



CONDITIONS GENERALES DE VENTE CONTRAT D'ENTRETIEN (PAC / CLIM)

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute souscription, de contrat d'entretien des pompes à chaleur d'une puissance utile maximale de 17 KW, des climatiseurs réversibles air/air d'une puissance utile maximale de 17KW et des ballon thermodynamiques d'une puissance utilisée maximale de 4KW, auprès de la dénommée société GAZ 42 située 1 allée du moulin Saint Paul 42480 La Fouillouse.

Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les Client(s) ». Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de d'entretien avant de souscrire au contrat d'entretien. La souscription du contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales (ensemble, le « Contrat »).

1 - IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

Société GAZ42, SARL, au capital de 15 000,00 euros, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Etienne sous le numéro 326 117 074
Siège social : 1 Allée Moulin Saint Paul 42480 La Fouillouse.

2 - LA FORMULE DU CONTRAT

2.1. Prestations incluses au contrat :

- Contrat annuel P2 BASIC :
 - Une visite d'entretien par an (main d'œuvre et déplacement inclus) telles que décrite dans le 2.1.
 - Une priorité d'intervention en cas de pannes (main d'œuvre et déplacement non pris en charge par le contrat)
- Contrat annuel P2 CLASSIC :
 - Une visite d'entretien par an (main d'œuvre et déplacement inclus) telles que décrite dans le 2.1.
 - Inclus tous les dépannages (hors dépannages injustifiés listés ci-dessus) en illimité, déplacement et main d'œuvre (hors réseau fluide) compris dans les délais indiqués à l'article 6.

Ne sont pas comprises, les pièces de rechange. Celles-ci sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables au comptant au technicien, application des garanties légales.

2.2 La visite d'entretien annuelle :

Le contrat d'entretien comprend : une visite d'entretien annuelle qui inclut les opérations et prestations écrites dans le présent article.

2.2.1 Pour les pompes à chaleur air/eau :

- Opération de nettoyage :
 - Nettoyage des filtres et/ou remplacement de ceux préconisés par le constructeur (si présents)
 - Nettoyage de l'unité extérieure et de(s) l'unité(s) intérieure(s) (si présentes)
 - Nettoyage des bacs de réception des condensats et vérification de l'écoulement (si présent)
 - Nettoyage de(s) filtre(s) à tamis et du pot à boue (si présent)
 - Nettoyage des échangeurs : Condenseur / Evaporateur
- Points de contrôles réalisés :
 - Contrôle visuel et auditif de l'ensemble des unités intérieures et extérieures (si présentes) (bruit anormal, panneau détaché, calorifuge, trace d'eau...);
 - Contrôle d'étanchéité des installations de fluide frigorigène, et accompagnement du Client en cas de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes qui pourraient être détectées conformément à la réglementation en vigueur (articles R543-79 à R543-123 du Code de l'environnement);
 - Apposition des macarons correspondants et de l'étiquette d'identification (conformément à la réglementation F-GAS);
 - Vérification et resserrage des connexions électriques;
 - Vérification des circuits électriques et des organes de sécurité;
 - Vérification des courroies et leur tension (si présentes);
 - Vérification du bon fonctionnement de la pompe à chaleur et de l'appoint électrique éventuel;
 - Vérification du fonctionnement de la régulation et des réglages;
 - Contrôle des performances (températures entrée et sortie d'air ou d'eau);
 - Contrôle des paramètres de fonctionnement;
 - Relevé des températures, des pressions, de la tension, de l'intensité de fonctionnement;
 - Vérification des échangeurs et de leur bon échange thermique : Condenseur / Evaporateur
 - Vérification de toutes les vis et écrous (capot, support...);
 - Vérification de l'état du calorifuge.
 - Contrôle du fluide caloporteur (glycol) si présent dans l'appareil;
 - Contrôle du pot à boues et contrôle d'absence de gaz en points hauts;
 - Appoint d'eau si nécessaire;
 - Contrôle du désembouage.

Ne sont pas comprises dans les opérations d'entretien de la pompe à chaleur air/eau : La main d'œuvre, les pièces de rechange et le déplacement (hors visite d'entretien annuelle) liés aux opérations techniques nécessitant une vidange totale ou partielle du circuit frigorigère ou liée aux mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes, ainsi que les recharges en fluide frigorigère font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur.

Sont exclus également sont considérés comme des dépannages injustifiés :

- Les analyses et traitement de l'air
- L'entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation ...)
- La vérification et entretien des tableaux et des lignes électriques de l'habitation

2.2.2 : Pour les climatiseurs réversibles air/air :

- Opération de nettoyage :
 - Nettoyage des filtres et/ou remplacement de ceux préconisés par le constructeur (si présents);
 - Nettoyage de l'unité extérieure et intérieure;
 - Nettoyage des bacs de réception des condensats et vérification de l'écoulement;
 - Nettoyage des échangeurs : Condenseur / Evaporateur;
- Points de contrôles réalisés :
 - Contrôle visuel et auditif de l'ensemble des unités intérieures et extérieures (bruit anormal, panneau détaché, calorifuge, trace d'eau...);
 - Contrôle d'étanchéité des installations de fluide frigorigène et accompagnement du Client en cas de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes qui pourraient être détectées, conformément à la réglementation en vigueur (articles R543-79 à R543-123 du Code de l'environnement);
 - Apposition des macarons correspondants et de l'étiquette d'identification (conformément à la réglementation F-GAS);
 - Vérification et resserrage des connexions électriques;
 - Vérification des circuits électriques et des organes de sécurité;
 - Vérification des courroies et leur tension (si présentes);
 - Vérification du bon fonctionnement du climatiseur et de l'appoint électrique éventuel;
 - Vérification du fonctionnement de la régulation et des réglages;
 - Contrôle des performances (températures entrée et sortie d'air);
 - Contrôle des paramètres de fonctionnement;
 - Relevé des températures, des pressions, de la tension, de l'intensité de fonctionnement;
 - Vérification des échangeurs et de leur bon échange thermique : Condenseur / Evaporateur
 - Vérification de toutes les vis et écrous (capot, support...);
 - Vérification de l'état du calorifuge.

Ne sont pas comprises dans les opérations d'entretien du climatiseur réversible air/air : La main d'œuvre, les pièces et le déplacement (hors visite d'entretien annuelle) liés aux opérations techniques nécessitant une vidange totale ou partielle du circuit frigorigère ou liés aux mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes, ainsi que les recharges en gaz réfrigérant, font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur. Les recharges de fluide frigorigère, d'azote et d'azote hydrogéné (pièces, main d'œuvre, et déplacement) sont payantes et facturées en sus au tarif en vigueur de la Société.

Sont exclus également sont considérés comme des dépannages injustifiés : Les analyses et traitement de l'air, l'entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation...), la vérification et entretien des tableaux et des lignes électriques de l'habitation

2.2.3 Pour les ballons thermodynamiques :

- Points de contrôles partie générale :
 - Vérification de fonctionnement de l'appareil
 - Etat général de l'appareil
 - Serrage boulons, écrous, brides et connexion hydraulique absence de fuite d'eau aux raccords bride
 - Vérification de la pression du réseau
 - Contrôle de la température eau chaude aux points de puisages maxi 50° pour les pièces de toilette
 - Manipulation du groupe de sécurité et écoulement
- Points de contrôles partie électrique :
 - Vérification de la protection électrique du ballon
 - Vérification des raccordements électrique et resserrage
 - Mesure de l'appoint électrique (Tension et Intensité)
 - Vérification de l'anode électrique (anode à courant imposé)
- Points de contrôles partie régulation :
 - Vérification des paramètres
 - Vérification du positionnement des sondes
- Points de contrôles partie frigorifique :
 - Bon fonctionnement du circuit frigorifique
 - Mesure de l'intensité du compresseur
 - Mesure du delta T entrée et sortie d'air de l'évaporateur
 - Absence de trace d'huile
 - Nettoyage de l'évaporateur
 - Nettoyage du filtre à air
 - Vérification de l'écoulement des condensats
 - Vérification d'absences de fuite de fluide frigorigène
 - Contrôle d'étanchéité.

Ne sont pas comprises dans les opérations d'entretien du ballon thermodynamique : La main d'œuvre et le déplacement (hors visite d'entretien annuelle) liés aux opérations techniques nécessitant une vidange totale ou partielle du circuit frigorifique ou liés aux mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes, ainsi que les recharges en gaz réfrigérant, font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur. Les recharges de fluide frigorigène, d'azote et d'azote hydrogéné (pièces, main d'œuvre et déplacement) sont payantes et facturées en sus au tarif en vigueur de la Société.

Sont exclus également et sont considérés comme des dépannages injustifiés : Les analyses et traitement de l'air, l'entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation...) et la vérification et entretien des tableaux et des lignes électriques de l'habitation.

En cas d'impossibilité, lors d'un dépannage, de trouver une pièce de rechange lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication, la Société s'engage à proposer au Client les meilleures conditions pour le remplacement de l'appareil.

3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par écrit par le Client avant son échéance ou par la Société moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours avant son échéance. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la Société est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Rappel des dispositions légales :

Article L.215-1 du code de la consommation « Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L.241-3 du code de la consommation « Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le Client peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

4 - CONDITION RESOLUTOIRE

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

- Appareil hors périmètre des compétences de la Société ;
- Installation non conforme entraînant un risque d'un danger grave et imminent (DGI) ;
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (électricité/eau) ;
- Non accessibilité à l'installation ;
- Présence d'amiante.

En cas de réalisation de la condition résolutoire, la Société adressera au Client un courrier afin de confirmer la résolution du Contrat.

La résolution entraînera l'anéantissement du Contrat et la restitution des sommes déjà versées par le Client selon le procédé énoncé à l'article 7 « Droit de rétractation ».

5 - PRIX ET CONDITIONS DE REVISION DE REGLEMENT

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat. Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournirait des informations erronées à la Société et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit). **Le paiement des prestations s'effectue soit au comptant, soit par prélèvement automatique mensuel.** Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat. La Société informera le Client du prix du Contrat pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours, afin que le Client puisse éventuellement dénoncer le Contrat si ce prix ne lui convient pas.

6 - DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION - ORGANISATION

6.1 Les interventions (visites d'entretien et/ou dépannages) : Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès de la SOCIETE GAZ42 dont les coordonnées et horaires d'ouverture figurent sur le contrat. Lors d'une intervention, le client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CONTRAT D'ENTRETIEN (PAC / CLIM)



GAZ 42

majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure.

Les interventions sont effectuées par un technicien de la SOCIETE GAZ42, à l'adresse d'installation indiquée par le Client. La Société ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations. En cas d'absence du client ou de son représentant, lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le client. Le Client est invité à recontacter la Société, à défaut la Société adresse un nouvel avis de passage au client avec une nouvelle date de rendez-vous. **En cas de seconde absence du client, la Société se réserve le droit de facturer au client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur.** Le client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le technicien puisse travailler dans un environnement dégagé.

La réalisation des prestations donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon d'intervention tel que défini à l'article 6.4 des présentes.

6.2 Visite d'entretien annuelle : L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel est annoncée au Client au minimum une quinzaine de jours à l'avance par un courrier ou par un email, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de la Société, et si aucune visite de dépannage n'a eu lieu durant cette période, le contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

6.3 Délais d'intervention en cas de dépannage : Le délai d'intervention d'un technicien, en cas de dépannage, et sauf cas de force majeure, est de 48 heures (décomptées en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention.

Cas particulier des délais d'interventions relatifs à la prévention des fuites de fluides frigorigènes : Lorsque des fuites sont constatées lors du contrôle d'étanchéité réalisé à l'occasion de la visite d'entretien annuelle ou à l'occasion de toute intervention, la réglementation impose au Client, détenteur d'un équipement contenant des gaz à effet de serre fluorés, de mettre en œuvre de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes (arrêtés des 29 février 2016 et 19 avril 2017 relatifs à certains fluides frigorigènes et aux gaz à effet de serre fluorés) dans les conditions suivantes :

- Si la Société peut réparer la fuite constatée dans un délai maximal de 4 jours ouvrés à compter du contrôle d'étanchéité, l'équipement pourra rester en service,
- Si la fuite ne peut pas être réparée dans ce même délai, l'équipement devra être mis à l'arrêt et vidangé. Il ne pourra faire l'objet d'opération de recharge en fluide frigorigène et être remis en service qu'après réparation.

Ces prestations ne sont pas comprises dans le Contrat et feront l'objet d'un devis préalable.

Suite aux opérations nécessitant une manipulation de fluides frigorigènes, le technicien remet au Client un formulaire Cerfa FI-BSD n°15497*02, document soumis à signature du Client, conformément à l'arrêté du 29 février 2016 sur les fluides frigorigènes cf. articles R. 541-45 et R. 543-82 du code de l'environnement.

6.4 Bulletin d'intervention :

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant le matériel : type, marque, modèle, motif de l'intervention, opérations réalisées, causes de panne si panne, non-conformité(s), pièces remplacées.

Le bulletin d'intervention est signé par le Client et la Société, un exemplaire étant remis au Client. Le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, les signatures sont recueillies sur ce support et un exemplaire est adressé au Client.

7 - 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 14 jours court à compter du jour de la conclusion du Contrat.** Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation figurant en bas du Contrat signé par le Client.

En cas de rétractation, la Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

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 renoncement exprès 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.

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le Client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestation 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.

8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

8.1 Obligations du Client : Le Client est tenu de conserver les documents d'intervention relatifs au présent Contrat et les CERFA 15497*02 (Contrôle d'étanchéité et mouvement de fluide frigorigène) pendant 5 ans. Le Client fera effectuer toutes modifications, si une réglementation nouvelle les imposait, sur les appareils faisant l'objet de ce Contrat. Il s'interdira d'apporter, ou de faire apporter quelque modification que ce soit, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement la Société. Il s'interdira pendant la durée du Contrat de modifier le réglage de ceux-ci et de faire intervenir un tiers. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société ; en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de suspendre les prestations du Contrat en cours ou de le résilier par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, la résiliation prendra effet dès réception. Par ailleurs, en cas de modification ou difficulté constatées par le Client eu égard à la connexion Internet de son logement, à tout désordre affectant l'intégrité physique de sa pompe à chaleur, il s'engage à en informer immédiatement la Société.

8.2 Obligations de la Société : La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Elle est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

8.3 Limites de responsabilité de la Société : La responsabilité de la Société est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les incidents, dysfonctionnements ou accidents provoqués par :

- Fausse manœuvre du Client ou d'un tiers ;
- Indisponibilité des données techniques de la pompe à chaleur nécessaires à l'exécution des prestations de suivi à distance pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société (par exemple en raison d'un dysfonctionnement de la box et/ou de l'accès Internet du Client ou du non-respect des prérequis définis à l'article 3.1 des présentes) ;
- Malveillance ou intervention étrangère imputables au Client ;
- Guerre, acte de terrorisme, pandémie, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

S'agissant de la prestation de suivi à distance des pompes à chaleur, la Société est tenue à une obligation de moyen. L'éventuelle responsabilité de la Société ne pourra être engagée qu'au titre des services inclus au Contrat. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas de cyber-attaque contre la Société et/ou ses partenaires. La Société s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de minimiser le cas échéant toute perturbation pouvant impacter la qualité de la prestation de suivi à distance. Le Client reconnaît les limites d'Internet et le fait que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée. La Société rappelle au Client que la prestation de suivi à distance pourrait exceptionnellement être affectée pour des raisons d'interventions de maintenance et/ou de mises à jour des systèmes d'information et/ou en cas de risque susceptible de compromettre la sécurité, la protection ou l'intégrité des données techniques analysées par la Société et nécessaires à l'exécution des prestations de suivi à distance.

Les dysfonctionnements techniques identifiés par la Société dans le cadre de la prestation de suivi à distance ne couvrent pas les dysfonctionnements possibles pouvant affecter tous les organes de la pompe à chaleur du Client mais seulement ceux qui pourront être identifiés à partir des données techniques tels que définis à l'article 3.2 du Contrat.

Enfin, il est rappelé au Client que l'application et/ou le site internet du partenaire de la Société mentionné à l'article 3.1, ainsi que tous services associés fournis directement par le partenaire au Client, sont régis par des conditions propres au partenaire et/ou par un contrat conclu directement par le Client auprès du partenaire dont le Client est invité à prendre connaissance avant acceptation. Les services du partenaire sont ainsi fournis au Client sous la seule responsabilité et l'unique contrôle dudit partenaire. La responsabilité de la Société ne saurait donc être engagée dans ce cadre. En particulier, la Société ne sera pas responsable des contenus, publicités, produits, services ou tout autre élément mis à disposition ou fournis directement au Client par le partenaire.

9 - FICHIERS ELECTRONIQUES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

09.1 Finalité et qualité de responsable de traitement : Dans le cadre de son activité, la Société, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles. La Société veille à ne collecter et ne traiter que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées.

L'utilisation des données collectées est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

S'agissant de l'exécution du Contrat, la collecte et le traitement des données sont nécessaires pour la création du compte Client, la programmation des interventions de la Société, la gestion des commandes, la fourniture des prestations de suivi à distance, et la facturation. En outre, la Société traite les données collectées afin de poursuivre ses intérêts légitimes, à savoir la promotion auprès des clients de produits et services analogues à ceux déjà fournis par la Société, la gestion des avis des clients, des réclamations et des contentieux et les opérations de recouvrement. Le nom, le prénom, l'adresse et les caractéristiques du logement, le numéro de téléphone et l'adresse mail du Client, et le cas échéant, les coordonnées de l'utilisateur des équipements si celui-ci est différent du Client, ou du propriétaire si le Client est locataire, ainsi que l'ancienneté du logement sont essentiels à l'exécution du Contrat. Elles sont collectées directement auprès du Client lors de la signature du Contrat. En cas de refus du Client de communiquer ces données personnelles, la Société ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service demandé et de fournir les services concernés. La Société s'efforce, par ailleurs, de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, la Société est amenée à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Le Client peut autoriser la Société à traiter ses données à des fins de prospection commerciale au moment de la collecte de ses données. A cet égard, le Client a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

La Société peut utiliser les données de ses clients à des fins de prospection commerciale par voie électronique, par voie téléphonique ou par SMS pour des offres de produits ou services analogues à ceux souscrits par le Client ; pour les autres offres de produits et services, elles seront adressées par voie électronique avec l'accord du Client. S'il l'accepte, le Client peut également faire l'objet de profilage à des fins publicitaires. À tout moment, il pourra ensuite s'y opposer en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-après et, la Société ne sera alors plus en mesure de proposer des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées au Client.

09.2 Durée de Conservation : Les données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus et eu égard à la prescription en vigueur et aux obligations légales de conservation de certains contrats/données.

En particulier (et sous réserve d'une modification ultérieure des délais de prescription et/ou des obligations légales de conservation spécifiques) :

- S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du Contrat, les données personnelles du Client sont conservées pour la durée de la relation contractuelle (et, en archivage), pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales de conservation des contrats conclus par voie électronique et des documents comptables).
- Les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale (par exemple, à compter d'un achat, de la date d'expiration d'une garantie, du terme d'un contrat de prestations de services ou du dernier contact émanant du Client).
- Les données personnelles relatives à un prospect non client sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect - par exemple, une demande de documentation ou un clic sur un lien hypertexte contenu dans un courriel.

09.3 Destinataires ou catégories de destinataires des données : Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société. Pour l'exécution de ses obligations, elles peuvent être transmises aux Sociétés du même groupe, à des prestataires ou des sous-traitants ou partenaires, à des établissements financiers et postaux, à des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. La Société s'engage à ne transmettre les données personnelles des Clients qu'après vérification de la conformité aux dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles, du traitement par le destinataire des données transférées.

Par ailleurs, dans le cas où la Société ou une part de ses actifs seraient transmis à un tiers, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, les données personnelles des Clients seront susceptibles d'être transmises audit tiers, sous réserve du consentement du Client lorsque celui-ci est requis par la réglementation applicable.

09.4 Transfert hors UE : Certaines données peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne si le traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat. Le cas échéant, le transfert ne s'effectuera qu'auprès d'une société du Groupe en vertu d'un accord de transferts intra-groupe de données personnelles, ou d'une société prestataire, établie dans un pays justifiant d'un niveau de protection adéquat des données personnelles au terme de la « Décision d'adéquation » officielle de la Commission Européenne. A défaut, la Société s'engage à mettre en place des garanties appropriées avant de transférer les données du Client. En l'absence de décision d'adéquation ou de garanties appropriées, la Société s'engage à recueillir le consentement exprès et écrit du Client avant de transférer ses données et s'engage à lui apporter la meilleure information sur les risques liés en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées.

09.5 Sécurité des données : La Société prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité des données traitées, notamment pour empêcher que des tiers non autorisés puissent y accéder.

09.6 Droits des personnes et coordonnées DPO : Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation concernant ses données personnelles, ainsi que du droit de définir des directives relatives à la manière dont le Client souhaite que ces droits soient exercés après son décès, dans les conditions prévues par la réglementation, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée. Les droits susmentionnés peuvent être exercés auprès du délégué à la protection des données (DPO) de la Société et pourra le contacter à l'adresse suivante : GAZ 42 située 1 allée du moulin Saint Paul 42480 La Fouillouse, ou par courrier électronique à gdprfil@gmail.com.

09.7 Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : Le Client est informé qu'il dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

09.8 Prospection commerciale par téléphone : Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

10 - FORCE MAJEURE

L'exécution par la Société de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas majeur 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.

La Société informera le Client d'un semblable cas de force majeure dans les sept jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze jours, le Client ou la Société aurait alors la possibilité de résilier le Contrat en cours.

11 - DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de fourniture, 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 courrier à la Société à l'adresse suivante : GAZ 42 située 1 allée du moulin Saint Paul 42480 La Fouillouse. 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 à l'adresse suivante : SAS Médiation Solution située 222 chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean De Niost. Le Client peut également saisir le médiateur en ligne sur la plateforme disponible depuis le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>, ou par email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

En cas d'échec de la médiation tout litige sera soumis à la compétence des tribunaux français compétent.