

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières. Cet ensemble indivisible forme le Contrat d'entretien annuel, ci-après dénommé le Contrat. En signant les Conditions Particulières, le Souscripteur atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées.

Applicable aux chaudières à usage domestique ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW et aux clients Consommateurs au sens du Code de la Consommation, étendu aux professionnels visés à l'Article L 221-3 de ce Code.

Les présentes Conditions Générales sont conclues entre le Souscripteur et le Prestataire mentionné dans les conditions particulières.

1. Services ou prestations compris dans le Contrat d'entretien annuel

Le Contrat d'entretien annuel correspond à un forfait qui couvre une visite annuelle d'entretien, réalisée conformément aux prescriptions techniques prévues par l'annexe I de l'arrêté du 15 septembre 2009, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2020, et telles que décrites au 3.1 de la norme NF X50-011 ainsi que des prestations de dépannage sur appel justifié du Souscripteur.

1.1 Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au Souscripteur, celui-ci pouvant demander un report en contactant le Prestataire trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Le Prestataire indiquera à la demande expresse du Souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite d'entretien obligatoire pourra également intervenir à l'occasion d'une visite réalisée par le Prestataire pour la réalisation d'autres prestations. La visite d'entretien obligatoire comporte les opérations et prestations suivantes :

- démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie, sinon, nettoyage du filtre de la pompe fioul domestique ;
- contrôle du gicleur ;
- mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- nettoyage du corps de chauffe ;
- vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
- vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage ;
- détermination de l'indice de noircissement ;
- mesure de la température des fumées ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées.

— dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :

- mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambient et à proximité de l'appareil en fonctionnement ;
- vérification de la teneur en monoxyde de carbone. Si la mesure est supérieure à 10 ppm, l'équipement sera mis à l'arrêt et une information spécifique délivrée au Souscripteur ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

1.2 Tout dépannage éventuel sur appel justifié du Souscripteur (à l'exclusion des cas définis à l'Article 4).

La première intervention aura lieu les jours ouvrables aux heures d'ouverture de l'Agence dans les conditions et dans un délai spécifiés dans les Conditions Particulières à savoir, sauf en cas d'intervention ou événement extérieur prévu à l'article 5.3 :

- au plus tard 48 heures après appel ou demande de rendez-vous sur le site internet du Prestataire pour les pannes partielles de chauffage ou pannes d'eau chaude sanitaire ;

- au plus tard 24 heures après appel ou demande de rendez-vous sur le site internet du Prestataire pour les pannes totales de chauffage (hors période de démarrage des installations de chauffage).

Le cas échéant, les prestations de dépannage pourront être réalisées en partie à distance, notamment par des services de télémaintenance, par exemple dans le cadre de l'établissement d'un premier diagnostic.

1.3 Les prestations visées à l'article 4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux Conditions Particulières du Contrat.

1.4 Chaque intervention donnera lieu à l'établissement d'un document reprenant la synthèse des opérations effectuées (selon les cas : attestation annuelle d'entretien, compte rendu d'intervention, bulletin d'absence, etc.) ainsi que le résultat des mesures effectuées, signé par le Prestataire et par le Souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

1.5 Absence du Souscripteur/ désignation d'un tiers habilité

En l'absence du Souscripteur le jour de l'intervention, ce dernier désignera une personne majeure pour assister à l'intervention et signer tout document en son nom et pour son compte, ce dont il s'efforcera d'informer le Prestataire au moins 24 heures à l'avance. La personne majeure qui sera présente lors de la visite sera considérée comme étant la personne désignée par le Souscripteur.

2. Souscription - Durée - Reconduction - Dénonciation - Résiliation

Dans le cas d'un Contrat conclu par voie électronique :

Les différentes étapes à suivre pour conclure le Contrat sont les suivantes :

1. Choix des prestations ;
2. Saisie du code postal du lieu d'installation de l'équipement ;
3. Saisie des informations relatives au logement et à l'équipement ;
4. Choix de la date de rendez-vous ;
5. Récapitulatif de la commande et du prix : le Souscripteur peut, lors de cette étape, vérifier sa commande et corriger le cas échéant les erreurs avant confirmation ;
6. Le Souscripteur consulte les CGV et coche la case relative à l'acceptation des CGV ;
7. Le Souscripteur est informé qu'en validant sa commande, il s'engage au paiement ;
8. Le cas échéant, selon la date de visite choisie, il est proposé au Souscripteur de renoncer à son droit de rétractation dans les conditions prévues par l'article L221-28 du Code de la consommation ;

9. Le Souscripteur est informé de la création de son espace personnel ;

10. Validation de la commande ;

11. Paiement selon le mode de règlement choisi parmi ceux proposés sur le site ;

12. Réception d'un email de confirmation de la commande et de la date de visite ;

Le Contrat est conclu en langue française. A tout moment, le Souscripteur peut consulter ou rectifier les informations fournies ainsi que son contrat en se connectant à son espace client.

Le Souscripteur reconnaît et accepte que sauf disposition contraire les informations qui sont demandées en vue de la conclusion du Contrat ou celles qui sont adressées au cours de son exécution peuvent être transmises par courrier électronique.

2.1 Le présent Contrat d'entretien est conclu pour une durée d'un an.

Si le Souscripteur n'exerce pas son droit de rétractation (prévu à l'article 8 ci-dessous), le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature par ce dernier, ou lors de la confirmation de la commande lorsque le Contrat a été souscrit en ligne.

Dans le cas où, lors de la première visite, il est constaté, après diagnostic du technicien, que le Contrat pourra être exécuté **seulement sous réserve de certaines conditions techniques** (notamment : réalisation de travaux de remise en état ou de conformité aux normes réglementaires, aménagements pour permettre l'accès à la chaudière, ou la préservation de la sécurité des techniciens intervenant), le Contrat sera suspendu jusqu'à réalisation de ces conditions par le Souscripteur constatée par une autre visite du Prestataire dans un délai de 30 (trente) jours maximum après la première visite. Ce délai pourra être étendu en cas de circonstances exceptionnelles, telles qu'un événement de force majeure, des difficultés d'approvisionnement en pièces détachées etc. Les travaux à exécuter pourront le cas échéant faire l'objet d'un devis proposé par le Prestataire, que le Souscripteur sera libre d'accepter ou de refuser.

Si aucune visite ne permet de valider la possibilité technique de réaliser les prestations prévues au Contrat, le Contrat sera résolu de plein droit et le montant du forfait annuel versé le cas échéant sera remboursé au Souscripteur. Toutefois, si le défaut de validation technique est imputable au Souscripteur, le Prestataire pourra facturer à ce dernier les frais de déplacement ou de dépannage d'ores et déjà engagés, le cas échéant, par le Prestataire, à la demande du Souscripteur (selon les tarifs applicables du catalogue disponible auprès des agences ou à l'adresse suivante www.izi-by-edf-entretien.fr)

2.2 Chaque année, le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle durée d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes ci-dessous.

Non renouvellement du Contrat à l'initiative du Souscripteur :

Dans les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation repris ci-dessous, le Prestataire informe le Souscripteur par écrit de la possibilité

de ne pas reconduire le Contrat et d'y mettre fin à son échéance par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de dix jours. .

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. »

Non renouvellement du Contrat à l'initiative du Prestataire :

Le Prestataire pourra, en cas de motif légitime rendant impossible l'exécution du Contrat (notamment, en cas de cessation de l'activité concernée par le Contrat), informer le Souscripteur de son intention de ne pas renouveler le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois mois.

2.3 Résiliation du Contrat pour inexécution

2.3.1 Manquement du Prestataire :

En cas de manquement du Prestataire, le Souscripteur 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, le Prestataire d'effectuer les prestations dans un délai raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Souscripteur l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

2.3.2 Manquement du Souscripteur :

En cas de manquement grave ou répété du Souscripteur à ses obligations issues du Contrat, le Prestataire peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Souscripteur de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Souscripteur, de la lettre par laquelle le Prestataire l'informe de sa décision, à moins que le Souscripteur ne se soit exécuté entre-temps et en ait expressément informé le Prestataire le cas échéant.

Notamment, le Prestataire est en droit de dénoncer le Contrat dans les conditions prévues par l'alinéa précédent s'il se trouve dans l'impossibilité technique d'exécuter les prestations du Contrat dans le respect des normes et de la sécurité auxquelles il est tenu (par exemple, en cas de vétusté, non-conformité, impossibilité d'accéder

à la chaudière, etc.), et si cette impossibilité est imputable au Souscripteur.

En cas de faute grave de la part du Souscripteur entraînant des risques pour la sécurité ou la santé physique ou morale des salariés du Prestataire, le Prestataire sera en droit de mettre fin immédiatement au Contrat. Tel sera le cas, par exemple, en cas de comportement agressif, menaçant ou violent du Souscripteur.

2.4 En cas de changement de chaudière au cours du Contrat et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée du Contrat qui reste à courir sera reportée sur le nouvel appareil. En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type au cours du Contrat, le Souscripteur devra notifier ce changement au Prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière, il en informera le Souscripteur dans les plus brefs délais, et le Contrat prendra automatiquement fin au jour de l'installation de la nouvelle chaudière.

2.5 Le Prestataire devra être informé sans délai en cas de **déménagement, décès du Souscripteur, ou en cas de vente du logement concerné lorsque le Souscripteur en est le propriétaire**. Le Contrat prendra alors fin automatiquement et dans les conditions visées au point 2.6 ci-dessous.

2.6 Le Contrat correspondant à un forfait annuel, en cas de résiliation anticipée du Contrat avant son terme à l'initiative du Souscripteur ou de ses ayant-droits, l'intégralité du forfait annuel restera dû (le solde du forfait annuel restant dû en cas de paiement mensuel sera facturé), sauf en cas de faute du Prestataire ou dans l'hypothèse où aucune prestation (visite annuelle et/ou dépannage) n'aurait été réalisée. Dans ce dernier cas, le Prestataire remboursera les sommes réglées au titre du forfait au prorata temporis (ou, le cas échéant, procédera à l'arrêt des paiements mensuels), sauf si l'absence de prestation résulte du fait du Souscripteur.

3. Prix — Conditions de paiement — Révision

3.1 Le présent Contrat d'entretien est souscrit moyennant le paiement d'une somme forfaitaire annuelle par appareil indiquée dans les Conditions Particulières.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat, suivant les modalités suivantes : au plus tard un (1) mois avant la date d'anniversaire du Contrat d'entretien annuel, le Prestataire enverra au Souscripteur une proposition d'avenant au Contrat précisant le prix le cas échéant révisé pour l'année suivante. En cas de désaccord du Souscripteur sur la révision du prix, il aura la possibilité de mettre fin au Contrat par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Prestataire précisée dans les Conditions Particulières, la résiliation prenant effet à la date d'anniversaire du Contrat. A défaut d'un tel courrier du Souscripteur, le prix révisé sera réputé accepté par lui.

3.2 Le montant total du forfait annuel indiqué dans les Conditions Particulières est exprimé en euros, payable intégralement soit par paiement comptant sans escompte au moment de la souscription ou du renouvellement du Contrat, soit par paiement mensuel, et selon les modes de paiement disponibles convenus dans les Conditions Particulières ; le prix s'entend toutes taxes et, le cas échéant, contributions environnementales, comprises.

En cas de défaut de paiement à l'échéance non justifié, et après relance, le Prestataire enverra au Souscripteur une mise en demeure de payer sous un délai de 30 jours, tout en se réservant le droit de suspendre les prestations dans l'attente du

règlement des sommes dues. Si le Souscripteur n'a toujours pas réglé passé ce délai de 30 jours, le Prestataire pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 2.3 ci-dessus.

3.3 Le Souscripteur devra fournir des informations fiables et sincères pour pouvoir bénéficier du taux de TVA réduit. Le Prestataire n'est pas responsable de l'inexactitude des informations données par le Souscripteur. Ce dernier sera en conséquence tenu notamment au paiement du complément de taxe le cas échéant (différence entre le montant de la taxe due et le montant du taux de TVA réduit).

3.4 Les visites ou prestations qui ne sont pas comprises dans le Contrat (voir Article 4), demandées par le Souscripteur, seront facturées en sus du forfait annuel, après établissement et acceptation d'un devis par le Souscripteur.

3.5 Les pièces détachées seront facturées sur devis hors garantie (voir Article 7), sauf s'il en est convenu autrement dans les Conditions Particulières.

4. Services ou prestations non compris dans le Contrat d'entretien annuel

Ne sont pas comprises dans le Contrat, et feront l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
- réfection du briquetage réfractaire de la chaudière ;
- entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique ;
- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ou de fioul domestique ne répondant pas aux spécifications techniques et réglementaires ;
- intervention pour manque de fioul domestique ou d'électricité ;
- intervention pour corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
- détartrage des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire. Les prestations ci-dessus peuvent être incluses dans le forfait annuel du Contrat si leur réalisation est prévue dans les Conditions Particulières. Le prix de ces prestations ne pouvant être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements du Souscripteur, elles seront facturées par le Prestataire sur présentation au Souscripteur et acceptation par lui d'un devis d'intervention établi à titre gratuit.

5. Obligations et Responsabilité

5.1 Obligations du Souscripteur

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. **Le Souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité** avec ces règles. Le Souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le Prestataire, par le présent Contrat. **Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée**

par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le Prestataire, le Souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet du Contrat par un professionnel. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement le Prestataire; le Souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le **libre accès** des appareils devra être constamment garanti au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien, ou risquer de mettre en jeu la **sécurité des techniciens du Prestataire**.

Le Souscripteur s'engage également :

- à adopter un **comportement courtois et usuel** à l'égard des salariés du Prestataire, et notamment des techniciens intervenant et chargés de relation client, et à s'abstenir de tout comportement qui serait discriminatoire, offensant ou inapproprié ;
- à fournir au Prestataire des **informations sincères, fiables, actualisées**, notamment en cas de déménagement, changement d'installation, ou concernant les contacts des locataires si le Souscripteur est le propriétaire. Dans ce dernier cas, le propriétaire Souscripteur devra avoir recueilli l'accord des locataires sur la communication des données les concernant en vue de l'exécution des prestations ;
- à donner suite aux invitations du Prestataire pour la fixation des rendez-vous, et **être présent ou représenté par un majeur désigné** pour assister aux rendez-vous fixés ;
- **prendre connaissance et signer** les documents récapitulatifs des visites ;
- **payer** toute somme due dans les délais.

5.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent Contrat. Il 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.

Le Prestataire ne procédera pas à l'installation de pièces détachées d'occasion.

En cas de nécessité de remplacer une pièce détachée qui n'est plus disponible sur le marché, le Prestataire en informera le Souscripteur : si le Contrat ne peut plus être exécuté dans son ensemble, il deviendra caduc et le Prestataire proposera au Souscripteur une offre alternative.

5.3 Limites de responsabilité du Prestataire

Les interventions du Prestataire sont exclusivement réalisées avec des pièces fournies par celui-ci.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par la faute, fausse manœuvre, malveillance ou intervention du Souscripteur ou d'un tiers, les guerres, épidémies, émeutes, incendies ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et tous problèmes d'approvisionnement du Prestataire qui lui seraient extérieurs (influant notamment sur la disponibilité des pièces détachées).

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière) ou du conduit de fumée ou encore à des incidents résultant de la vétusté

ou de la non-conformité du matériel incombant au Souscripteur.

En cas d'annulation d'une visite par le Souscripteur ou d'absence de ce dernier lors d'un rendez-vous, ainsi qu'en cas de suspension des prestations, ou après résolution ou résiliation du Contrat, la responsabilité du Prestataire est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter du défaut ou de la cessation de l'entretien ou du dépannage.

6. Organisation des visites

Si le Prestataire se déplace chez le Souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le Prestataire dans les quinze (15) jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le Prestataire confirmera téléphoniquement ou par écrit une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du Souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire pourra être effectuée, au titre des frais de déplacement, le Souscripteur restant redevable de l'intégralité du prix annuel.

7. Garanties légales

7.1 Garanties légales

A condition d'avoir été fournies par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces détachées dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seules pièces détachées les garanties suivantes :

Garantie légale de conformité : le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé rapporter la preuve de l'existence du défaut durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit. **Garantie contre les vices cachés** : le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

7.2 Garantie commerciale

Toutes nos pièces détachées bénéficient, lorsqu'elles ne sont pas couvertes par les garanties légales, des dispositifs de garantie mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

8. Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de l'acceptation du Contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Souscripteur adresse au Prestataire sa décision de se rétracter du Contrat, au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). A cet effet, le Souscripteur peut utiliser le formulaire de rétractation inséré en fin de son Contrat mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, le Prestataire rembourse le Souscripteur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Souscripteur de se rétracter.

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut

être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Souscripteur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Souscripteur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces détachées et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Si le Souscripteur exerce quand même son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur verse au Prestataire, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

9. Protection des données à caractère personnel

Le Souscripteur fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Souscripteur sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Souscripteur ;
- recevoir des offres adaptées aux besoins du Souscripteur et actions promotionnelles.

Dans la mesure où le Souscripteur ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes.

Ces données sont communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet www.izi-by-edf-entretien.fr.

Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Souscripteur peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Souscripteur peut exercer ses droits auprès de conformite-rpgd@iziconfort.fr.

Pour en savoir plus, le Prestataire invite le Souscripteur à prendre connaissance de sa charte de protection des données personnelles disponible sur www.izi-by-edf-entretien.fr. En cas de réclamation contre le Prestataire, le Souscripteur peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

10. Médiation de la consommation

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du Contrat, le Souscripteur et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose. En l'absence de règlement amiable du différend, les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A ce titre, et conformément à la

directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le Prestataire met à la disposition du Souscripteur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier : mediateur.edf.fr - Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Souscripteur ait

d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite et que (i) aucune réponse du Prestataire n'a été apportée dans un délai de deux mois ou que (ii) le Souscripteur ait ensuite porté sa réclamation auprès du Service National Consommateur du Prestataire joignable par email à l'adresse service-consommateurs@iziconfort.fr ou à l'adresse postale IZI confort Siège social - 11 rue du saule trapu - CS 85605 - 91882 MASSY Cedex

et n'ait obtenu aucune suite satisfaisante dans ce délai, que la demande du Souscripteur ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Souscripteur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur. Les parties pourront également saisir les tribunaux compétents.

Notre gamme de contrats applicable à partir du 01/01/2022

Nos contrats incluent les prestations conformes aux prescriptions techniques prévues par l'annexe I de l'arrêté du 15 septembre 2009, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2020, et telles que décrites au 3.1 de la norme NF X50-011.

Nos formules de contrat comprennent systématiquement une visite d'entretien annuel ainsi que tous les dépannages sur appel justifié (main-d'œuvre et déplacement).

Le Contrat Confort :

Le Contrat Confort correspond à la formule de base.

Cette formule inclut l'entretien annuel obligatoire, ainsi que la main d'œuvre et les déplacements dans le cadre des dépannages compris dans le Contrat

Sont facturés en sus au Souscripteur sur devis accepté :

- **les pièces détachées (hors garanties légales)** dont le remplacement s'avérerait nécessaire dans le cadre de la prestation d'entretien annuel obligatoire ou des dépannages,
- **pour tout dépannage non compris dans le Contrat (Article 4)** et en sus des pièces détachées : la main d'œuvre et le déplacement

Le Contrat Confort Primo :

Cette formule offre les mêmes prestations que le Contrat Confort, et comprend aussi le remplacement du gicleur et le ramonage du conduit de fumée.

Nos options et prestations complémentaires aux contrats, pouvant être souscrites dans le cadre des Conditions Particulières ou bien sur devis accepté (1) à compter du 01/01/2022. Les conditions particulières des offres souscrites avant le 01/01/2022 demeurent en vigueur.

Ramonage du conduit de fumée :

Nettoyage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée et du tuyau de raccordement, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur. Encadré par le Règlement Sanitaire Départemental (Article 31), doit être réalisé 1 fois par an à l'initiative du Souscripteur pour les chaudières gaz non étanches (type B).

Cette prestation peut être réalisée par le Prestataire en option au contrat sauf impossibilité soumise à l'appréciation de notre technicien (conduit amianté, grande hauteur...).

Le cas échéant, elle donne lieu à un certificat de ramonage.

Détartrage du corps de chauffe et/ou de l'échangeur sanitaire ⁽¹⁾ :

Peut être effectué sur place par procédé chimique ou, dans le cadre d'un contrat Total ou d'une option Totale, par échange standard des pièces entartrées. Exclut le détartrage du réseau de distribution de l'eau chaude sanitaire et de la robinetterie.

7/7 ⁽¹⁾ :

Concerne les interventions sous contrat aux heures d'ouverture de l'agence, les samedis et dimanches et jours fériés de 8h à 12h, puis de 14h à 17h30. Pour tout appel avant dix heures du matin, l'intervention est réalisée dans la journée. Pour tout appel après dix heures du matin, l'intervention est réalisée le lendemain au plus tard à midi.

(1) Dans certaines agences uniquement