

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE TOTALENERGIES HEATING BELGIUM S.A. (ONE SHOT)

## 1. Introduction

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent au et font partie intégrante du Contrat « TotalEnergies Heating Belgium S.A. (One Shot) » (ci-après dénommé « le Contrat ») conclu entre le Client et TotalEnergies Heating Belgium S.A., établie à l'adresse Rue Saint-Laurent 54, 4000 Liège, enregistrée à la BCE sous le numéro 0567.891.745, ci-après dénommée « TotalEnergies ».

1.2 Pour toute question ou remarque concernant le présent Contrat, le Client peut contacter TotalEnergies par téléphone au 02 486 48 62 ou par e-mail à heating@totalenergies.be.

1.3 Par la signature du Contrat de maintenance, le Client confirme qu'il est intégralement d'accord avec ces conditions générales.

## 2. Définitions

**Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

**Adresse de l'Installation** : le logement (Consommateur) ou bâtiment (non-Consommateur) que vous avez indiqué, situé en Belgique, où la maintenance de l'installation doit être effectuée.

**Installation** : votre installation de chauffage central (installations de chauffage intérieures fixes), au gaz naturel ou au mazout d'une puissance de maximum 70 kW.

**Client** : tout Consommateur ou non-Consommateur qui conclut un contrat de maintenance avec TotalEnergies.

**One shot** : entretien de chaudière avec paiement unique sur place.

**Période de maintenance** : la période au cours de laquelle la maintenance est effectuée. La maintenance d'une Installation au mazout s'effectue une fois par an (Période de maintenance de 1 an). La maintenance d'une Installation au gaz naturel s'effectue une fois tous les 2 ans (Période de maintenance de 2 ans).

**Jour de réception/Réception** : le troisième jour ouvrable après l'envoi du document. Les jours ouvrables sont tous les jours de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

**Cahier des charges** : le Cahier des charges est une feuille de route qui détaille les travaux à effectuer. Ce Cahier des charges est conforme à la législation régionale en vigueur et vous assure l'une des prestations les plus complètes et de la meilleure qualité qui soit sur le marché ainsi que le fonctionnement optimal de votre installation.

## 3. Objet

TotalEnergies s'engage à effectuer la maintenance de votre Installation à l'Adresse de l'Installation, pendant la Période de maintenance, selon les modalités définies dans les présentes conditions générales qui, avec le Cahier des charges et la Liste tarifaire, constituent le Contrat. En cas de contradiction, les dispositions des présentes conditions générales priment.

## 4. Durée et terme :

4.1 La durée du Contrat est limitée à la durée nécessaire à la réalisation effective de l'entretien.

4.2 Le Contrat entre en vigueur à la date où il est conclu.

4.3 Chacune des Parties peut mettre un terme au Contrat par courrier ou e-mail conformément aux modalités prévues au point 6.6.

4.4 Si vous mettez un terme au Contrat, que la maintenance pour la Période de maintenance en cours n'a pas encore été effectuée et que vous n'êtes pas dans le cas d'une « annulation tardive » conformément au point 6.6., aucune indemnité ne sera facturée, sous réserve des points 6.3 et 6.4.

## 5. Maintenance

5.1 TotalEnergies s'engage à :

- planifier la maintenance unique de votre Installation en tenant compte de la Période de maintenance et à en assurer le suivi. La date exacte de la maintenance est fixée par notre service technique en concertation avec le Client;
- faire exécuter la maintenance par un technicien agréé. Il peut s'agir d'un collaborateur ou d'un sous-traitant de notre choix.

5.2 La maintenance comprend au minimum ce que prévoit la législation régionale en matière d'entretien périodique en date du présent Contrat, à l'exclusion d'audits supplémentaires éventuels imposés par ladite législation, comme décrit dans le Cahier des charges. Ces audits doivent être payés à part selon les tarifs qui figurent sur la liste tarifaire correspondante.

5.3 Tous les autres services ou produits supplémentaires qui ne figurent pas dans le Cahier des charges ne sont pas compris dans la maintenance et doivent être payés à part à TotalEnergies selon le devis réalisé par le technicien.

## 6 Critères d'intervention

6.1 La maintenance est uniquement effectuée si la chaudière et l'Installation respectent la réglementation et/ou les normes techniques en vigueur et si l'état de la chaudière ne met pas en danger la sécurité du technicien.

6.2 Le Contrat ne couvre explicitement pas :

- les chaudières d'une puissance supérieure à 70 kW ;
- les chaudières et Installations auxquelles l'accès est insuffisant pour le technicien.

6.3 Si notre technicien constate que votre Installation n'est pas régulièrement entretenue et/ ou qu'elle est en mauvais état et que la maintenance ne peut être effectuée sans risque pour sa sécurité, la maintenance peut ne pas être exécutée et TotalEnergies peut résilier immédiatement le Contrat sans obligation de dédommagement. Dans ce cas, des frais de rupture / frais administratifs de 50 EUR seront facturés.

6.4 Si notre technicien constate que votre Installation ne respecte pas les dispositions légales, il agira conformément à la législation. Les 3 cas suivants peuvent se présenter :

- L'Installation n'est pas conforme et doit être réparée avant la prochaine maintenance. Vous vous engagez à effectuer les réparations avant la maintenance et celle-ci pourra être effectuée à ce moment-là.
- L'Installation n'est pas conforme mais ne requiert pas l'interruption immédiate de l'arrivée de gaz. Cependant, en raison de la gravité, l'utilisateur et/ou le propriétaire doit obligatoirement faire réparer l'installation dans les 3 mois. Si l'Installation est réparée dans les 3 mois, la maintenance peut être effectuée. Si l'Installation n'est pas réparée dans les 3 mois, TotalEnergies se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Contrat sans devoir payer le moindre dédommagement. Dans ce cas, des frais de rupture de 50 EUR seront facturés.
- L'Installation n'est pas conforme et la situation est si grave qu'il est nécessaire de couper immédiatement l'arrivée de gaz, et ce jusqu'à ce que l'Installation soit à nouveau conforme. Le technicien fait immédiatement le nécessaire pour couper l'arrivée de gaz, et ce jusqu'à ce que les problèmes qui constituent un danger immédiat soient résolus. TotalEnergies Heating Belgium S.A. se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Contrat sans devoir payer le moindre dédommagement. Dans ce cas, des frais de rupture de 50 EUR seront facturés.

6.5 La maintenance est effectuée un jour ouvrable. Elle peut être réalisée entre 8h et 17h. TotalEnergies vous contactera pour fixer un rendez-vous. Le Client peut également, s'il le souhaite, prendre rendez-vous par téléphone au 02 486 48 62. À la prise de rendez-vous, nous vous demanderons de nous communiquer les caractéristiques principales de votre installation (marque, type, année de construction, type d'énergie, etc.). Si l'installation est adaptée ou remplacée, vous nous le notifiez par écrit immédiatement ou au plus tard avant l'entretien.

6.6 Les rendez-vous peuvent être annulés par écrit par courrier ou e-mail. TotalEnergies doit recevoir ce courrier ou cet e-mail au plus tard 48 heures avant le rendez-vous. En cas d'annulation tardive, TotalEnergies se réserve le droit de facturer un coût administratif de 50 EUR (TVA comprise).

## 7 Prix, factures et mode de paiement

7.1 Si vous concluez un Contrat de maintenance (One Shot) avec TotalEnergies, le paiement est réalisé par paiement électronique à l'issue de l'entretien conformément aux tarifs mentionnés dans la carte tarifaire. En cas de non-paiement, le Client sera tenu d'effectuer le versement, dès réception de la facture envoyée par TotalEnergies, endéans les 15 jours calendriers. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de garder les attestations relatives à l'entretien jusqu'à réception du paiement. En aucun cas le technicien n'est habilité à recevoir de paiement en espèce.

7.2 Après la réalisation de l'entretien, le Client recevra une facture de TotalEnergies reprenant le montant total de la prestation réalisée (en ce compris les éventuels : frais de déplacements supplémentaires, pièces à remplacer, ...) conformément à la carte tarifaire en vigueur.

7.3 Le prix total de l'entretien dépend de l'Installation concernée et du taux de TVA appliqué (6 % ou 21 %) conformément à la législation en vigueur.

7.4 La facture et note de crédit éventuelle sont supposées reçues trois (3) jours après leur date d'envoi et doivent être payées au comptant. Si le Client a effectué le paiement conformément au point 7.1, la facture et note de crédit éventuelle sont envoyées à titre informatif. Dans le cas contraire, le Client sera tenu d'effectuer le paiement dès l'achèvement de la prestation par TotalEnergies, conformément au point 7.1.

7.5 Le Contrat de maintenance comprend la maintenance de l'Installation. Les déplacements sont compris dans le forfait, à moins que le technicien ne doive effectuer des déplacements supplémentaires. Dans ce cas, ceux-ci s'élèvent à 50 EUR (TVA comprise). Les déplacements inutiles (par ex. en cas d'absence, si l'installation est en mauvais état, etc.) vous sont également facturés à hauteur des montants susmentionnés. Les pièces de rechange ne sont pas incluses dans le prix de la maintenance et seront facturées au tarif en vigueur chez le fournisseur avec lequel TotalEnergies collabore.

7.6 Tout retard ou défaut de paiement entrainera de plein droit des frais de rappel de 7,50 EUR pour un envoi par courrier ordinaire et à 15 EUR pour un envoi par courrier recommandé. En cas de paiement tardif de la totalité ou d'une partie de la facture, le Client est tenu, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, au paiement d'intérêts de retard à compter de l'échéance de la facture, sur tout montant impayé, jusqu'à la date du paiement intégral. S'il s'agit d'un Client résidentiel, TotalEnergies applique à cet effet le taux d'intérêt légal. S'il s'agit d'un Client professionnel, TotalEnergies applique le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

## 8 Modification de la Liste tarifaire et des conditions :

8.1 Les présentes conditions générales, la Liste tarifaire et le Cahier des charges qui sont d'application peuvent uniquement être modifiés :

- si les modifications sont en défaveur du Client : deux (2) mois après la notification de la modification des conditions au Client ;
- si les modifications ne sont pas en défaveur du Client : deux (2) mois après notification au Client.

8.2 En dérogation de ce qui précède, les modifications s'appliquent directement si elles découlent directement ou indirectement de la décision d'une autorité.

8.3 Cette notification peut s'effectuer par tous les moyens de communication utilisés habituellement entre TotalEnergies et le Client, par exemple par mention sur la facture.

8.4 Si le Client n'est pas d'accord avec une modification, il peut résilier le Contrat par écrit, par courrier recommandé, dans un délai d'un (1) mois après notification de la modification, sans notification préalable et sans frais.

8.5 La résiliation sera effective le lendemain de la réception de la lettre de résiliation envoyée par courrier recommandé. Les anciennes conditions restent en vigueur jusqu'à ce moment-là. Le Client ne bénéficie pas de ce droit de résiliation lorsque les modifications sont en sa faveur, quand elles ne lui confèrent pas moins de droits ou ne lui imposent pas plus d'obligations.

## 9 Garantie et responsabilité de la maintenance

9.1 TotalEnergies est seule responsable en cas de non-exécution des prestations du Contrat (à l'exception des cas de force majeure) et de faute grave ou intentionnelle. À l'exception d'un décès ou de dommages corporels, la responsabilité de TotalEnergies se limite au remplacement gratuit de la maintenance fournie.

9.2 Si des pièces de rechange ou d'autres articles sont livrés, ils sont sous la garantie du fabricant, conformément à la garantie de conformité légale.

9.3 Le Client assume l'entière responsabilité à l'égard de tiers, en particulier des voisins, pour les dommages étant la conséquence inévitable de l'exécution des travaux lorsque TotalEnergies n'a commis aucune faute. Nous déclinons toute responsabilité en cas de problème survenant au cours ou à la suite de notre intervention en raison de la vétusté de l'installation faisant l'objet de la maintenance ou de ses pièces. Le démontage des appareils relève de la responsabilité exclusive du Client.

9.4 Nous ne pouvons aucunement être tenus responsables (1) de l'utilisation de produits chimiques destinés à déboucher des canalisations, (2) d'un problème de fonctionnement, quel qu'il soit, survenu après avoir coupé l'eau et (3) de dommages aux éléments porteurs constatés au cours des travaux. Dans ce cas, un supplément doit être comptabilisé pour travaux additionnels.

## 10 Correspondance et communication

10.1 Sous réserve de ce qui est défini au 10.2, toute correspondance est envoyée à l'adresse communiquée par le Client ou, à défaut, au domicile du Client. Cette adresse peut être modifiée sur demande écrite du Client.

10.2 Si vous concluez un Contrat en ligne ou choisissez de recevoir les informations relatives à votre Contrat avec TotalEnergies par e-mail, vous déclarez accepter le fait que TotalEnergies vous adresse, dans la mesure du possible, tout courrier relatif à votre Contrat par e-mail. Cette correspondance n'est alors plus envoyée par courrier postal. La correspondance est envoyée valablement à la dernière adresse e-mail indiquée.

10.3 TotalEnergies et le Client renoncent expressément au droit de contester la validité de ou la preuve que constitue une facture et/ou une communication envoyée par e-mail pour le simple motif qu'elle a été envoyée par e-mail. TotalEnergies et le Client conviennent expressément que, dans le cas susmentionné, les factures et les rappels ne sont plus envoyés par courrier postal et que les factures électroniques sont les seules factures officielles. Vous vous chargez vous-même de sauvegarder et de conserver vos factures. TotalEnergies ne peut être tenue responsable de la perte éventuelle de l'e-mail ou d'un traitement tardif. Vous informez immédiatement TotalEnergies de toute modification de votre adresse e-mail en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : heating@totalenergies.be. TotalEnergies n'est pas obligée de conserver cette correspondance.

## 11 Protection de la vie privée

11.1 Lors de la soumission de l'offre, le Client doit communiquer à TotalEnergies ses données à caractère personnel. Il doit tenir ces données à jour pendant toute la durée du Contrat. Si ses données à caractère personnel changent, par exemple ses coordonnées bancaires ou son adresse, le Client doit en informer TotalEnergies.

11.2 Le Client accepte que les données à caractère personnel qu'il fournit soient utilisées aux fins suivantes : l'exécution du Contrat, la facturation et la fourniture des produits et services demandés par le Client ainsi que l'exécution des obligations légales auxquelles est tenue TotalEnergies en tant que fournisseur.

11.3 Ces données peuvent également être utilisées à des fins commerciales, publicitaires ou de prospection et pour informer le Client sur nos produits et services ou sur des entreprises auxquelles TotalEnergies est contractuellement liée ainsi que sur leurs produits et services. TotalEnergies peut transmettre ces données à des entreprises auxquelles elle est directement ou indirectement liée ou auxquelles elle fait appel en vue de l'exécution de ses obligations dans le cadre du présent Contrat : ces entreprises peuvent être des entreprises directement liées à TotalEnergies au sens de l'article 11 du Code des sociétés, des call centres, des intermédiaires commerciaux, des autorités compétentes et d'autres partenaires. Leur accès aux données à caractère personnel se limite exclusivement aux données nécessaires à l'exercice de leur fonction.

11.4 En vertu du règlement général sur la protection des données du 14 avril 2016 qui est entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client a le droit de consulter et de corriger directement ses données personnelles auprès de l'administration de TotalEnergies et de s'opposer à l'utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Il peut exercer ce droit à tout moment sur simple demande écrite adressée à TotalEnergies à l'adresse suivante : TotalEnergies Heating Belgium S.A. - Rue Saint-Laurent 54 - 4000 Liège.

11.5 La Commission de la protection de la vie privée, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, tient à jour un registre public des traitements automatisés des données à caractère personnel. Si vous souhaitez de plus amples informations sur la manière dont TotalEnergies traite vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter ce registre.

## 12 Responsabilité et garantie

12.1 Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des dispositions légales contraignantes qui priment.

12.2 TotalEnergies peut uniquement être tenue responsable en cas de non-exécution des prestations du Contrat (à l'exception des cas de force majeure) ou de faute grave ou intentionnelle.

12.3 À l'exception d'un décès ou de dommages corporels, la responsabilité de TotalEnergies se limite au remplacement gratuit de la maintenance fournie.

12.4 La responsabilité de TotalEnergies à l'égard du Client en conséquence d'un manquement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation de dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre.

12.5 Par « dommage indirect », on entend notamment : manque à gagner, perte de temps, perte de revenus, perte de données, etc.

12.6 Un cas de force majeure est un événement imprévisible qui échappe au contrôle raisonnable d'une Partie et qui rend l'exécution de ses obligations raisonnablement impossible ou l'entrave considérablement. Sont considérés comme des cas de force majeure (liste non exhaustive) :

- guerre, révolte, terrorisme, grève externe, etc. ;
- coupure de courant, de téléphone, etc. annoncée ou non ;
- et d'autres canaux de télécommunication, ainsi que la mise hors service du réseau informatique due à des facteurs qui échappent au contrôle immédiat de TotalEnergies ;
- mesures prises par les autorités belges ou étrangères ;
- incendie, inondation, tremblement de terre, tempête et autres catastrophes naturelles et nucléaires ;
- le non-respect de la part de tiers des engagements pris à l'égard de TotalEnergies pour des raisons indépendantes de leur volonté.

12.7 Nous ne pouvons aucunement être tenus responsables (1) de l'utilisation de produits chimiques destinés à déboucher des canalisations, (2) d'un problème de fonctionnement, quel qu'il soit, survenu après avoir coupé l'eau et (3) de dommages aux éléments porteurs constatés au cours des travaux. Dans ce cas, un supplément doit être comptabilisé pour travaux additionnels.

12.8 Il relève de votre responsabilité de faire exécuter la maintenance de votre installation dans les délais légaux. TotalEnergies garantit uniquement l'exécution de la maintenance unique conformément au présent Contrat.

12.9 Le Client assume l'entière responsabilité à l'égard de tiers, en particulier des voisins, pour les dommages étant la conséquence inévitable de l'exécution des travaux lorsque nous n'avons commis aucune faute. Nous déclinons toute responsabilité en cas de problème survenant au cours ou à la suite de notre intervention en raison de la vétusté de l'installation faisant l'objet de la maintenance ou de ses pièces. Le démontage des appareils relève de la responsabilité exclusive du Client.

12.10 Si des pièces de rechange ou d'autres articles sont livrés, ils sont sous la garantie du fabricant, conformément à la garantie de conformité légale.

## 13 Transfert

TotalEnergies a le droit de transférer le Contrat à une autre personne à condition que cette personne respecte les dispositions légales et dispose des autorisations nécessaires et pour autant que les conditions décrites dans le présent Contrat soient conservées pendant toute la durée du Contrat.

## 14 Satisfaction des clients

Si vous avez une Réclamation relative à l'exécution du présent Contrat, vous devez l'introduire par le biais du formulaire que vous trouverez sur notre site :

<https://www.totalenergies.be/fr/particuliers/aide-et-contact/formulaire-de-contact>

## 15 Droit de rétractation

En tant que consommateur, le Client a le droit de résilier le présent Contrat dans un délai de quatorze (14) jours après la date à laquelle le Contrat a été conclu, sans devoir payer le moindre dédommagement ni fournir de justification. Pour ce faire, vous devez envoyer un courrier recommandé à l'adresse suivante : TotalEnergies Heating Belgium S.A. - Rue Saint-Laurent 54 - 4000 Liège.

## 16 Dispositions diverses

16.1 Si TotalEnergies vous donne la possibilité de signer le Contrat et/ou la fiche d'intervention par signature électronique apposée sur une tablette à l'aide de votre doigt, cette signature électronique constitue une preuve valable de la conclusion du Contrat.

16.2 La caducité d'une partie du présent Contrat ne porte en rien préjudice à la validité des autres dispositions ni à leur caractère contraignant.

16.3 Si TotalEnergies n'exige pas que l'une ou plusieurs dispositions du Contrat soient respectées, cela ne signifie pas que TotalEnergies renonce à cette ou ces disposition(s) et cela n'implique pas que les droits ou obligations qui figurent dans cette ou ces disposition(s) soient limités.

16.4 Le Contrat est soumis au droit belge. Tout litige relève de la compétence des tribunaux de Liège. Les Clients résidentiels ont néanmoins le droit de saisir le tribunal de leur domicile.