

Conditions Générales d'Utilisation



ARTICLE 1 : DEFINITIONS	3
ARTICLE 2 : OBJET	4
ARTICLE 3 : ENTREE EN VIGUEUR	4
ARTICLE 4 : DESCRIPTION DU COMPTE EN LIGNE	4
ARTICLE 5 : MOYENS D'ACCES AU COMPTE EN LIGNE	4
ARTICLE 6 : OBLIGATION D'INSCRIPTION	4
ARTICLE 7 : PROCEDURE D'INSCRIPTION AU COMPTE EN LIGNE	5
ARTICLE 8 : SINCERITE DES INFORMATIONS	5
ARTICLE 9 : DONNEES D'INSCRIPTION, IDENTIFIANTS, MOT DE PASSE ET SECURITE	5
ARTICLE 10 : PRIX	5
ARTICLE 11 : DUREE	6
ARTICLE 12 : DROITS D'UTILISATION DU COMPTE EN LIGNE	6
ARTICLE 13 : CONTENU DU COMPTE EN LIGNE	6
ARTICLE 14 : REGLES GENERALES EN MATIERE D'UTILISATION ET DE STOCKAGE	7
ARTICLE 15 : REGLES D'USAGE DE L'INTERNET	7
ARTICLE 16 : INFORMATIQUE ET LIBERTES	8
ARTICLE 17 : HYPERLIENS	8
ARTICLE 18 : RESILIATION / SUSPENSION	9
ARTICLE 19 : DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE DE ENGIE Home Services	9
ARTICLE 20 : LIMITATION DE RESPONSABILITE	10
ARTICLE 21 : DIVERS	10

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes ou expressions, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, auront la signification suivante :

'Client' : toute personne physique titulaire d'un contrat d'entretien avec ENGIE Home Services auquel s'applique le Compte en Ligne et qui a accepté les présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne afin de pouvoir disposer d'un service dans l'espace du Compte en Ligne.

'Compte en Ligne' : service en ligne proposé par ENGIE Home Services permettant au Client de visualiser et de mettre à jour des données le concernant (*personnelles, bancaires...*), d'effectuer plusieurs opérations (*paiement en ligne de factures ...*), de visualiser des éléments du contrat d'entretien qu'il a souscrit, de gérer sa date de visite d'entretien et de télécharger des documents (attestation d'entretien...).

'Contenu' : ensemble des données, et plus généralement des informations diffusées par ENGIE Home Services au Client dans le cadre du Compte en Ligne, et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, le contenu personnalisé et le contenu rédactionnel.

'Contrat d'entretien' : Contrat d'entretien d'un équipement de chauffage (ou de climatisation) conclu entre le Client et ENGIE Home Services.

'Données d'inscription' : ensemble des informations que doit fournir le Client lors de la procédure d'inscription au Compte en Ligne afin de permettre son identification.

'Hyperlien' : mécanisme de référence localisé dans un produit par un contenu (*source*) permettant d'accéder directement à un autre contenu (*cible*) quelle que soit sa localisation au sein du réseau Internet.

'Identifiant' : suite de caractères alphanumériques permettant d'identifier la personne utilisant le Compte en Ligne.

'Internet' : Réseau mondial associant des ressources de télécommunications et des ordinateurs serveurs et clients, destinés à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. L'acheminement est fondé sur le protocole IP (Internet Protocol), spécifié par l'Internet Society (ISOC). L'accès au réseau est ouvert à tout utilisateur ayant obtenu une adresse auprès d'un organisme accrédité. La gestion est décentralisée en réseaux interconnectés (*Journal Officiel du 16 mars 1999 – Vocabulaire de l'informatique et de l'internet*).

'Parties' : ENGIE Home Services et le Client.

'Adresse de livraison' : point géographique où se trouve l'équipement pour lequel le Client a souscrit un contrat d'entretien avec ENGIE Home Services.

'Site web' : service électronique interactif en ligne sur le World Wide Web.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne ont pour objet de définir ses conditions d'utilisation.

Le Compte en Ligne est ouvert à tout Client ayant conclu un Contrat d'entretien avec ENGIE Home Services et dont l'Adresse de livraison est située en France Métropolitaine.

ARTICLE 3 : ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne entrent en vigueur à compter de l'inscription du Client au Compte en Ligne, suite à l'acceptation par le Client des Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne selon la procédure décrite ci-dessous à l'article 7 "Procédure d'inscription au Compte en Ligne".

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DU COMPTE EN LIGNE

Le Compte en Ligne permet au Client de :

- mettre à jour des données le concernant (*personnelles, bancaires...*) ;
- effectuer plusieurs opérations (*paiement en ligne de factures...*) ;
- visualiser des éléments du contrat d'entretien souscrit ;
- gérer sa date de visite d'entretien (confirmation, modification) ;
- télécharger des documents (attestation d'entretien...) ;
- Le descriptif du Compte en Ligne n'est pas limitatif et est susceptible d'évoluer pour tenir compte de l'évolution de la technologie ou dans un objectif d'amélioration du service rendu au Client.

ARTICLE 5 : MOYENS D'ACCES AU COMPTE EN LIGNE

Afin de pouvoir accéder au Compte en Ligne, le Client doit disposer d'un micro-ordinateur et de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter à Internet.

Le Client doit également disposer d'une adresse électronique, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un fournisseur ou d'un prestataire de services ayant un accès à Internet.

ARTICLE 6 : OBLIGATION D'INSCRIPTION

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client doit obligatoirement remplir le formulaire d'inscription au Compte en Ligne en communiquant ses Données d'inscription (*référence client, adresse email...*) et accepter expressément les Conditions Générales d'utilisation de ce dernier.

Le Client a à sa disposition une aide (*via un lien*) lui indiquant où trouver les informations nécessaires à la création de son Compte en Ligne.

Un lien vers les Conditions Générales d'utilisation permet au Client d'en prendre connaissance. Le Client s'engage à mettre à jour régulièrement et directement sur le site les Données d'inscription, si celles-ci ont changées depuis son dernier accès au Compte en Ligne.

ARTICLE 7 : PROCEDURE D'INSCRIPTION AU COMPTE EN LIGNE

La procédure d'inscription au Compte en Ligne comprend les étapes suivantes :

- Etape 1 : Le Client communique les informations le concernant – les Données d'inscription – permettant son identification.
- Etape 2 : Le Client accepte les Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne en cochant la case prévue à cet effet, ce qui lui permet de créer son Compte en Ligne.
- Etape 3 : le Client reçoit un message – à l'adresse électronique communiquée par lui dans le formulaire d'inscription - lui confirmant qu'il dispose d'un accès au Compte en Ligne. Un lien permet au Client de valider la création de son compte en ligne et d'accéder immédiatement au Compte en Ligne.

ARTICLE 8 : SINCERITE DES INFORMATIONS

Lors de la procédure d'inscription au Compte en Ligne, le Client s'engage expressément à indiquer des informations exactes et complètes sur lui-même, comme cela lui est demandé dans le formulaire d'inscription en ligne.

ARTICLE 9 : DONNEES D'INSCRIPTION, IDENTIFIANTS, MOT DE PASSE ET SECURITE

Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer la parfaite confidentialité des Données d'inscription, Identifiants et mot de passe.

Le Client s'engage à informer immédiatement ENGIE Home Services de toute utilisation non autorisée de ses Données d'inscription, de son mot de passe et/ou de ses Identifiants, et plus généralement de toute atteinte à la sécurité dont il aurait eu connaissance.

De même, le Client veillera à se déconnecter explicitement à l'issue de chaque session.

ARTICLE 10 : PRIX

Le Compte en Ligne est gratuit.

Le Client reconnaît qu'il conserve à sa charge, le coût d'acquisition, de mise en place, d'accès et de maintenance des moyens informatiques et de télécommunications lui permettant l'accès au Compte en Ligne.

ARTICLE 11 : DUREE

Le Client a accès au Compte en Ligne pour la période contractuelle de son Contrat d'entretien conclu avec ENGIE Home Services. son Contrat de vente d'énergie.

Le Compte en Ligne peut être dénoncé par le Client, à tout moment et directement sur le site.

ARTICLE 12 : DROITS D'UTILISATION DU COMPTE EN LIGNE

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Compte en Ligne et/ou les informations fournies par le Compte en Ligne pour :

- tenter d'induire en erreur d'autres clients en usurpant son nom, son mot de passe et/ou son numéro d'inscription au Compte en Ligne et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé ou un affilié de ENGIE Home Services, un guide, ou un hébergeur sans que cette liste ne soit limitative ;
- contrefaire les entêtes des documents officiels de ENGIE Home Services ;
- manipuler de quelque manière que ce soit, les contenus et plus généralement les informations fournies sur le Compte en Ligne de manière à dissimuler la source et l'origine des informations transmises sur le Compte en Ligne ;
- télécharger, afficher, transmettre par e-mail ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatique ou tout code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication sans que cette énumération ne soit limitative ;
- perturber le flux des dialogues dans les forums, accélérer le débit et/ou le rythme de défilement des pages à l'écran de telle manière que les clients inscrits au Compte en Ligne se trouve dans l'impossibilité de suivre les dialogues sur les forums de discussion ;
- commettre toute action ayant un effet perturbateur et/ou entravant les capacités de communication en temps réel ;
- entraver ou perturber le Compte en Ligne, les serveurs, les réseaux connectés au Compte en Ligne, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables au réseau connecté au Compte en Ligne ;
- télécharger, collecter, stocker des données personnelles et/ou nominatives afférentes aux autres clients inscrits au Compte en Ligne

ARTICLE 13 : CONTENU DU COMPTE EN LIGNE

ENGIE Home Services ou toute personne ou entité désignée par elle, sera en droit de supprimer tout Contenu personnalisé et/ou rédactionnel qui violerait les présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne et plus généralement les lois et règlements en vigueur.

En cas de différence entre les Données disponibles sur le Compte en Ligne et celles figurant sur les documents reçus par le Client - par exemple une facture de ENGIE Home Services ou un contrat - seuls ces documents feront foi et/ou preuve des opérations ou prestations réalisées.

ARTICLE 14 : REGLES GENERALES EN MATIERE D'UTILISATION ET DE STOCKAGE

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites fixées par ENGIE Home Services quant à l'utilisation du Compte en Ligne et en particulier reconnaît que ENGIE Home Services sera libre de supprimer tout compte inactivé et/ou resté inutilisé pendant une période de deux ans au moins de plein droit et sans formalité dans le respect de la procédure prévue à l'article 18 : RESILIATION / SUSPENSION ci-après.

ARTICLE 15 : REGLES D'USAGE DE L'INTERNET

Le Client, ayant procédé à la procédure d'inscription au Compte en Ligne, déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et, en particulier, il reconnaît :

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données et informations ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels ;
- que la communication par le Client à des tiers de ses Identifiants et mot de passe et, d'une manière générale, de toute information jugée par le Client comme confidentielle, se fait à ses risques et périls ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des virus, le cas échéant, sur le réseau Internet ;
- que les données et/ou informations circulant sur l'Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété ;
- que des Données circulant que le réseau sont susceptibles d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

Le Client est également informé que des *cookies* peuvent lui être adressés dans le cadre de sa navigation sur Internet. L'utilisation d'un *cookie* est définie comme suit :

- il n'est pas persistant et n'est pas créé sur le disque de l'utilisateur mais gardé en mémoire du navigateur ;
- il n'est utilisé que pour le maintien de la session et ne contient pas de données personnelles ;

ARTICLE 16 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à l'article 32 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite loi Informatique et Libertés, ENGIE Home Services informe le Client que des données le concernant sont collectées par l'intermédiaire du formulaire d'inscription en ligne au Compte en Ligne.

Les informations communiquées par le Client permettent à ENGIE Home Services d'assurer le bon fonctionnement du Compte en Ligne du Client.

Afin de faciliter et suivre la navigation du Client sur le site de ENGIE Home Services, ENGIE Home Services peut également collecter automatiquement des informations relatives à ses clients grâce à des cookies.

Le Client peut refuser l'implantation de cookies sur son disque dur en paramétrant son logiciel de navigation.

ENGIE Home Services informe le Client que l'ensemble des données collectées le concernant feront l'objet d'un traitement informatique.

Le traitement de ces données personnelles permettra à ENGIE Home Services de :

- réaliser des études afin de créer et développer des contenus nouveaux et/ou complémentaires destinés aux clients;
- informer le Client d'offres spéciales, des informations récentes et de tout autre nouveau service créé par ENGIE Home Services ;
- contacter le Client par courrier, message électronique ou téléphone, pour effectuer des études de marché et envoyer directement au Client des offres définies autour de ses centres d'intérêt.

Conformément aux articles 38 à 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

Le Client peut exercer son droit en envoyant sa demande à ENGIE Home Services à l'adresse postale suivante : ENGIE Home Services – Service Relation Client – 23 rue Philibert Delorme 75816 PARIS Cedex 17.

Afin de permettre la mise à jour des données personnelles et afin de recevoir le meilleur service possible de la part de ENGIE Home Services, le Client s'engage à actualiser immédiatement les informations le concernant directement sur le site.

ARTICLE 17 : HYPERLIENS

ENGIE Home Services se réserve la possibilité de mettre en place des Hyperliens sur le site de ENGIE Home Services, donnant accès à des pages web autres que celles de ENGIE Home Services. pour lesquels ENGIE Home Services décline toute responsabilité quant au contenu des informations fournies sur ces sites au titre de l'activation de ces Hyperliens.

ARTICLE 18 : RESILIATION / SUSPENSION

ENGIE Home Services se réserve le droit de suspendre, à tout moment, l'accès et l'utilisation du Compte en Ligne pour une durée limitée pour des raisons internes et/ou techniques, notamment pour permettre la maintenance de ses matériels et serveurs.

En cas d'opération de maintenance du site internet www.Engie Home Services.fr de l'espace public, du Compte en Ligne, ou en cas d'incident d'exploitation, un message avertit le Client de la non-disponibilité des Données. Le Client devra alors renouveler ultérieurement sa consultation.

ENGIE Home Services se réserve le droit de mettre fin à tout ou partie du droit d'accès au Compte en Ligne en raison de l'absence d'utilisation du Compte en Ligne pendant une durée de deux ans au moins.

Au 23ème mois, le Client recevra par message électronique et par courrier un message l'informant de la résiliation à venir. Cette résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

ENGIE Home Services peut résilier de plein droit, sans formalités, mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit le Compte en Ligne, en cas de :

- violation des présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne ;
- violation des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Les Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne, accessoires au Contrat d'entretien conclu avec ENGIE Home Services pour l'Adresse de livraison à laquelle s'applique le Compte en Ligne seront résiliées de plein droit et sans formalité si le Client, pour quelque raison que ce soit, n'est plus titulaire dudit contrat. Cette résiliation prendra effet à la date de fin dudit Contrat d'entretien et ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Si le Client n'est plus titulaire d'un Contrat d'entretien conclu avec ENGIE Home Services, le Client ne pourra plus visualiser ses Données à compter de la date de fin de Contrat d'entretien. Ceci ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelle que nature que ce soit.

En cas de violation des Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne ou des dispositions légales et réglementaires, la résiliation sera immédiate.

Cette résiliation n'exclut pas les autres formes d'action – notamment judiciaires – que pourrait exercer ENGIE Home Services à l'encontre du Client contrevenant pour faire valoir ses droits et/ou réparer son préjudice.

ARTICLE 19 : DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE DE ENGIE Home Services

Le site www.Engie Home Services.fr et le Compte en ligne tant dans sa structure, son graphisme ainsi que son contenu, hormis les Données, appartiennent exclusivement à ENGIE Home Services.

Ce site ou le Compte en ligne et son contenu constituent une œuvre protégée par la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Par conséquent, sauf autorisation écrite et préalable de ENGIE Home Services, toute copie, reproduction, diffusion intégrale ou partielle du contenu de ce site, quel que soit le procédé, est interdite, à l'exception d'une copie ou reproduction réservée à l'usage exclusivement privé du copiste.

Il en est de même pour les différents logos, marques ou signes distinctifs qui apparaissent sur le site, lesquels ne peuvent être utilisés sans l'autorisation écrite et préalable de ENGIE Home Services. Le Client est informé que toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de ENGIE Home Services constitue une contrefaçon susceptible de sanctions civiles et pénales.

ARTICLE 20 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

Compte tenu des contraintes techniques inhérentes aux sites web et au réseau Internet, la responsabilité de ENGIE Home Services ne pourra être engagée du fait d'actes de tiers et notamment d'utilisateurs du réseau Internet qui contreviendraient aux dispositions des présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne.

Le Client est responsable de la confidentialité de ses Données d'inscription, Identifiant et mot de passe lui permettant d'accéder au Compte en Ligne.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses matériels, données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

ARTICLE 21 : DIVERS

Les présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne exprime l'intégralité des obligations des Parties.

Les Parties reconnaissent et acceptent que le fait pour l'une d'elle de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. Une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation pour faire valoir les droits en cause.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation du Compte en Ligne sont régies par la loi française.