



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGV-CGU)

Prestations de Services

Vente d'équipement avec installation – Dépannage d'équipement

Biogaz Confort - 61 rue Jean Jaurès 77170 COUBERT - Tel. : 01 64 42 70 70 - courriel : bureau@biogazconfort.fr
S.A.S au capital de 10 000 € - R.C.S. Melun 519 726 517 - Code APE 4322B - TVA FR 11 519 726 517
RC Abeille N° 76160789 - Qualibat RGE N° E 105645



BIOGAZ CONFORT

CHAUDIERE - CHAUFFAGE - PLOMBERIE - CLIMATISATION - POMPE A CHALEUR
ENTRETIEN - DEPANNAGE - INSTALLATION

Conforme à la norme AFNOR NF X 50-010

Le présent document ne dispense pas de respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur :

- ✓ Code de la consommation : de l'article L221-1 à l'article L221-29.
- ✓ Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (dite loi Châtel).
- ✓ Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts NOR : DEVE0918467A. (Version du 22/11/2021)



CONDITIONS GENERALES

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières telles que définies dans le cadre du devis auquel elles sont jointes. Cet ensemble indivisible forme le **Contrat de Vente d'équipement avec installation ou de Dépannage**, ci-après dénommé le **Contrat**. En signant le devis, le Client atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées

Domaine d'application

Applicable 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 couvrent toutes prestations, ci-après « la /les Prestation(s) », de :

- **Vente d'équipements** par le Prestataire indiqué dans le devis (chaudière, pompe à chaleur, chauffe-eau ou tout autre équipement mentionné dans le devis) avec installation de l'équipement ;
- **Dépannage d'équipement** de chauffage, eau chaude, ventilation ou tout autre équipement mentionné dans le devis, le cas échéant associé à la vente de pièces détachées par le Prestataire.

Le présent document constitue l'engagement minimal mais peut être complété par des options ou avenants dans les

« Conditions particulières », mais ne devront en aucun cas dénaturer ou amoindrir les engagements énoncés dans le présent document.

Conditions générales

1. Devis - Visite préalable

Un **devis gratuit, détaillé et précisant sa durée de validité** sera établi préalablement à nos Prestations. En fonction de la Prestation, en cas de vente d'équipement avec installation notamment, le Prestataire pourra demander au Client un acompte figurant au devis ou un paiement complet d'avance.

Selon la Prestation concernée, **une visite préalable pourra être réalisée par le Prestataire chez le Client en amont de l'établissement du devis.**

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, qui donnera lieu à l'établissement d'un devis.

2. Conclusion du Contrat

Les Prestations prévues au devis ne pourront intervenir qu'une fois le contrat conclu entre le Client et le Prestataire.

Le « Contrat » est constitué :

- du **devis accepté**, c'est-à-dire **daté et signé par le Client**,
- des **présentes Conditions Générales** jointes au devis

L'intervention du Prestataire se limite aux Prestations et/ou équipements et pièces spécifiés sur le devis. Aucune modification portée sur le devis ou sur tout autre écrit adressé par le Client au Prestataire ne peut en conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite du Prestataire.

Toute prestation complémentaire non prévue au devis, dont la nécessité s'est révélée au cours de l'exécution de la (ou des) Prestation(s) au vu de l'état des installations et équipements du Client, fera l'objet d'un **devis complémentaire** établi par le Prestataire et remis au Client pour accord avant réalisation de la prestation complémentaire concernée.

Les pièces détachées hors garantie seront facturées sur devis (voir Article 9).

Dans le cas d'une prestation conclue par voie électronique, ou d'une prestation payable par voie électronique :

Les différentes étapes à suivre pour **conclure le Contrat ou s'acquitter du paiement demandé**, par voie électronique, sont les suivantes :

1. Si demandé : choix des prestations ou choix de la prestation à payer par voie électronique ;
2. Si demandé : Saisie du code postal du lieu d'installation de l'équipement ;
3. Si demandé : saisie des informations relatives au logement et à l'équipement ;
4. Si demandé : Choix de la date de rendez-vous ;
5. Le cas échéant : Récapitulatif de la commande et du prix : le Client peut, lors de cette étape, vérifier sa commande et corriger le cas échéant les erreurs avant confirmation ;
6. Le Client consulte les CGV ; **La validation de la commande entraîne l'acceptation des CGV sans réserve ;**
7. Le Client 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 Client de **renoncer à son droit de rétractation** dans les conditions prévues par l'Article L221-28 du Code de la consommation ;
9. Le cas échéant, le Client est informé de la création de son espace personnel ;
10. Validation de la commande ;
11. Paiement de la commande, du devis ou, le cas échéant de l'acompte demandé, selon le mode de règlement choisi parmi ceux proposés par le Prestataire ;
12. Réception d'un email de confirmation de la commande ou du paiement et, le cas échéant, de la date de visite ;

Le Contrat est conclu en langue française. À tout moment, le Client peut consulter ou rectifier les informations fournies le concernant en contactant le secrétariat.

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

3. Prix - TVA

Les prix des Prestations et/ou pièces détachées sont exprimés en euros et détaillés dans le devis signé par le Client, et s'entendent toutes taxes et, le cas échéant, contributions environnementales, comprises.

La TVA est appliquée au taux de TVA en vigueur à la date de signature du devis par le Client, sous réserve d'une modification de réglementation lors de l'exécution des travaux.

Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le Client s'engage à compléter et remettre au Prestataire l'attestation prévue à cet effet. Si les mentions portées sur l'attestation s'avéraient inexactes du fait du Client et avaient pour conséquence une application erronée du taux réduit de la TVA, le Client pourrait être tenu au paiement notamment du complément de taxe (différence entre le montant de la taxe due et le montant de la TVA réduit).

4. Délai d'exécution - Issue des prestations - Réception

Le **Prestataire réalisera la Prestation** dans les délais d'exécution prévus au devis, sous réserve :

- De l'**acceptation du devis** par le Client, et, le cas échéant, **paiement complet** d'avance ou **règlement de l'acompte** prévu au devis ;
- Du **respect du délai de rétractation** dont dispose le Client conformément à l'Article « Rétractation » ci-dessous, **sauf lorsque le Client a expressément renoncé à ce droit ;**
- Le cas échéant, de l'acceptation de l'offre de crédit dans le cas d'un achat d'équipement réalisé par le Client au moyen d'un crédit affecté au sens de l'Article L311-1 du Code de la Consommation ;
- De la **disponibilité des équipements et pièces prévus au devis**, commandés par le Prestataire auprès de fournisseurs tiers à l'issue des échéances ci-dessus.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, ou de tout élément non identifiable au jour de l'établissement du devis, au démarrage ou en cours d'exécution des Prestations (indisponibilité des équipements et pièces notamment), les Parties conviendront d'un commun accord du report du délai d'exécution des Prestations.

En l'absence d'un tel accord, le Prestataire se réserve le droit d'annuler lesdites Prestations.

Selon sa nature, la **Prestation achevée** pourra donner lieu à :

- La fourniture par le Prestataire au Client d'un **Certificat de Conformité**, selon les obligations réglementaires ;
- La fourniture par le Prestataire au Client d'un rapport de mise en service de l'équipement si cette dernière est incluse au devis ;
- Pour l'installation d'équipements, la signature par le Prestataire et le Client d'un **Procès-verbal de réception des travaux** sur lequel figureront les éventuelles réserves ;
- Pour le dépannage d'équipement, la signature par le Prestataire et le Client d'un **compte-rendu d'intervention**.

Dans le cas d'un équipement complet, la garantie commence à courir à compter de la date de mise en service ou de la date d'installation si la mise en service n'est pas faite à l'initiative du Client dans les 3 mois après celle-ci.

5. Dénonciation

Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, en cas de manquement du Prestataire de fourniture des prestations dans le délai convenu, le Client peut dénoncer le Contrat constitué du devis signé et des présentes conditions générales 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 supplémentaire 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 Client l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou le cas échéant d'annuler la prestation en cas d'impossibilité technique d'exécution dans le respect des normes, des règles de l'art et de la sécurité auxquelles il est tenu (par exemple, en cas de vétusté, non-conformité, impossibilité d'accéder à l'équipement, etc.), ou en cas de faute grave de la part du Client entraînant des risques pour la sécurité ou la santé physique ou morale des salariés du Prestataire (techniciens, chargés de relation client, etc.). Tel sera le cas, par exemple, en cas de comportement agressif, menaçant ou violent du Client.

Dans les cas visés à l'alinéa précédent, le Prestataire procédera au remboursement des sommes éventuellement versées par le Client au titre de la prestation : le Prestataire pourra cependant facturer au Client, le cas échéant, des frais de déplacement en cas de manquement de ce dernier.

6. Facturation - Paiement - Réserve de propriété

A l'issue de la Prestation, **une facture** sera délivrée par le Prestataire au Client. Dans le cas où la main d'œuvre ne fait pas l'objet d'un montant forfaitaire, **toute heure commencée est due** par le Client. **La Prestation devra être réglée par le Client dans son intégralité** une fois la Prestation réalisée et à **réception de la facture**, selon les modes de paiement disponibles spécifiés dans le devis et la facture. Le Prestataire n'accordera aucun escompte en cas de paiement anticipé.

Dans le cas où **l'acompte prévu au devis** a été réglé par le Client, l'acompte viendra en **dédution de la somme due** par le Client. Cette somme sera remboursée au Client en cas d'exercice, par celui-ci, de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'Article « Rétractation » ci-dessous, **sauf dans le cas où l'exécution a commencé** à la **demande expresse du Client** avant la fin du délai de rétractation et pour lequel le dernier alinéa de l'Article « Rétractation » s'applique.

Dans le cas où le Client a sollicité un prêt affecté pour payer tout ou partie des Prestations, le Client réglera au Prestataire l'éventuelle différence entre le montant des sommes dues et le montant du prêt affecté, déduction faite de l'acompte éventuel versé.

En cas de défaut de paiement à l'échéance non justifié, et après relance, le Prestataire enverra au Client une mise en demeure de payer sous un délai de 30 jours.

Conformément à la clause de Réserve de propriété convenue en application de l'Article 2367 du Code civil, les équipements ou les pièces détachées ne deviennent propriété du Client qu'après réalisation des Prestations et paiement intégral du prix convenu. Le Prestataire peut donc revendiquer la restitution des équipements et pièces vendus par toute voie de droit, ceci jusqu'au paiement intégral par le Client des sommes dues.

7. Obligations et Responsabilité

7.1 Obligations du Client

Le Client est **responsable des démarches**, demandes, **déclarations** et **constitutions de dossier** à réaliser le cas échéant auprès des entités concernées :

- Pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires préalablement au démarrage des Prestations. Sauf information contraire, ces autorisations sont **réputées obtenues par le Client** avant exécution des Prestations ;
- Pour l'obtention des éventuels **avantages fiscaux** ;
- Pour l'obtention des éventuels **avantages financiers** auxquels il pourrait prétendre pour les équipements dont les Devis ne déduisent pas directement les aides financières liées à des opérations d'économies d'énergie.

Dans le cas où le(s) montant(s) des aides financières liées à des opérations d'économies d'énergie est/ sont **déduite(s) du Devis** :

- Le Client bénéficiaire de la remise atteste sur l'honneur **fournir exclusivement au Prestataire** et à ses partenaires **les documents** permettant de valoriser cette opération ;
- Le Client bénéficiaire s'engage à **dater et signer l'Attestation sur l'Honneur et le procès-verbal de réception à la fin des travaux** puis de les retourner dès réception et au **plus tard dans un délai d'un (1) mois maximum après réception** ;
- Le Client bénéficiaire devra **accepter la réalisation d'un éventuel contrôle des travaux**, par contact et/ou sur site, par un organisme dédié ;
- A défaut de respecter les engagements ci-dessus, ou dans le cas d'une fausse déclaration ou de données inexactes, le Client bénéficiaire sera **redevable vis à vis du Prestataire** du montant des **primes déduites** du Devis et devra s'en **acquitter dès réception de la facture** correspondante.
- Pour les besoins de la bonne exécution des Prestations, les lieux d'intervention seront préalablement **dégagés** par le Client qui en permettra le libre accès au Prestataire pendant toute la durée des Prestations ; En particulier, aucun aménagement ne devra gêner ou empêcher la réalisation des travaux, ou risquer de mettre en jeu la sécurité des techniciens du Prestataire.

Le Client 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 offensant ou inapproprié ;
- À fournir au Prestataire des **informations sincères, fiables, actualisées**, concernant notamment les contacts des locataires si le Client est le propriétaire. Dans ce dernier cas, le propriétaire Client devra avoir recueilli l'accord des locataires sur la communication des données les concernant en vue de l'exécution des prestations ;
- À 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** ;
- À utiliser les équipements visés par le Contrat dans le **respect des consignes** et de la notice du fabricant qui lui seront remis.

7.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une **police d'assurance** couvrant sa **responsabilité civile** et le cas échéant **décennale** dans le cadre des Prestations prévues au Contrat.

Il est responsable de la mise en œuvre des moyens en usage dans la profession pour assurer la bonne exécution des Prestations.

Les **interventions du Prestataire** sont réalisées **exclusivement avec les équipements et pièces fournis** par celui-ci, les dépannages pouvant être 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.

La **responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée** pour tous les incidents ou accidents provoqués par la faute, fausse manœuvre, malveillance ou intervention du Client 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 ou du conduit de fumée ou encore à des incidents résultant de la vétusté ou de la non-conformité du matériel incombant au Client.

Après dénonciation du Contrat, ou en cas d'annulation par le Client d'un rendez-vous ou d'absence de ce dernier lors d'un rendez-vous, la **responsabilité du Prestataire est dérogée** de toutes les conséquences pouvant résulter du défaut d'installation ou de dépannage.

8. Organisation des rendez-vous

Si le Prestataire se déplace chez le Client mais que **ce dernier est absent** au rendez-vous, il devra prendre contact avec le Prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous.

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

En l'absence du Client le jour de l'intervention, ce dernier pourra désigner 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 Client.

9. Garanties

9.1 Garanties légales

A condition d'avoir été fournis par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des équipements et 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 seuls équipements et 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 de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. **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.

Dans le cas où le Client souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité ou des vices cachés, le Client contactera le Prestataire qui lui indiquera les démarches à réaliser pour mettre en œuvre la garantie.

[Article L217-4](#) du Code de la Consommation : *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

[Article L217-5](#) du Code de la Consommation : *Le bien est conforme au contrat :*

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

[Article L217-12](#) du Code de la Consommation : *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

[Article L217-16](#) du Code de la Consommation : *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours, vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

[Article 1641](#) du Code Civil : *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

[Article 1648](#) Premier alinéa du Code Civil : *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

9.2 Garantie commerciale

Toutes nos pièces détachées bénéficient, en complément des garanties légales, des dispositifs de garantie commerciale mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

Toute intervention du Prestataire, ne faisant pas l'objet d'une fourniture de pièce détachée par le Prestataire bénéficie d'une garantie gratuite de 1 mois pour la main d'œuvre et les déplacements, sur l'ensemble de la zone de chalandise du Prestataire, en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention, sous réserve que la demande de garantie ait été réalisée auprès du Prestataire signataire du Contrat et qu'il n'y ait pas eu d'intervention extérieure ou de mauvaise utilisation de l'équipement.

10. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance (voir [articles L 221-1 à L 221-4](#) du code de la consommation), le Client consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de souscription au contrat d'abonnement.

Le droit de rétractation est régi par les [articles L 221-18 à L 221-28](#) du code de la consommation.

10.1 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client consommateur peut utiliser un formulaire type de rétractation figurant en annexe de [l'article R 221-1](#) du code de la consommation. S'il ne souhaite pas utiliser ce formulaire, le Client consommateur doit notifier à Biogaz Confort sa décision de se rétracter au moyen de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

La rétractation peut être adressée à Biogaz Confort par courrier électronique : bureau@biogazconfort.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : **S.A.S Biogaz Confort - 61 rue Jean Jaurès 77170 COUBERT**

10.2 Renoncations et exclusions

En vertu de [l'article L 221-25](#) alinéa 1er du Code de la consommation, si le Client consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen si le contrat a été conclu à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le Client consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à Biogaz Confort un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le Client consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie ou si Biogaz Confort n'a pas respecté l'obligation d'information prévue par [l'article L 221-5](#) du Code de la consommation.

En application de [l'article L 221-28](#) du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :**

«1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel [...]

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence».

11. Droit applicable et traitement des litiges

Les présentes Conditions générales et plus généralement, le contrat conclu avec Biogaz Confort, sont exclusivement soumis au droit français.

A ce titre, et conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1382 du 30 octobre 2015

Dans le but de parvenir à une résolution amiable d'un éventuel litige survenu à l'occasion d'une ou de plusieurs prestations, Biogaz Confort propose au Client de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé, conformément aux dispositions des [articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation](#).

Préalablement, le Client doit adresser à Biogaz Confort par écrit sa réclamation détaillée à laquelle Biogaz Confort apportera la plus grande attention. Le Client peut contacter Biogaz Confort par courrier électronique : bureau@biogazconfort.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : **S.A.S Biogaz Confort - 61 rue Jean Jaurès 77170 COUBERT**

Si la réponse de Biogaz Confort ne donne pas entière satisfaction au Client, et sous réserve que la demande 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, celui-ci peut alors, dans le délai d'un an à compter de la réclamation, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à **CM2C** (<https://www.c2mc.net>)

Par voie postale : **CM2C - 14 rue Saint Jean - 75017 PARIS**

Tous les litiges auxquels les opérations réalisées par Biogaz Confort et décrites aux présentes Conditions générales de prestations de services qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux français compétents.

12. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Textes de référence : Règlement (UE) 2016/679 et Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Utilisation de vos données personnelles

Le Client fournit au Prestataire des données à caractères personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Client sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

Notre entreprise, agissant en qualité de « responsable de traitement », ne traitera ou n'utilisera vos données que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du présent contrat et à tous les services et prestations qui lui sont directement ou indirectement liés, tels que, par exemple : création de votre compte client, programmation des interventions de maintenance et d'entretien, gestion des dépannages, traitement des réclamations, facturation, opérations de recouvrement, réception d'offre adaptées aux besoins du Client et action promotionnelles etc.

L'utilisation de vos données personnelles, des caractéristiques de votre logement ainsi que des informations issues de votre, ou de vos systèmes de chauffage est indispensable et indissociable à la bonne exécution du présent contrat. Dans la mesure où le Client ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes.

Durée de conservation de vos données personnelles

Vos données personnelles seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées dans le présent contrat et dans le respect des prescriptions et obligations légales de conservation.

S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, vos données personnelles seront archivées pour une durée de dix ans à compter de la date de la dernière prestation contractuelle effectuée (conformément aux obligations légales de conservation des contrats et des documents comptables).

Destinataires ou catégories de destinataires de vos données

Les données traitées sont destinées aux services internes de l'entreprise. Dans le cadre de l'exécution de ses obligations légales, réglementaires et/ou contractuelles, notre entreprise peut également faire appel à des prestataires ou des sous-traitants ou des partenaires, à des établissements financiers et postaux, à des tiers autorisés. L'entreprise s'engage à ne transmettre vos données personnelles qu'après vérification de la conformité aux dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles, du traitement des données transférées par le destinataire.

Par ailleurs, dans le cas où notre entreprise ou une part de ses actifs seraient transmis à un tiers, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, vos données personnelles seront transmises audit tiers.

Sécurisation de vos données

Notre entreprise prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité de vos données stockées, notamment pour empêcher que des tiers non autorisés puissent y accéder.

Droits des personnes et coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation, dans les conditions prévues par la réglementation, auprès du délégué à la protection des données (DPO) joignable à l'adresse de l'entreprise indiquée sur le présent contrat.

Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Vous disposez de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).