

Conditions Générales de Vente du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie

Le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie est un service proposé en France métropolitaine par GDF SUEZ, SA au capital de 2 191 532 680 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 542.107.651, dont le siège social est situé au 16/26 rue du docteur Lancereaux, 75392 Paris Cedex 08.

ARTICLE 1 DÉFINITIONS

ARTICLE 2 OBJET

ARTICLE 3 ENTRÉE EN VIGUEUR

ARTICLE 4 DESCRIPTION DU SERVICE

ARTICLE 5 DÉROULEMENT DU SERVICE

ARTICLE 6 PRISE DE RENDEZ-VOUS

ARTICLE 7 DÉLAI DE RÉTRACTATION

ARTICLE 8 MOYENS D'ACCÈS

ARTICLE 9 OBLIGATION D'INSCRIPTION

ARTICLE 10 PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

ARTICLE 11 SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS

ARTICLE 12 DONNÉES D'INSCRIPTION ET SÉCURITÉ

ARTICLE 13 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

ARTICLE 14 DROITS D'UTILISATION

ARTICLE 15 RÈGLES D'USAGE DE L'INTERNET

ARTICLE 16 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

ARTICLE 17 RÉSILIATION / SUSPENSION

ARTICLE 18 RESPONSABILITÉ

1 DÉFINITIONS

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

- "Client" : toute personne physique majeure agissant en dehors de toute activité professionnelle qui souscrit auprès de GDF SUEZ, un Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

- "Diagnostic DolceVita Économies d'énergie" ci-après le "Service", désigne le service de diagnostic et de conseils personnalisés ouvert à tout Client, occupant d'un logement alimenté par un système de chauffage individuel, en vue d'améliorer le confort et la performance énergétique de son logement.

- "Données d'inscription" : ensemble des informations que doit fournir le Client lors de la procédure de souscription au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie afin de permettre son identification.

- "Installations" du logement du Client comprennent

les domaines clé suivants : le chauffage, l'isolation, l'eau chaude sanitaire, la ventilation et la régulation.

- "Parties" : GDF SUEZ et le Client.

- "Performance Énergétique" : la consommation d'énergie exprimée en kWhEP par m² et par an nécessaire pour assurer les besoins quotidiens du Client compte tenu des caractéristiques de son logement.

2 OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées "Conditions Générales") du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles GDF SUEZ fournira le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie au Client qui l'accepte.

3 ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie entrent en vigueur à compter de la date de la souscription du Client au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, tel que prévue par la procédure décrite ci-dessous à l'article 10 "Procédure de souscription au Service".

4 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

- la collecte au logement du Client de données relatives au logement du Client, à ses habitudes de vie et à ses attentes en terme de confort et de ses projets de travaux,

- à partir des informations collectées, la simulation de la Performance Énergétique du logement du Client avant et après la prise en compte de solutions d'amélioration possibles,

- des conseils personnalisés pour aider le Client à améliorer les Installations de son logement au vu des résultats de l'évaluation de la Performance Énergétique,

- la restitution écrite des résultats de l'évaluation de la Performance Énergétique sous forme d'un rapport de synthèse remis par courrier au Client.

La réalisation de ce Service est confiée à des techniciens indépendants choisis par GDF SUEZ.

Le présent Service ne peut être réalisé qu'auprès des Clients dont l'adresse postale est compatible avec la zone d'activité de l'expert indépendant choisi par GDF SUEZ.

5 DÉROULEMENT DU SERVICE

Lors de sa visite chez le Client, l'expert indépendant choisi par GDF SUEZ collecte des données à partir d'un questionnaire sur les caractéristiques des Installations du logement du Client, de ses habitudes de vie et sur ses attentes en terme de confort et de Performance Énergétique de son logement. A cet effet, le Client s'engage, lors de la visite de l'expert, à lui communiquer

toutes les informations et documents utiles pour la réalisation correcte du Service, et à lui donner libre accès à l'ensemble du logement et, le cas échéant, aux parties du logement concernées par les Installations à diagnostiquer.

Une fois les données collectées, l'expert procède à une simulation de la Performance Énergétique du logement du Client à l'aide d'un logiciel développé par GDF SUEZ. Il propose au client, à l'aide du logiciel, des solutions d'améliorations pour le confort et la Performance Énergétique de son logement.

Le Client peut composer conjointement avec ce dernier des projets de travaux.

A l'issue de la visite de l'expert, GDF SUEZ envoie au Client un rapport de synthèse sur les résultats présentés pendant la visite ainsi que des propositions d'accompagnement pour améliorer le confort et la Performance Énergétique de son logement.

6 PRISE DE RENDEZ-VOUS

Pour bénéficier d'un Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, le Client doit souscrire au Service et choisir en ligne une date et une plage de rendez-vous de deux heures disponibles.

Ce rendez-vous a lieu chez le Client au moins huit (8) jours ouvrables après la prise de rendez-vous en ligne.

Le Client peut déplacer en ligne le rendez-vous qu'il a lui-même fixé en ligne, jusqu'à trois (3) jours ouvrés avant la date de rendez-vous fixé.

7 DÉLAI DE RÉTRACTATION

En application de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le Client a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre souscrite sans motif et sans pénalités.

Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client peut exercer son droit en envoyant sa demande au **Service Clients Gaz de France DolceVita TSA 30816, 22 308 Lannion cedex** ou en appelant le 0 810 800 801 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

8 MOYENS D'ACCÈS

Afin de pouvoir accéder à la souscription en ligne au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, 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.

9 OBLIGATION D'INSCRIPTION

Pour pouvoir souscrire en ligne au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, le Client doit obligatoirement remplir le formulaire de souscription au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie en communiquant ses "Données d'inscription" (référence client, adresse email...) et accepter expressément les Conditions Générales de ce dernier.

Le processus est disponible sur le site www.dolcevita.gazdefrance.fr.

Le Client a à sa disposition une aide (via un lien) lui indiquant où trouver les informations nécessaires à la souscription de son Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

Le Client s'engage à mettre à jour régulièrement et directement sur le site les Données d'inscription, si celles-ci ont changé depuis son dernier accès au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

10 PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

La procédure de souscription au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie comprend les étapes suivantes: Etape 1 : Le Client communique les informations le concernant – les Données d'inscription – permettant son identification.

Etape 2 : Le Client choisit une plage horaire et une date de rendez-vous pour la réalisation du Service.

Etape 3 : Le Client modifie le cas échéant l'écran récapitulatif de souscription. Le Client prend connaissance des Conditions Générales sur le lien y donnant accès. Il coche ensuite la case indiquant qu'il a lu et accepté les Conditions Générales. Le Client souscrit au Service en cliquant sur le bouton "J'accepte".

Etape 4 : En cliquant sur le bouton "Je confirme", le Client confirme sa souscription au Service du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

Etape 5 : le Client reçoit un message à l'adresse électronique qu'il a communiquée par lui dans le formulaire de souscription - lui confirmant qu'il bénéficiera d'un Diagnostic DolceVita Économies d'énergie ainsi que le lieu et la date de réalisation du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

11 SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS

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

12 DONNÉES D'INSCRIPTION ET SÉCURITÉ

Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer la parfaite confidentialité des Données d'inscription.

Le Client s'engage à informer immédiatement GDF SUEZ de toute utilisation non autorisée de ses Données d'inscription et plus généralement de toute atteinte à la sécurité dont il aurait eu connaissance.

13 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie est indiqué dans la page web de présentation du Service.

Après envoi du rapport de synthèse au Client, le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie est facturé au Client sur sa prochaine facture d'énergie. Les conditions de paiement (moyen et délai de paiement, éventuelle majoration pour paiement différé, intérêts de retard, frais éventuels de dossier, etc.) sont identiques à celles stipulées dans le contrat de vente d'énergie du Client.

Le règlement du prix du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie se fait exclusivement au bénéfice de GDF SUEZ, aucune somme d'argent ne pouvant être demandée par le technicien indépendant intervenant chez le Client à la demande de GDF SUEZ.

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 à la souscription en ligne au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

14 DROITS D'UTILISATION

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie et/ou les informations fournies par le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie pour :

- tenter d'induire en erreur d'autres clients en usurpant son nom et/ou ses Données de souscription au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé ou un affilié de GDF SUEZ, un guide, ou un hébergeur sans que cette liste ne soit limitative,
- contrefaire les entêtes des documents officiels de GDF SUEZ;
- manipuler de quelque manière que ce soit, les contenus et plus généralement les informations fournies sur le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie de manière à dissimuler la source et l'origine des informations transmises sur le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie;
- télécharger, afficher, transmettre par e-mail ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatiques 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 ;
- commettre toute action ayant un effet perturbateur et/ou entravant les capacités de communication en temps réel;

- entraver ou perturber le service de souscription en ligne du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, les serveurs, les réseaux connectés au service de souscription en ligne du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables au réseau connecté au service de souscription en ligne du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie;

- télécharger, collecter, stocker des données personnelles et/ou nominatives afférentes aux autres clients inscrits au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

15 RÈGLES D'USAGE DE L'INTERNET

Le Client, ayant procédé à la procédure de souscription au Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, 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 Données d'inscription 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.

16 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données recueillies par GDF SUEZ dans le cadre du Service du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie bénéficient de la protection de la loi "Informatiques et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978.

En particulier, 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 GDF SUEZ à l'adresse postale suivante : **Service Clients Gaz de France DolceVita – TSA 30807 – 22308 LANNION CEDEX.**

Afin de faciliter et suivre la navigation du Client sur le site www.dolcevita.gazdefrance.fr, GDF SUEZ 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.

17 RÉSILIATION / SUSPENSION

GDF SUEZ se réserve la possibilité de suspendre, à tout moment, l'accès et la souscription en ligne du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie 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.dolcevita.gazdefrance.fr, du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, 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 souscription.

GDF SUEZ peut résilier de plein droit, sans formalités, mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit - le Diagnostic DolceVita Économies d'énergie, en cas de :

- violation des présentes Conditions Générales du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie;
- violation des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

18 RESPONSABILITÉ

18.1 RESPONSABILITÉ DE GDF SUEZ

Le Service consiste exclusivement en une analyse des données fournies par le Client lors de la visite du technicien à son domicile et en l'examen de la Performance Énergétique du logement conduisant à la remise d'un rapport de synthèse visant à identifier les possibilités d'améliorations des Installations du logement du Client.

Pour la réalisation du Service, GDF SUEZ est soumis à une obligation de moyens et s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du Service.

Les informations communiquées au Client dans le cadre de ce Service sont fournies à titre indicatif.

Les estimations relatives à la Performance énergétique dépendent d'éléments variables tels que les caractéristiques de l'habitation, le comportement de consommation, les conditions météorologiques, le rendement et l'entretien du matériel. Elles peuvent différer sensiblement des consommations réelles d'énergie. Les coûts des travaux à engager pour l'amélioration des Installations du logement du Client dépendent d'éléments variables tels que les caractéristiques du logement, les coûts des matériels,...

Même dans le cas où le Service consiste en un conseil délivré par GDF SUEZ, le Service ne saurait en aucun cas constituer, être assimilé, avoir pour objet ou pour effet, ni s'analyser comme une quelconque certification, mise en conformité ou agrément par GDF SUEZ des Installations du

logement du Client.

En outre, le Service ne se substitue en aucune manière aux contrôles, visites, vérifications ou autres obligations imposées au Client par la réglementation. Dès lors, ce Service ne saurait dispenser le Client de procéder ou faire procéder par un homme de l'Art aux opérations de maintenance et contrôles réglementaires d'usage et/ou obligatoires des installations de son logement.

18.2 RESPONSABILITÉ DU CLIENT

L'installation intérieure du Client, qui commence à l'aval du compteur, est réalisée et entretenue sous sa seule responsabilité.

Le Client fera son affaire, sous son entière responsabilité, des suites données au rapport de synthèse remis par GDF SUEZ.

Le Client est responsable de la confidentialité de ses Données d'inscription lui permettant d'accéder au service de souscription en ligne du Diagnostic DolceVita Économies d'énergie.

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.