

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR L'ENTRETIEN ET LES RÉPARATIONS DE CHAUDIÈRES 202401

Article 1 : Champ d'application et définitions

1.1 Dans les présentes Conditions Générales, il y a lieu d'entendre par :

- **Adresse** : l'habitation ou le bâtiment dont vous nous avez communiqué l'adresse, situé(e) en Belgique, où l'Entretien ou la Réparation doit être effectué(e).
- **Chaudière** : votre installation de chauffage central (installations intérieures fixes de chauffage) au gaz naturel ou au mazout ou poêles au gaz individuels.
- **Conditions Générales** : les présentes conditions générales, en ce compris les annexes.
- **Conditions Spécifiques** : les conditions établis pour vous pour l'Entretien et/ou la Réparation de votre Chaudière.
- **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- **Contrat** : le contrat d'entretien conclu entre vous et SENEK qui se compose (i) des Conditions Spécifiques, (ii) de la Fiche Technique, et (iii) des présentes Conditions Générales pour l'Entretien et les Réparations. En cas de contradiction, d'incompatibilité ou de discordance entre les documents précités, les Conditions Spécifiques prévalent toujours sur les autres documents.
- **Date de Début** : la date à laquelle le Contrat entre en vigueur, telle qu'indiquée dans le Devis, à moins qu'il en ait été convenu autrement.
- **Entretien** : l'entretien de votre Chaudière, tel que décrit dans le Contrat, conformément aux prescriptions légales (régionales) applicables.
- **Fiche Technique** : le document que vous recevez de SENEK et via lequel vous devez communiquer les principales caractéristiques de votre Chaudière.
- **Jour de Réception/Réception** : le troisième jour ouvrable après l'envoi du document. Un jour ouvrable est chaque jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
- **Ligne SENEK** :
 - Farciennes : 071/48.68.26
 - Forest : 02/533.27.99
 - Gand : 09/227.68.58
 - Liège : 04/385.94.94
 - Nivelles : 067/33.09.73
 - Wezembeek : 02/731.48.49
- **Période d'Entretien** : la période durant laquelle l'Entretien ou la Réparation est effectué(e). L'Entretien d'une Chaudière au mazout se fait annuellement (Période d'Entretien d'1 an) et l'Entretien d'une Chaudière au gaz naturel ou pour les poêles au gaz individuels se fait tous les 2 ans (Période d'Entretien de 2 ans). La Période d'Entretien commence à la Date de Début, à moins qu'il en ait été convenu autrement.
- **Réparation** : la réparation d'une pièce défectueuse ou de toute partie de votre Chaudière usée par l'usage normal.
- **SENEK** : SENEK sa, chaussée de Ruisbroek 85 à 1990 Forest, Belgique (ou « **Nous** »).

1.2 En cas de différences entre les dispositions reprises dans les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques, les Conditions Spécifiques prévalent.

1.3 Nous pouvons utiliser l'adresse postale et adresse e-mail indiquées par vous avant ou à la conclusion du Contrat pour faire des déclarations et/ou communications à vous et pour l'envoi des factures, jusqu'à ce que vous communiquez par écrit à SENEK votre nouvelle adresse postale et/ou adresse e-mail.

1.4 Dans le cas où une ou plusieurs clauses du présent Contrat (i) seraient contraires aux dispositions impératives applicables en vigueur, (ii) s'avéreraient être nulles ou (iii) seraient annulées, les autres stipulations du présent Contrat restent intégralement valables.

1.5 L'applicabilité de votre conditions générales, sous quelque dénomination que ce soit, est exclue.

Article 2 : Objet

2.1 Nous nous engageons à effectuer, à l'Adresse et durant la Période d'Entretien, l'Entretien de votre Chaudière, conformément aux modalités définies dans le présent Contrat.

2.2 À votre demande, nous effectuerons également les Réparations nécessaires à votre Chaudière, conformément aux modalités définies dans le présent Contrat.

2.3 Installations exclues du présent Contrat :

- équipement fonctionnant à l'énergie solaire ;
- installations électriques ;
- chambre froide / éléments de réfrigération ;
- installations de conditionnement d'air ;
- réservoirs de combustible ;
- systèmes de chauffage au charbon ;
- systèmes de chauffage au bois ; et
- systèmes de chauffage urbain.

2.4 Si, lors de la première visite par le technicien ou ultérieurement, l'une des conditions suivantes est rencontrée, SENEK se réserve le droit d'exclure votre Chaudière de l'application du présent Contrat et par conséquent de résilier le Contrat avec effet immédiat en appliquant l'article 3.6 :

- votre Chaudière n'est pas conforme à la législation et/ou réglementation en vigueur ;
- votre Chaudière ne présente pas un bon état de fonctionnement (par exemple, si vous ne pouvez pas présenter des attestations valables démontrant que la chaudière a été régulièrement entretenue dans le passé conformément à la législation et/ou la réglementation en vigueur) ;
- votre Chaudière constitue une menace pour la sécurité du technicien ou n'est pas aisément accessible ou en toute sécurité ;
- votre Chaudière ne présente pas de marquage CE ;
- la marque et le modèle de votre Chaudière ne sont plus commercialisés ou fréquemment utilisés sur le marché belge ou le fabricant y a cessé ses activités et il n'est donc plus possible d'obtenir les pièces de rechange ; ou
- votre Chaudière a plus de 25 ans à la Date de Début.

2.5 En cas de doute sur l'état de la Chaudière, nous nous réservons le droit de ne pas procéder à l'Entretien ou à la Réparation.

Article 3 : Durée et cessation

3.1 Le Contrat a une durée indéterminée.

3.2 Si vous êtes un Consommateur, vous avez le droit, dans un délai de 14 jours calendrier après la date à laquelle le Contrat a été conclu, de nous communiquer que vous ne souhaitez finalement pas conclure un Contrat avec SENEK, sans devoir donner de motif. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation mis à disposition par SENEK mais vous n'y êtes pas obligé.

3.3 Si vous avez des dettes envers SENEK au moment où vous souhaitez conclure un Contrat, nous pouvons suspendre l'entrée en vigueur du Contrat jusqu'à ce que nous recevions le paiement des montants restant dus.

3.4 Chaque partie peut mettre fin au Contrat à tout moment par écrit (par lettre recommandée), moyennant un préavis d'un (1) mois.



3.5 L'Entretien pour la Période d'Entretien en cours ou la Réparation effectuée avant la fin du Contrat (pour quelque raison que ce soit) doit être payé(e) par vous. Si vous mettez fin au Contrat en application de l'article 3.4 ou si le Contrat est résilié en application de l'article 2.3, 2.4, 7.1, 7.2 ou 10.3, et qu'à ce moment-là, l'Entretien pour la Période d'Entretien en cours n'a pas encore été effectué, nous vous facturerons néanmoins un coût administratif de 50,00 €.

3.6 Dans le cas où :

- a) après une mise en demeure légale envoyée par SENE C, vous continuez à manquer à vos obligations en vertu du Contrat ;
- b) en tant que Consommateur, vous vous trouvez dans une situation de règlement collectif de dettes ou lorsqu'une telle demande a été déposée ;
- c) vos biens ou vos propriétés sont saisis ;
- d) après la conclusion du Contrat, il s'avère que les informations que vous avez fournies à SENE C sont incorrectes ou incomplètes ; ou
- e) vous vous rendez coupable de langage grossier, d'insultes, de diffamation, de comportements agressifs verbaux et/ou non verbaux, de menaces ou de violences, d'intimidation sur les médias sociaux, de sexisme, de discrimination, de racisme, etc. envers SENE C, ses sous-traitants ou leurs employés, et ne souhaitez pas changer ce comportement, malgré le premier avertissement de SENE C,

SENE C a le droit de résoudre le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure, au moyen d'une déclaration écrite et/ou de vous réclamer des garanties supplémentaires. SENE C peut vous en facturer les frais correspondants. L'article 3.5 s'applique.

Le Contrat sera dissout de plein droit et automatiquement, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, dans le cas où vous, en tant qu'entreprise, êtes déclarée en état de faillite ou lorsqu'une telle demande a été déposée.

3.7 Vous avez le droit de résoudre le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure, au moyen d'une déclaration écrite, dans le cas où une partie substantielle des biens ou des propriétés de SENE C sont saisis.

Article 4 : Entretien

4.1 Nous nous engageons :

- à planifier l'Entretien de votre Chaudière en tenant compte de la Période d'Entretien, et à en faire le suivi, en concertation avec vous ;
- à vous informer à l'avance du mois durant lequel l'Entretien aura lieu. Celui-ci peut être modifié de commun accord. La date exacte à laquelle l'Entretien sera effectué sera convenue entre vous et le technicien ; et
- à faire effectuer l'Entretien par des techniciens agréés.

4.2 L'Entretien peut être effectué les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 8h et 16h30. Nous vous communiquerons la plage horaire pendant laquelle le technicien devrait se présenter chez vous.

Article 5 : Réparations

5.1 Vous pouvez demander une Réparation par téléphone au numéro de téléphone indiqué dans les Conditions Spécifiques et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

5.2 Nous ferons tout pour effectuer les Réparations de votre Chaudière dans les meilleurs délais, en fonction de la disponibilité de nos techniciens.

5.3 Les Réparations seront effectuées les jours ouvrables du lundi au vendredi et le samedi entre 8h30 et 20h, et le dimanche et les jours fériés entre 8h30 et 13h. Si vous souhaitez une intervention à un autre moment et qu'un technicien est disponible à l'heure souhaitée, un supplément

unique vous sera facturé pour cela, tel qu'indiqué dans les Conditions Spécifiques. Le technicien vous communiquera la plage horaire pendant laquelle il se présentera chez vous.

5.4 Nous nous engageons à faire effectuer les Réparations par des techniciens agréés.

Article 6 : Vos obligations

6.1 Vous vous engagez :

- à nous informer des principales caractéristiques de votre Chaudière (marque, type, année de construction, type d'énergie, ...). Vous devez nous communiquer ces informations par le biais de la Fiche Technique ;
- à nous informer immédiatement de toute adaptation ou remplacement de vos coordonnées ou numéro de téléphone ;
- à vous assurer que les places de stationnement nécessaires et, le cas échéant, le(s) permis de stationnement sont disponibles pour notre (nos) technicien(s) ;
- à donner accès à l'Adresse au technicien que nous envoyons (et à vous assurer que le lieu de l'Entretien ou de la Réparation est accessible et, le cas échéant, que toutes les voies d'accès à ce lieu supportent ou sont suffisamment protégées contre les transports lourds) et à lui fournir toutes les données pertinentes afin qu'il puisse effectuer l'Entretien ou la Réparation ;
- à nous informer par écrit des risques (de sécurité) liés à votre activité et/ou à l'Adresse où l'Entretien ou la Réparation sera réalisé(e), et ceci avant le début de l'exécution de l'Entretien ou de la Réparation ;
- à prendre les mesures nécessaires pour que votre Chaudière fonctionne normalement au moment de l'Entretien planifié ;
- à vous assurer qu'aucun animal domestique n'est présent sur le lieu de l'Entretien ou de la Réparation, que ce lieu est propre et sûr et ne contient pas d'amiante ou d'autres substances nocives ou malsaines (y compris la vermine) ;
- à prendre les mesures adéquates pour prévenir (i) les dommages à des biens autres que votre Chaudière et (ii) les dommages corporels aux personnes, susceptibles de survenir du fait des travaux à effectuer ;
- à veiller à ce que votre Chaudière soit à tout moment conforme à la législation et/ou la réglementation en vigueur ;
- à signer la fiche d'intervention complétée par le technicien, ainsi que les documents d'entretien, même en cas d'une Chaudière reconnue non conforme. Dans ce dernier cas, vous autoriserez le technicien à prendre une photo de votre Chaudière afin de procéder à une évaluation objective de l'état de votre Chaudière. Si nous vous offrons la possibilité de signer la fiche d'intervention moyennant une signature digitale apposée sur un écran d'ordinateur avec un stylo spécial, son usage tient lieu de preuve en justice de votre acceptation.

6.2 Le non-respect des obligations susmentionnées peut entraîner un retard dans l'exécution de l'Entretien ou de la Réparation, ou la non-réalisation de ceux-ci. Vous reconnaissez et acceptez dans ce cas que nous ne pouvons pas être tenus responsables des conséquences éventuelles de ce non-respect, plus particulièrement en cas de non-respect éventuel du cycle d'entretien légal de votre Chaudière. À cet égard, vous nous garantissez contre tout recours éventuel de tiers.

Article 7 : Sécurité et Chaudières non conformes

7.1 Nous vous signalons que les travaux effectués par nous et/ou par les techniciens à l'Adresse peuvent entraîner des risques (de sécurité) selon le type de travail. Ces risques sont propres



à l'Entretien ou à la Réparation d'une installation de chauffage.

Si le technicien constate que votre Chaudière est dans un mauvais état tel qu'aucun Entretien ou aucune Réparation ne peut être effectué(e) sans mettre en danger la sécurité, nous ne sommes pas tenus d'effectuer l'Entretien ou la Réparation demandé(e) et nous pouvons mettre fin immédiatement au Contrat sans le moindre dédommagement. Dans ce cas, l'article 3.6 est d'application.

- 7.2** Si le technicien constate que votre Chaudière ne répond pas (ou plus) aux prescriptions légales et qu'elle est donc non conforme, il est tenu de prendre immédiatement les mesures légales requises.

Il existe 2 types de Chaudières non conformes :

- Type 1 : la Chaudière présente une non-conformité qui devra être réparée dans un délai communiqué sur l'attestation de contrôle périodique de votre Chaudière. Le technicien qui se rend sur place pour l'Entretien peut, le cas échéant, effectuer la Réparation. Si vous ne laissez pas notre technicien effectuer la Réparation, l'Entretien peut néanmoins être effectué mais vous vous engagez à ce que la Réparation requise soit effectuée dans le délai imparti.

Si lors de l'Entretien suivant nous constatons que la Réparation requise n'a pas été effectuée, SENE C se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans être redevable du moindre dédommagement. Dans ce cas, l'article 3.6 s'applique.

SENE C se réserve également le droit de vous facturer les frais de déplacement.

- Type 2 : la Chaudière présente une non-conformité dont la gravité rend obligatoire la Réparation immédiate. Dans ce cas, le technicien devra immédiatement interrompre, entièrement ou partiellement, l'alimentation en gaz de la Chaudière, et ce jusqu'à ce qu'il ait été remédié à la (aux) défaillance(s) représentant un danger immédiat. L'Entretien ne peut pas être effectué et nous ne sommes dès lors pas tenus d'effectuer la Réparation demandée. SENE C se réserve alors le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans être redevable du moindre dédommagement. Dans ce cas, l'article 3.6 s'applique.

SENE C se réserve également le droit de vous facturer les frais de déplacement.

En cas de non-conformité de type 1, un autocollant jaune est apposé sur la Chaudière non conforme. En cas de non-conformité de type 2, l'autocollant apposé est rouge.

- 7.3** Si vous le souhaitez, SENE C peut vous aider, via son technicien, pour la mise en conformité de votre Chaudière. Le technicien peut établir une offre de prix à cette fin. Une telle intervention ne relève pas du présent Contrat.

Article 8 : Prix, facturation et paiement

(a) Prix de Base Entretien

- 8.1** Le Prix de Base Entretien dû annuellement est spécifié dans les Conditions Spécifiques.
- 8.2** Le Prix de Base Entretien comprend les frais de déplacement, pour autant que le technicien ne doive pas effectuer de déplacements supplémentaires. Les déplacements supplémentaires vous seront facturés au coût de déplacement indiqué dans les Conditions Spécifiques. Les déplacements inutiles d'un technicien (par exemple, si vous n'êtes pas présent à l'Adresse au moment du rendez-vous ou si l'Entretien n'a pas pu être effectué à cause d'une Chaudière non accessible ou exclue sur la base de l'article 2.2., 2.3 ou 2.4 ou d'une non-conformité de type 2) vous seront également facturés conformément aux montants indiqués dans les Conditions Spécifiques.

(b) Prix en Régie Réparations

- 8.3** Les Prix en Régie pour les Réparations sont indiqués dans les Conditions Spécifiques. La première heure de l'intervention est toujours comptée en entier. Au-delà d'une heure, le temps de l'intervention sera facturé par quart d'heure entamé.
- 8.4** Le Prix en Régie pour les Réparations ne comprend pas les frais de déplacement. Ces frais sont facturés séparément, comme indiqué dans les Conditions Spécifiques. Les déplacements inutiles d'un technicien (par exemple, si vous n'êtes pas présent au moment convenu) vous seront également facturés conformément aux montants indiqués dans les Conditions Spécifiques.

(c) Pièces de rechange

- 8.5** Le Prix de Base Entretien et les Prix en Régie Réparations ne comprennent pas les pièces de rechange ni la main-d'œuvre y relative. Les pièces de rechange vous seront facturées au prix catalogue brut du fabricant qui les a livrées et la main-d'œuvre vous sera facturée au taux horaire indiqué dans les Conditions Spécifiques.

Si, sur base des instructions du fabricant, la pièce de rechange ne peut pas être montée par le technicien (par exemple le brûleur), vous devrez prendre rendez-vous avec un technicien du fabricant pour faire monter la pièce en question. Le cas échéant, les frais de déplacement et un tarif quart-horaire vous seront facturés pour l'intervention de notre technicien. Nous ne rembourserons pas les frais du fabricant.

(d) Annulation tardive

- 8.6** L'annulation ou le report par vous d'un rendez-vous doit être fait(e) au moins un (1) jour ouvrable avant la date prévue du rendez-vous. Si vous nous prévenez moins d'un (1) jour ouvrable avant la date prévue du rendez-vous, SENE C peut vous facturer une indemnité comme indiquée dans les Conditions Spécifiques.

(e) Facturation et paiement

- 8.7** Le Prix de Base Entretien, le Prix en Régie Réparations et toutes les autres redevances dues vous seront respectivement facturés après l'exécution de l'Entretien ou des Réparations.
- 8.8** Le montant dû par vous diffère selon le taux de TVA applicable (6% pour les habitations privées occupées depuis plus de 10 ans et 21% dans les autres cas).
- 8.9** Nos factures sont payables dans un délai de sept (7) jours calendrier après Réception. Vous pouvez uniquement payer par virement. Si vous ne payez pas à la date d'échéance, vous recevez un premier rappel. Le premier rappel est gratuit. Si vous ne payez pas dans les 14 jours qui suivent après ce premier rappel, nous vous enverrons un deuxième rappel, avec frais de rappel de 7,50 EUR. Ensuite, nous nous réservons le droit de charger la clause de dommage et intérêts complète, comme spécifiée en article 8.12.
- 8.10** Les plaintes, les demandes en garantie et toute autre demande à l'encontre de SENE C ne suspendent pas vos obligations de paiement.
- 8.11** Si vous n'êtes pas un Consommateur, vous n'avez jamais le droit de procéder à une compensation avec une quelconque obligation de paiement envers SENE C.
- 8.12** Si vous êtes un consommateur et vous ne payez pas à temps, vous êtes en défaut. SENE C vous mettra en demeure par écrit et vous demandera de remplir vos obligations de paiement dans un délai de 1 mois.



Si vous ne payez toujours pas, SENE C sera en droit, après l'expiration du délai d'1 mois précité, sans préjudice de ses autres droits et sans autre mise en demeure, de recouvrer la totalité de la dette non payée et de facturer des intérêts légaux de retard sur ce montant impayé sur la période allant de la date d'échéance du délai susmentionné à la date de réception du paiement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire dont le montant est égal à :

- a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
- b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros;
- c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

Si vous êtes une entreprise et si vous ne payez toujours pas, SENE C sera en droit, après l'expiration du délai d'1 mois précité, sans préjudice de ses autres droits et sans autre mise en demeure, de recouvrer la totalité de la dette non payée et de facturer des intérêts de retard sur ce montant impayé à concurrence de 12% l'an sur la période allant de la date d'échéance de la facture à la date de réception du paiement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 15% de la totalité de la partie impayée du Prix, avec un minimum de 62 EUR.

SENE C peut, le cas échéant, suspendre ses obligations envers vous jusqu'au paiement de la totalité du montant dû.

- 8.13** Si vous êtes un Consommateur et si SENE C ne remplit pas à temps ses obligations envers vous, vous avez le droit de mettre en demeure SENE C et de lui demander de remplir ses obligations dans un délai d'1 mois. À défaut de réponse en temps utile à la mise en demeure, vous recevez une compensation unique de 150 EUR.

Si vous avez droit à un paiement de notre part, en conséquence d'une erreur de facturation de notre part, vous avez également droit à des intérêts au taux d'intérêt légal. Dans ce cas, les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure sont à notre charge.

(f) Adaptation des prix et renégociations

- 8.14** Tous les prix mentionnés dans les Conditions Générales et Spécifiques sont adaptés annuellement au 1^{er} janvier, en application de la formule ci-dessous :

$$\text{Nouveau prix} = \text{Ancien prix} * [0,2 + 0,8 (s'/s)]$$

Signification des valeurs de cette formule :

- Ancien prix : le prix ou la redevance stipulé(e) dans les Conditions Générales ou Spécifiques ;
- s' : salaire horaire moyen augmenté des charges sociales et des assurances pour les employés du secteur de la construction (pour les employeurs qui emploient plus de 20 ouvriers/catégorie D) pour le mois de décembre précédant la date de l'adaptation des prix ;
- s : salaire horaire moyen augmenté des charges sociales et des assurances pour les employés du secteur de la construction (pour les employeurs qui emploient plus de 20 ouvriers/catégorie D) pour le mois précédant la Date de Début ;
- Le salaire horaire moyen, majoré des charges sociales et des assurances, des employés du secteur de la construction peut être consulté sur le site <https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/secteurs-specifiques/construction/adaptation-des-prix-lindex>.

- 8.15** Jusqu'à la conclusion d'un Contrat nous pouvons modifier et de compléter les présentes Conditions Générales et en plus nous pouvons à tout moment apporter des modifications de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site Internet www.SENEC.be.

Nous pouvons modifier les conditions du Contrat en votre défaveur à condition de vous en informer au moins deux (2) mois à l'avance par voie postale ou par e-mail. En cas de notification par voie postale, la notification est réputée avoir lieu le Jour de Réception ; en cas de notification par e-mail, elle a lieu à la date d'envoi. Si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions contractuelles, vous êtes tenu de nous en informer par écrit dans le mois de la Réception de notre notification. Le fait de nous notifier votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouvelles conditions contractuelles auraient dû prendre effet. L'absence de notification de votre refus dans le délai imparti sera par contre considérée comme l'acceptation par vous des nouvelles conditions contractuelles.

Article 9 : Garanties

- 9.1** Nous garantissons les pièces de rechange conformément aux modalités définies par le fabricant qui a fourni les pièces.
- 9.2** Si vous êtes un Consommateur, les dispositions de cet article ou toute autre stipulation contractuelle ne portent pas préjudice aux droits que vous avez en vertu de la législation régissant la vente des biens de consommation telle que prévue aux articles 1649bis à 1649octies de l'ancien Code civil.

Article 10 : Responsabilité

- 10.1** Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de dispositions légales impératives qui prévaudraient.
- 10.2** SENE C est uniquement responsable (i) des dommages matériels découlant directement d'une faute, et (ii) du décès ou des blessures corporelles résultant d'un acte ou d'une omission.

Sont exclus : les pertes de profits, de revenus, d'économies espérées, de temps, de manque à gagner, la perte de données et les dommages immatériels et/ou indirects.

La responsabilité de SENE C est en outre limitée (i) en cas d'Entretien : à une fois le Prix de Base Entretien et (ii) en cas de Réparations : au prix effectivement facturé au Client, conformément à l'article 8, pour la Réparation en question.

- 10.3** Il est de votre responsabilité de faire effectuer l'entretien de votre Chaudière dans les délais légaux. SENE C garantit uniquement qu'à partir de l'exécution du 1^{er} Entretien relevant du présent Contrat, les Entretiens suivants seront planifiés dans la Période d'Entretien applicable sauf dans le cas où vous ne répondriez pas à nos demandes visant à planifier l'Entretien. Dans ce cas, SENE C se réserve le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 3.6.
- 10.4** En cas de plaintes, SENE C se réserve le droit d'envoyer un organisme tiers et indépendant pour contrôler l'Chaudière et l'Entretien effectué. Si la plainte est jugée non fondée par l'organisme tiers indépendant, un montant forfaitaire de 50,00 € vous sera facturé.

Article 11 : Force majeure

Lorsque SENE C est dans l'impossibilité de respecter intégralement ou partiellement ses obligations contractuelles pour une raison qui ne lui est pas imputable, imprévisible ou qui ne pouvait raisonnablement pas être évitée, y compris, mais sans s'y limiter : catastrophes naturelles, guerres, sabotage, émeutes, révoltes, actions militaires ou de guérilla, terrorisme, sanctions ou embargos économiques, grèves, explosions, incendies, conditions atmosphériques extrêmes qui empêchent SENE C de travailler en toute sécurité (comme les températures glaciales et la grêle ou la foudre), les obligations contraignantes de la part des autorités, indisponibilité d'électricité du réseau électrique ou tensions inhabituelles sur le réseau électrique échappant au contrôle de SENE C, et toute défaillance des équipements non utilisés par SENE C et hors de son contrôle et/ou de sa faute, les



obligations de SENEK seront suspendues jusqu'au moment où SENEK est en état d'exécuter ses obligations de la façon convenue. Dans un tel cas, SENEK ne sera aucunement considérée comme étant en défaut et SENEK ne vous devra aucune indemnité.

Article 12 : Protection de vos données personnelles

12.1 SENEK est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant les présentes Conditions Générales, vous reconnaissez avoir lu et accepté la Politique vie privée de SENEK, que vous pouvez trouver via le lien suivant www.SENEC.be/fr/politique-de-la-vie-privee et qui est résumée dans le présent article. En cas de contradiction entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter SENEK via data.protection.bnle@engie.com ou via Boîte Postale 10020, 1030 Schaerbeek Bruxelles Gare du Nord.

12.2 SENEK peut traiter vos données personnelles à des fins de gestion de ses clients antérieurs, futurs et actuels qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec SENEK, l'offre et la promotion de produits et services, la protection des droits, de la propriété ou sécurité de SENEK, de ses clients ou de tiers (y compris la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures judiciaires, la gestion des obligations légales ou réglementaires de SENEK), la comptabilité de SENEK et la gestion des créances de SENEK (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer ses créances, SENEK peut combiner les données personnelles que vous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que SENEK a obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur les contrats entre SENEK et vous-même, sur l'intérêt légitime de SENEK (principalement direct marketing), sur les obligations légales de SENEK ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

12.3 Vos données personnelles sont traitées par SENEK et par les tiers suivants pour les finalités précitées: les call centers, les gestionnaires de réseau, les partenaires commerciaux (par exemple des techniciens de produits liés aux produits de SENEK, entre autres la fourniture d'énergie, le stockage d'énergie, les panneaux solaires, isolation, maison intelligente et mobilité verte), bureaux de recouvrement et intermédiaires avec lesquels SENEK est en relation pour la gestion de ses créances, ses sociétés liées (par exemple ENGIE, Sungevity et Cozie) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés dans les pays de l'Espace Économique Européen (« EEE ») et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque SENEK collabore avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, SENEK leur impose des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous souhaitez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, vous pouvez envoyer un e-mail à data.protection.bnle@SENECengie.com. SENEK se réserve le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans telle copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les finalités précitées.

12.4 Vous pouvez obtenir l'accès à vos données personnelles ou en demander la rectification ou la suppression via <https://www.engie-benelux-privacy.com/fr> ou en adressant une lettre, accompagnée d'un document prouvant votre identité à SENEK, Boulevard Simón Bolívar 36 à 1000 Bruxelles. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos

données personnelles ou demander à SENEK d'en limiter le traitement. Vous pouvez également demander à SENEK de transférer vos données personnelles directement à un autre fournisseur. Par le même moyen, vous pouvez retirer votre consentement ou avertir SENEK si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou courrier en indiquant le(s) moyen(s) de communication souhaité(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter SENEK à l'adresse précitée ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données : www.privacycommission.be.

Article 13 : Procédure de plaintes

13.1 Vous pouvez porter plainte par lettre adressée à SENEK, Chaussée de Ruisbroek 85 à 1190 Forest.

13.2 Les plaintes concernant l'exécution du Contrat doivent, sous peine de déchéance, être introduites dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 10 jours suivant votre constatation des problèmes, décrits de manière complète et claire.

Les plaintes concernant une facture reçue de SENEK doivent, sous peine de déchéance, être adressées à SENEK dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 10 jours suivant la réception de la facture.

13.3 Il est répondu aux plaintes soumises à SENEK dans un délai d'1 mois à compter de la date de réception. Lorsqu'une plainte nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, SENEK accuse réception de la plainte dans le délai d'1 mois et indique le délai dans lequel vous pouvez vous attendre à une réponse plus détaillée.

13.4 Si la plainte ne peut être résolue de commun accord et que vous êtes un Consommateur, il en résulte un litige qui sera résolu de la manière décrite ci-après.

Le Service de Médiation pour le Consommateur du SPF Économie est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Celui-ci traitera la demande lui-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Le Service de Médiation pour le Consommateur peut être contacté via le lien suivant : <http://www.consumentenombudsdienst.be/fr>.

En cas de litiges à caractère transfrontalier, vous pouvez, en tant que Consommateur, également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

Article 14 : Autres conditions

14.1 Nous avons le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'il présente les mêmes garanties que nous. Nous vous informerons en cas de cession.

14.2 Le droit belge s'applique.

14.3 En ce qui concerne les litiges découlant de ou en rapport avec les Contrats pouvant être conclus entre SENEK et des clients, autres que des Consommateurs, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents.

Annexe : Le modèle de formulaire de rétractation se trouve à l'adresse suivante : <https://www.senec.be/wp-content/uploads/2022/11/Formulaire-de-retractation.pdf>