11. Sans préjudice de l'article 7.8, ENGIE peut (i) à tout moment apporter des modifications de prix et/ou de conditions contractuelles qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à votre domicile ou par e-mail et/ou par le biais du site internet d'ENGIE www.engie.be et (ii) appliquer une augmentation du prix et/ou une modification des conditions contractuelles en votre défaveur à condition de vous en informer au moins deux (2) mois avant la fin de la Période d'Entretien en cours par voie postale ou par e-mail. En cas de notification par voie postale, la notification est réputée avoir lieu le Jour de sa Réception; en cas de notification par e-mail, elle est réputée avoir eu lieu à la date d'envoi. Si vous n'acceptez pas l'augmentation de prix et/ou les nouvelles conditions contractuelles, vous êtes tenu d'informer ENGIE via la Page « vos données de chaudière » ou via la Ligne (Home) Services dans un délai d'un mois à compter de la Réception de notre notification. Le fait de notifier ENGIE votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation de votre Contrat, sans frais ni indemnité. Ce Contrat prendra alors fin le jour où les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions contractuelles auraient dû prendre effet, c.-à-d. au premier jour de la nouvelle Période d'Entretien. L'absence de notification de votre refus des nouveaux prix et/ou des nouvelles conditions d'ENGIE dans le délai imparti sera par contre considérée comme une acceptation de votre part.

8. Garantie

ENGIE garantit les pièces conformément aux modalités définies par le fabricant qui a les fournies. Si vous êtes un Consommateur, les dispositions du présent article ou de toute autre stipulation contractuelle ne font pas obstacles aux droits que vous accordent la législation régissant la vente des biens de consommation prévue aux articles 1649 bis à 1649 octies de l'ancien Code civil (pour autant qu'elle soit applicable).

9. Protection de vos données personnelles

9.1. ENGIE est 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 prévaudra. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter ENGIE via data.protection.be@engie.com ou via poste, ENGIE Belgium Data Protection Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles.

9.2. ENGIE pourra traiter les données personnelles pour des finalités de gestion de ses anciens clients, ses futurs clients et ses clients actuels. Cette finalité 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, ENGIE peut combiner les données personnelles que vous avez fournies à ENGIE avec des informations (y compris des données personnelles) qu'ENGIE a 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.

9.3. Vos données personnelles sont traitées par ENGIE 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 techniciens de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui ENGIE est en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Sungevity, Cozie) 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. Lorsqu'ENGIE collabore avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, ENGIE leur impose des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous souhaitez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à data.protection.be@engie.com. ENGIE se réserve le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les finalités précitées.

9.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via www.engie-benelux-privacy.be ou en adressant à ENGIE 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 demander à ENGIE d'en limiter le 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 contacter ENGIE comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données (www.privacycommission.be).

10. Communication électronique

10.1. En souscrivant votre Contrat, vous marquez votre accord avec le fait qu'ENGIE vous envoie toutes les informations relatives à votre/vos Contrat(s) par e-mail. Cela signifie que vous ne recevrez plus ces informations sur papier par voie postale. Ces informations peuvent être relatives, entre autres, aux prix et/ou aux conditions contractuelles de votre/vos Contrat(s) et à d'éventuelles modifications de celles-ci, ainsi qu'à vos données personnelles et/ou à un déménagement.

10.2. En souscrivant votre Contrat en ligne ou si vous choisissez de recevoir vos factures et informations qui s'y rapportent via e-mail, ENGIE vous enverra vos factures et informations qui s'y rapportent, y compris les rappels, dans la mesure du possible, par e-mail. Cela signifie que vous ne recevrez plus vos factures et informations qui s'y rapportent, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et que la facture électronique sera la seule qui sera considérée comme officielle. Vous vous assurerez du téléchargement et de la conservation de vos factures électroniques. ENGIE gardera vos factures à disposition pendant deux (2) ans sur l'espace client ENGIE. Si vous combinez domiciliation et réception des factures par e-mail, vous ne recevrez pas de factures intermédiaires par e-mail, mais uniquement votre décompte.

10.3. Si, en application des articles précédents, vous recevez, via e-mail, des informations concernant votre/vos Contrat(s) et/ou vos factures et informations qui s'y rapportent, y compris les rappels, vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que la capacité de votre mailbox soit suffisante pour recevoir ces e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme du spam. En cas de changement d'adresse e-mail, vous en

tiendrez ENGIE directement informée via votre espace client. Si ENGIE constate qu'elle ne peut pas vous envoyer les e-mails, elle peut décider unilatéralement d'envoyer à nouveau ces informations sur papier par voie postale. Via votre espace client, vous avez la possibilité à tout moment de demander à ce que, pour le futur, ces informations vous soient à nouveau envoyées sur papier par voie postale.

11. Responsabilité

11.1. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de dispositions légales impératives relatives à la responsabilité qui prévaudraient sur celles-ci. Aucune disposition du 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.

11.2. ENGIE est uniquement responsable pour (i) 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 des pertes de profits, de revenus, d'économies espérées, de temps, de manque à gagner, de la perte de données et des dommages immatériels et/ou indirects.

11.3. Il est de votre responsabilité de faire réaliser l'entretien de votre Installation dans les délais légaux. ENGIE garantit uniquement qu'à partir de la réalisation du 1^{er} entretien relevant du présent Contrat, les entretiens suivants seront planifiés dans la Période d'Entretien applicable sauf dans le cas où vous ne répondriez pas aux demandes d'ENGIE visant à planifier l'entretien. Dans ce cas, ENGIE se réserve le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 3.5.

11.4. En cas de plaintes, ENGIE se réserve le droit d'envoyer un organisme tiers et indépendant pour contrôler l'Installation et l'entretien réalisé. Si la plainte est jugée non-fondée par l'organisme tiers indépendant, un montant forfaitaire de 50,00 € vous sera facturé.

12. Force majeure

12.1. ENGIE ne peut être tenue responsable de retards ou de manquements dans l'exécution du présent Contrat qui résulteraient de circonstances indépendantes de sa volonté ou d'événements imprévus qu'elle n'aurait pu éviter (cas de force majeure).

12.2. Il faut entendre par "cas de force majeure" tout événement ou circonstance empêchant ou limitant ENGIE de respecter de ses obligations conformément aux dispositions du présent Contrat, qui n'est pas raisonnablement sous son contrôle et qu'ENGIE ne pouvait raisonnablement éviter ou maîtriser. Les cas suivants (énumération non limitative) sont constitutifs de cas de force majeure dans la mesure où ils relèvent de la définition susmentionnée : incendie, tremblement de terre, verglas, ouragan, tornade, chutes de pluie ou de neige exceptionnellement fortes ou tempêtes ou toute autre catastrophe naturelle; actes de guerre ou hostilités (déclarés ou non), invasion, conflit armé ou acte d'un ennemi étranger, embargo, révolution, trouble de l'ordre public, rébellion, révolte civile, sabotage, terrorisme ou menace de tels actes; grève, conflits sociaux et autres événements similaires.

13. Divisibilité

13.1. Si l'une des clauses du présent Contrat venait à être déclarée nulle ou inopposable, en tout ou en partie, en vertu de toute disposition du droit applicable, une telle clause ou partie de clause sera réputée non écrite et cette nullité ou inopposabilité n'affectera pas la validité des autres clauses du Contrat.

13.2. Au cas où la nullité ou l'inopposabilité de cette clause affecterait la nature même du présent Contrat, chacune des parties s'efforcera de négocier immédiatement et de bonne foi une clause valide qui se rapproche le plus possible de l'intention initiale des parties et qui a un effet économique identique ou aussi similaire que possible.

14. Renonciation

Le défaut ou le retard de l'une des parties à se prévaloir d'une clause, un droit ou un recours découlant du présent Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme constituant une renonciation à cette clause,



droit ou recours, ou à tout autre clause, droit ou recours dont elle pourrait se prévaloir en vertu du présent Contrat. De même, l'exercice partiel d'un droit ou d'un recours découlant du présent Contrat n'empêche pas l'exercice ultérieur et complémentaire de ce droit ou de ce recours, ou de l'exercice de tout autre droit ou recours en vertu du présent Contrat.

15. Autres conditions

15.1. ENGIE a le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'il présente les mêmes garanties qu'ENGIE. En cas de cession, ENGIE vous informe.

15.2. Le droit belge s'applique.