

ENGIE HEATING ASSISTANCE (202603)

I. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. CONTRAT ET OBJET

Le présent contrat d'assurance est conclu entre IPA et le Client et a pour objet de fixer les droits et obligations des parties dans le cadre du service ENGIE Heating Assistance, offert par ENGIE au nom et pour le compte d'IPA, ci-après le « Contrat ».

Le Contrat est constitué par les présentes Conditions Générales et par les Conditions Particulières. En cas de conflit, les Conditions Particulières prennent sur les Conditions Générales.

2. DÉFINITIONS

2.1. Bâtiment Assuré : le bâtiment désigné dans les Conditions Particulières, étant une maison ou un appartement destiné à un usage privatif d'habitation ou de loisirs d'un seul ménage. Si plus d'un ménage occupe l'immeuble, seule la partie du ménage associée au bénéficiaire de la police est assurée. En cas d'un appartement ou d'un studio, seule l'unité spécifique mentionnée dans les Conditions Particulières est couverte.

2.2. Client : la personne physique qui a signé le Contrat pour le Bâtiment Assuré et/ou la personne qui réside dans le Bâtiment Assuré.

2.3. ENGIE : Electrabel sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard Simon Bolivar 36, agent d'assurances agréé par la FSMA sous le numéro 114755A, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403.170.701, RPM Bruxelles, agissant, dans le cadre du Contrat, au nom et pour le compte de l'assureur IPA en sa qualité d'intermédiaire d'assurance en charge également du règlement des sinistres.

2.4. Envoi recommandé : l'envoi d'une lettre recommandée par la poste ou l'envoi d'une lettre recommandée électronique. Si la lettre recommandée est envoyée électroniquement, il doit s'agir d'un service qualifié de remise recommandée électronique au sens de l'article 3.37 du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 concernant l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, par lequel le signataire s'identifie et exprime sa volonté.

2.5. Inhabitabilité du Bâtiment Assuré ou Inhabitable : implique la survenance d'un sinistre tel que les principaux espaces de vie (tels que la cuisine, les chambres et la salle de bain) ne sont plus disponibles et/ou accessibles ou ces espaces de vie ne peuvent plus être utilisés normalement.

2.6. Intervention : est un dépannage provisoire d'un (1) « sinistre » unique dans le but de limiter les dommages et de rendre le logement à nouveau sûr ou habitable et non un déplacement du Prestataire. Vous trouverez des exemples d'Interventions dans le tableau à la fin des présentes Conditions Générales. L'Intervention ne consiste pas à réaliser des travaux d'entretien ou des réparations définitives. Les détails concernant la couverture sont repris dans l'article 3.1. ci-dessous.

2.7. IPA : Inter Partner Assistance sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 7, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055, RPM Bruxelles.

2.8. Perte de Confort Inopinée et Grave : toutes les situations pouvant provoquer une perte inopinée et grave du confort de base du Client. On entend par là, l'absence d'eau chaude dans la salle de bains ou une température intérieure désagréable (norme : minimum entre 18° - 24°C).

2.9. Prestataire : le fournisseur de service/technicien qui accomplira l'Intervention et qui est désigné par ENGIE pour le compte d'IPA.

2.10. Urgent ou Urgence : une situation lors de laquelle un sinistre soudain et imprévisible (i) rend l'occupation du Bâtiment Assuré dangereuse ou en compromet la sécurité, (ii) qui provoque

des dégâts au Bâtiment Assuré et/ou des biens immobiliers en faisant partie, susceptibles de s'aggraver à défaut d'intervention, et/ou (iii) entraîne l'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré.

3. DESCRIPTION DU SERVICE ENGIE HEATING ASSISTANCE

3.1. Intervention de dépannage

Une Intervention est organisée pour le Client dans les cas suivants :

- lors de circonstances Urgentes ou ;
- en cas de Perte de Confort Inopinée et Grave,

à condition (i) qu'il soit techniquement possible de stabiliser la situation et d'effectuer l'Intervention, (ii) que les conditions climatiques permettent l'Intervention et (iii) que le Client permette l'accès au Bâtiment Assuré.

L'Intervention consiste à envoyer un Prestataire au Bâtiment Assuré, comme décrit à titre d'exemple dans le tableau à la fin des présentes Conditions Générales. L'Intervention ne consiste pas à réaliser des travaux d'entretien ou des réparations définitives.

Le Prestataire se rend sur les lieux dès que possible et au plus tard dans les 24 heures qui suivent l'appel. S'il y a une Urgence (comme définis ci-dessus), le Prestataire se rend sur les lieux au plus tard dans les 4 heures.

L'Intervention se limite à un maximum de 400,00 € par Intervention dans le Bâtiment Assuré. Cette Intervention de 400,00 € comprend :

- le transport,
- le salaire horaire,
- les pièces de rechange jusqu'à hauteur de 50,00 € et
- la TVA qui est facturée par le Prestataire.

ENGIE règle le montant de l'Intervention directement au Prestataire. Le Client ne doit pas avancer cette somme.

Le Client doit payer lui-même au Prestataire les montants supérieurs à 400,00 €, facturés par ce dernier. Le Client doit payer au Prestataire le coût total des pièces de rechange supérieur à 50,00 €, même si l'Intervention est inférieure à 400,00 €.

3.2. Si une Intervention n'est pas possible dans les 24 heures suivant l'appel du Client

En fonction de la situation, les solutions suivantes seront envisagées :

En cas d'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré suite à une **installation de chauffage central défectueuse** et qu'une Intervention n'est pas possible dans les 24 heures, ENGIE, au choix du Client :

- interviendra dans les frais de location d'une source de chauffage alternative pour une durée maximale de 5 jours ; ou
- interviendra dans les frais d'hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200,00 € (TVA incl.) au total pour tous les occupants.

En cas d'Inhabitabilité du Bâtiment Assuré suite à une **installation de production d'eau chaude défectueuse** et qu'une Intervention n'est pas possible dans les 24 heures, ENGIE :

- interviendra dans les frais d'hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200,00 € (TVA incl.) au total pour tous les occupants.

4. ÉTENDUE TERRITORIALE DE L'ASSURANCE

Pour bénéficier du service ENGIE Heating Assistance, le Bâtiment Assuré doit obligatoirement être situé sur le territoire de Belgique.

5. EXCLUSIONS

ENGIE n'intervient pas pour :

- les frais exposés par le Client pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par le Prestataire ;
- les frais de déplacement du Prestataire si le Bâtiment Assuré n'était pas accessible au moment convenu ; ces frais sont forfaitairement fixés à 60,00 € et seront facturés par ENGIE au Client ;

- les frais découlant de phénomènes normaux de vieillissement, d'usure ou de détérioration ;
- les suites négatives prévisibles normales dues à une négligence de l'habitant du Bâtiment Assuré ou d'une faute délibérée de sa part ;
- les frais causés par un manque évident d'entretien et/ou un défaut de mise en conformité de l'Installation de chauffage central ou de production d'eau chaude;
- les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du Contrat ;
- les frais de nature décorative ;
- les frais à une installation de chauffage central ou de production d'eau chaude si le Prestataire est d'avis que l'Intervention en dépasse la valeur ;
- les Interventions rendues impossibles suite à des transformations au Bâtiment Assuré par le Client ;
- les événements découlant d'une guerre, d'actes de terrorisme ou de sabotage ou de conflits sociaux ;
- les conséquences d'une catastrophe naturelle, tel que tremblement de terre, glissement de terrain, inondation ;
- les prestations garanties qui ne peuvent être prestées suite à un cas de force majeure ou à une décision des pouvoirs publics ;
- les coupures de l'approvisionnement en gaz, électricité et eau, dues au réseau de distribution ;
- les dégâts provoqués directement ou indirectement par la pollution ;
- les dégâts causés directement ou indirectement par une panne d'un circuit électronique, un circuit intégré, une micro puce, un micro-processeur, un hardware, un logiciel, un ordinateur, un appareil de télécommunication ou un système semblable ;
- les frais à des installations communes, des espaces communs ou des (sous)parties communes d'un immeuble ;
- tous les frais, dont il n'est pas expressément prévu dans le Contrat, qu'ils sont pris en charge ;
- si une réparation définitive par le Client n'est pas réalisée dans un Bâtiment Assuré après une Intervention Urgente par ENGIE selon le Contrat, ENGIE peut refuser une seconde Intervention dans la même situation.

6. PRISE D'EFFET

Le Contrat commence à courir à la date indiquée aux Conditions Particulières. La couverture prévue par le Contrat prend effet après un délai d'attente d'un (1) mois à compter de la conclusion du Contrat. Si un sinistre survient pendant le délai d'attente, ni la survenance de cet événement, ni ses suites ne seront pris en charge par ENGIE.

Si vous avez des dettes envers ENGIE au moment où vous souhaitez conclure un Contrat, nous pouvons suspendre la prise de cours de la garantie jusqu'à ce que nous recevions le paiement des montants ouverts.

7. FIN ANTICIPÉE DU CONTRAT

7.1. Le Client peut résilier le Contrat de manière anticipée:

- a) Après avoir déclaré un sinistre.
Cette résiliation doit intervenir au plus tard un mois après notre dernière Intervention ou après notification du refus de notre Intervention, par Envoi recommandé, par courrier électronique recommandé, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après la notification.
- b) Conformément au droit de rétractation.
Le Client peut résilier le Contrat dans un délai de quatorze jours par Envoi recommandé ou par e-mail, sans pénalité et sans indication de motif. Le délai pendant lequel le droit de résiliation peut être exercé commence à courir :
- à compter du jour de la conclusion du Contrat ;
 - à compter du jour où le Client reçoit les conditions contractuelles et toutes les informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur au jour de la conclusion du Contrat.
- La résiliation prend effet au moment de sa notification par le Client.

7.2. IPA ou ENGIE peut résilier le Contrat de manière anticipée:

- a) Après déclaration d'un sinistre.
Cette résiliation doit intervenir au plus tard un mois après notre

dernière Intervention ou après notification du refus de notre Intervention, par Envoi recommandé, par courrier électronique recommandé, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après la notification.

- b) En cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par le Client conformément à l'article 10 du présent Contrat, à condition que le Client ait été préalablement mis en demeure par Envoi recommandé et n'ait pas donné suite à cette mise en demeure. Le Contrat prend alors fin 15 jours après la notification de la résiliation par IPA ou ENGIE par Envoi recommandé, par courrier électronique recommandé, par acte d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception.

8. DUREE ET RESILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an. À chaque échéance annuelle, le Contrat est reconduit tacitement pour une nouvelle période d'un an, sauf si l'une des parties résilie le Contrat.

Le Client peut mettre fin au Contrat:

- a) au moins deux mois avant la date d'échéance annuelle du Contrat ;
- b) après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de début du Contrat, s'il s'agit d'une personne physique et que le Contrat ne concerne pas ou ne concerne pas principalement son activité professionnelle.

IPA ou ENGIE peuvent résilier le Contrat :

- a) au plus tard trois mois avant la date d'échéance annuelle du Contrat;
- b) après avoir respecté un délai de préavis d'un mois si le Client a fourni des informations incorrectes sur le risque ou omis des informations importantes, ce qui aurait empêché la souscription d'une police d'assurance;
- c) en cas de diminution du risque et en l'absence d'accord sur la prime ajustée;
- d) en cas de dépôt d'une plainte pénale par IPA pour fraude à l'assurance. Lorsque le Client commet une fraude, la résiliation prend effet un mois après sa notification.

Le Contrat ne prend pas fin immédiatement s'il est résilié. L'effet de la résiliation dépend du motif de la résiliation tel que mentionné ci-dessus. Si IPA ou ENGIE résilient le Contrat à la date d'échéance principale ou en cas de résiliation après sinistre, il y a un délai de préavis de trois mois. Si le Client résilie le Contrat avant l'échéance principale, il dispose d'un délai de préavis de deux mois.

La résiliation se fait par Envoi recommandé, par envoi recommandé électronique, par exploit d'huissier, ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception.

9. DÉMÉNAGEMENT

En cas de déménagement, le Contrat prendra fin au jour où le Client communique à ENGIE son déménagement.

10. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Le Client doit informer ENGIE dans les 24 heures suivant la constatation du sinistre. À cette fin, le Client doit introduire une demande via son espace client (<https://www.engie.be/fr>) ou appeler ENGIE au numéro 078/35 33 34. Ce numéro de téléphone est accessible 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine. Si le Client ne signale pas le sinistre dans les délais impartis, IPA ou ENGIE peut réduire ses prestations, car les dommages supplémentaires causés par une déclaration tardive ne sont pas couverts par la garantie. L'Intervention n'est pas couverte par la garantie ENGIE Home Assistance si elle a été organisée sans l'accord d'ENGIE.

11. PAIEMENT DE LA PRIME

ENGIE facturera la prime, telle que mentionnée dans les Conditions Particulières, majorée des taxes, au nom et pour le compte d'IPA.

Si le Client prend de l'énergie chez ENGIE, la facturation s'effectuera simultanément avec la fréquence des factures d'énergie qu'ENGIE adresse au Client. La prime annuelle est facturée mensuellement, proportionnellement au nombre de mois sur lesquels la facture d'énergie porte. Le cas échéant, votre domiciliation sera adaptée en tant que telle.

En cas de paiement partiel d'une facture qui concerne l'énergie et le service Heating Assistance, les paiements sont imputés de façon proportionnelle sur le prix de l'énergie et sur le prix du service Heating Assistance, même si l'ordre de virement contient une communication en sens contraire.

Si au cours de l'année contractuelle le Client ne prend plus d'énergie chez ENGIE, il continuera à recevoir des factures périodiques relatives à la prime d'assurance jusqu'à la fin de l'année contractuelle.

Si le Client ne prend pas de l'énergie chez ENGIE, le Client recevra une seule facture pour la prime de l'année à venir.

Les factures sont payables au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater de leur réception. Le jour de réception est le troisième jour ouvrable après l'envoi. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation.

En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, IPA ou ENGIE peut résilier le Contrat conformément à l'article 7.2 b).

12. MODIFICATION DU CONTRAT OU DE LA PRIME

Lorsque les conditions de ce Contrat ou la prime d'ENGIE Heating Assistance sont modifiées, le Contrat est modifié à l'échéance annuelle suivante.

ENGIE notifie cette adaptation au Client au moins quatre mois avant cette échéance, de sorte qu'il puisse disposer d'un délai d'un mois pour éventuellement refuser la modification et, partant, résilier le Contrat. Si le Client opte pour la résiliation, elle prendra effet à l'échéance du Contrat.

Les conditions de ce Contrat ou la prime d'ENGIE Heating Assistance pourront également être modifiées après la date d'échéance. Dans ce cas, le Client a le droit de résilier le Contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de la notification. Le droit de résiliation sera formellement mentionné dans la notification.

S'il s'agit d'une modification aux primes, elle sera appliquée aux primes des Contrats en cours qui viennent à échéance à partir du premier jour du quatrième mois qui suit la modification.

S'il s'agit d'une modification aux conditions de ce Contrat, elle sera appliquée aux Contrats en cours à partir du premier jour du quatrième mois qui suit la modification.

13. PLAINTES

En cas de plainte concernant le service ENGIE Heating Assistance, le Client peut s'adresser au Service Qualité d'Heating Assistance :

Par téléphone : 078/35 33 34
En ligne : via l'espace client ou
<https://www.engie.be/fr/contact>

Par courrier :
ENGIE
Customer Care
Boulevard Simon Bolivar 36
1000 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois (3) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte par ENGIE, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure sauf si une réponse définitive peut être apportée rapidement.
- Une réponse définitive est envoyée au Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'accusé de réception, à l'exception des problèmes complexes qui seront traités endéans le mois.

Si le délai de réponse n'est pas respecté, le non-respect de ce délai sera motivé et ENGIE communiquera au Client une indication de délai dans lequel une réponse définitive lui sera envoyée.

Le Client peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02/547 58 71 ; par courrier électronique : info@ombudsman-insurance.be), sans préjudice de la possibilité qu'a le Client d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

14. PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

14.1. Responsable du traitement

Inter Partner Assistance sa, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles (ci-après dénommée 'IPA'), et Electrabel sa, Boulevard Simon Bolivar 36, 1000 Bruxelles (ci-après dénommée 'ENGIE') sont toutes les deux des responsables du traitement. En tant qu'agent d'assurance, ENGIE s'occupe de la conclusion du contrat d'assurance et de la facturation ainsi que de l'encaissement de la prime. En tant qu'entreprise d'assurance, IPA s'occupe de la gestion et de l'exécution du contrat d'assurance.

14.2. Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par le Client lui-même ou reçues légitimement par le responsable du traitement (par IPA, de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, ou par les deux responsables du traitement, de la part de tiers), peuvent être traitées par le responsable du traitement pour les finalités suivantes :

- la gestion du contrat d'assurance ;
- le service à la Clientèle ;
- la gestion de la relation entre IPA et ENGIE ;
- la gestion par ENGIE des créances qui découlent du contrat d'assurance (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer ces créances, ENGIE peut combiner les données personnelles communiquées par le Client avec des informations (y compris des données personnelles) 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) ;
- la détection, prévention et lutte contre la fraude ;
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- la surveillance du portefeuille ;
- les études statistiques.

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées, par IPA, à d'autres entreprises membres du Groupe AXA et à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur) ; par ENGIE, à ses call centers et sociétés liées ainsi qu'aux bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui ENGIE est en relation pour la gestion de ses créances.

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel le responsable du traitement peut être amené à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

14.3. Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel, communiquées par le Client lui-même ou reçues légitimement par IPA peuvent être communiquées, par IPA, à d'autres entreprises du Groupe AXA et à des entreprises en relation avec IPA et/ou à ENGIE aux fins de leur propre marketing direct ou enquêtes de satisfaction ou à des fins d'opérations communes de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété, ...), en vue d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers à propos de leurs activités, produits et services respectifs, et de leur adresser des offres commerciales. ENGIE peut également communiquer à IPA les données à caractère personnel du Client aux mêmes fins.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct ou enquêtes de satisfaction, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou à des personnes intervenant en qualité de sous-traitants ou de prestataires de services au bénéfice d'IPA, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou ENGIE. ENGIE peut également communiquer à IPA les données à caractère personnel du Client aux mêmes fins.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes du responsable du traitement consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement du Client.

14.4. Transfert des données hors de l'Union Européenne

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, le responsable du traitement se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Le responsable du traitement assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou, pour IPA, encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

Le Client peut obtenir une copie des mesures mises en place par le responsable du traitement pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande au responsable du traitement à l'adresse indiquée ci-dessous (voir 'Contacter le responsable du traitement'). Le responsable du traitement se réserve le droit d'éliminer d'une telle copie toute information confidentielle et toute information sans pertinence pour le Client.

14.5. Conservation des données

Le responsable du traitement conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre. IPA conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles IPA n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure un contrat.

14.6. Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives au Client que le responsable du traitement demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

14.7. Confidentialité

Le responsable du traitement a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci. Le responsable du traitement suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

14.8. Les droits du Client

Le Client a le droit :

- d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel le concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes du responsable du traitement. Le responsable du traitement ne traite alors plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et

impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés du Client ;

- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques le concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, il a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, d'exprimer son point de vue et de contester la décision du responsable du traitement ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'il a fournies au responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement.

14.9. Contacter le responsable du traitement

Le Client peut contacter le responsable du traitement pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de sa carte d'identité :

Pour IPA :

- par courrier postal : Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.
- par courrier électronique : dpo.belgium@axa-assistance.com.

Pour ENGIE :

- pour l'exercice de vos droits : via www.engie-benelux-privacy.be, ou en nous envoyant une lettre à ENGIE CMT, Boulevard Simon Bolivar 36, 1000 Bruxelles.
- pour toute (autre) question concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous contacter via data.protection.be@engie.com.

Le responsable du traitement traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement des demandes.

14.10. Introduire une plainte

Si le Client estime que le responsable du traitement ne respecte pas la réglementation en la matière, il est invité à contacter le responsable du traitement en priorité.

Le Client peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
Tél. + 32 2 274 48 00
Fax. + 32 2 274 48 35
commission@privacycommission.be

Le Client peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.

14.11. Politique vie privée

En complément de ces dispositions, la Politique vie privée d'ENGIE est applicable et peut être consultée sur www.engie.be/fr/politique-vie-privee.

15. COMMUNICATIONS

Vous pouvez choisir pour recevoir les informations relatives à votre contrat et/ou vos factures par e-mail.

Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles par e-mail, vous acceptez que nous vous envoyions uniquement par e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations relatives à votre Contrat avec ENGIE. Cela signifie que vous ne recevrez plus ces informations sur papier par la poste. Ces informations peuvent notamment concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre contrat et les éventuelles modifications qui y sont apportées, vos données personnelles et/ou un déménagement.

Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, nous vous envoyons, uniquement par e-mail, vos factures et les communications à ce sujet dans la mesure du possible. Dans ce cas, vous ne recevez plus vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et la facture électronique est la seule facture officielle. Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. Si vous combinez la domiciliation et la réception de vos factures par e-mail, vous ne recevez pas de factures intermédiaires par e-mail, mais uniquement votre décompte.

Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles et/ou vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas

considérés comme du spam. Vous informerez ENGIE immédiatement de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE constate qu'elle ne peut pas vous livrer les e-mails, elle peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous voulez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

Si vous êtes déjà client chez ENGIE et que vous avez choisi de recevoir pour votre/vos autre(s) contrat(s) les informations contractuelles y afférentes et/ou vos factures sur papier par courrier postal ou par e-mail, cela restera également le cas pour le présent Contrat.

16. FORCE MAJEURE

Nous déclinons toute responsabilité en cas de tout retard lors de l'exécution de nos obligations découlant du présent Contrat, ou de la non-exécution des obligations visées, pour autant que ce retard et/ou cette non-exécution soit dû à une cause extérieure imprévisible sur laquelle nous n'avons raisonnablement pas de contrôle.

17. LOI D'APPLICATION

Ce Contrat est régi par la loi belge, parmi laquelle la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014.

II. EXEMPLES

Veillez trouver ci-dessous une liste **d'exemples** d'Interventions de dépannage pouvant être fournies dans le cadre du Contrat ENGIE Heating Assistance :

Exemple d'Interventions de dépannage	Qu'est-ce qu'ENGIE Heating Assistance fait pour vous ?	Qu'est ce qui est exclu?
Chauffage		
Panne de chauffage central (suite à laquelle on ne peut plus obtenir une température agréable à l'intérieur, norme entre 18°-24°C)	Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation.	Chauffage dans partie commune d'un immeuble
	Redémarrer le chauffage central si possible Remplacer des petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 €)	Réparation définitive Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement
Fuite à une conduite du chauffage central	Evacuer l'eau	
	Fermer le robinet	
	Boucher temporairement la fuite	
Problème de boiler et du système d'eau chaude (suite auquel il n'y a plus d'eau chaude dans la salle de bains)	Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation.	
	Redémarrer le boiler si possible	
	Remplacer des petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 €) Fermer un robinet	Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement

III. MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

Modèle de formulaire de rétractation

(Veillez n'utiliser ce modèle uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service repris ci-dessous :

- Nom du service :
- Commandé le :
- Nom(s) et prénom(s) du/des consommateur(s) :
- Adresse de livraison :
- N° Client :

Signature(s) :

Date

(*) Biffez la mention inutile