

**CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SERVICES «ATOUT CONFORT»
ATOUT CONFORT ELEC ET ATOUT CONFORT GAZ**

En vigueur au 1er Avril 2019

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES «ATOUT CONFORT»**1. INTRODUCTION**

Les présentes conditions générales (dénommées ci-après les «**Conditions Générales**») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Iberdrola Energie France S.A.S (dénommée ci-après «**Iberdrola**»), dont le siège social est sis 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France, inscrite sous le numéro SIREN 509 395 570 et le numéro de TVA intercommunautaire FR28 509 395 570 fournit à toute personne (dénommée ci-après «**Client**») les services «Atout Confort».

Les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières qui reprennent les conditions spécifiquement convenues entre Iberdrola et le Client (dénommées ci-après les «**Conditions Particulières**»).

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières forment, ensemble, le contrat conclu entre Iberdrola et le Client relatif aux services «Atout Confort» (ci-après dénommé le «**Contrat**»).

En cas de contradiction ou d'opposition entre une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales et une ou plusieurs stipulations des Conditions Particulières applicables au Client, les stipulations des Conditions Particulières prévaudront.

Les services «Atout Confort» sont fournis au sein des installations intérieures d'électricité et/ou des installations intérieures de gaz du Client, (dénommées ci-après les «**Installations Intérieures**») en fonction du type de services souscrit par le Client.

Les services «Atout Confort» fournis au Client comprennent, selon le choix du Client, les services «Atout Confort Elec» et/ou «Atout Confort Gaz».

Tel que prévu aux Conditions Particulières, les services «Atout Confort Elec» comprennent (i) une visite de contrôle effectuée une fois tous les deux ans visant à vérifier les Installations Intérieures d'électricité (dénommée ci-après la «**Visite de Contrôle Electricité**»), et (ii) un service de dépannage des Installations Intérieures d'électricité (dénommé ci-après le «**Service de Dépannage Electricité**»).

Tel que prévu aux Conditions Particulières, les services «Atout Confort Gaz» comprennent (i) une visite de contrôle annuelle visant à vérifier les Installations Intérieures de gaz et le chauffe-eau du Client (dénommée ci-après la «**Visite d'Entretien Annuel**»), et (ii) un service de dépannage des Installations Intérieures de gaz et du chauffe-eau du Client (dénommés ci-après le «**Service de Dépannage Gaz**»).

Au sein du Contrat, Iberdrola et le Client sont désignés individuellement une «**Partie**» et collectivement, les «**Parties**».

En vertu du Contrat, un «**Jour Ouvré**» signifie un jour calendaire, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés. Il est entendu que, dans le cas où un délai arriverait à terme un jour qui n'est pas un Jour Ouvré, il conviendra de considérer le Jour Ouvré suivant.

2. CLIENT AYANT SOUSCRIT AUX SERVICES «ATOUT CONFORT ELEC»

Seuls les clients dont les Installations Intérieures d'électricité sont alimentées par une puissance maximale de 36 kVA peuvent souscrire aux services «Atout Confort Elec».

Les services «Atout Confort Elec» sont destinés aux Installations Intérieures d'électricité fixes, visibles et indissociables de l'immeuble et ne concerne donc, pas la vérification des appareils électriques à usage professionnel.

En tout état de cause, pour les locaux à usage professionnel, la fourniture des services «Atout Confort Elec» ne se substitue pas aux obligations de vérification initiale et/ou périodique prévue par les dispositions du code du travail.

3. CLIENT AYANT SOUSCRIT AUX SERVICES «ATOUT CONFORT GAZ»

Seuls les clients dont les Installations Intérieures de gaz ont une puissance nominale inférieure ou égale à 70 kW peuvent souscrire aux services «Atout Confort Gaz».

4. ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Contrat entrera en vigueur le jour de sa signature par les Parties.

La fourniture des services « Atout Confort» débutera le jour suivant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date à laquelle le Contrat est entré en vigueur.

La fourniture des services «Atout Confort» est conditionnée par:

- ▶ le raccordement au(x) réseau(x) de distribution et l'alimentation effective des Installations Intérieures d'électricité et/ou de gaz du Client au réseau de distribution pertinent;
- ▶ la conformité de l'installation intérieure d'électricité et/ou de gaz du Client à la réglementation et aux normes en vigueur; et
- ▶ l'entrée en vigueur du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz conclu entre Iberdrola et le Client et alimentant les Installations Intérieures d'électricité et/ou de gaz du Client.

Dans l'hypothèse où l'une des conditions détaillées ci-dessus ne serait pas remplie, les services «Atout Confort» ne seront pas fournis par Iberdrola. Dans ce cas, aucune prestation ne sera facturée au Client au titre du Contrat.

5. LES MODALITES DE FOURNITURE DES SERVICES «ATOUT CONFORT»

Les services «Atout Confort» sont fournis par des professionnels dûment qualifiés et directement sélectionnés par Iberdrola (dénommés ci-après les «Prestataires de Services»).

6. DURÉE DU CONTRAT

La durée du Contrat est celle indiquée dans les Conditions Particulières.

Sous réserve des stipulations des articles 14, 17, 18 et 19 des Conditions Générales, le Contrat est tacitement reconduit pour des périodes d'une même durée si aucune des Parties n'indique le contraire dans un délai d'au moins quinze (15) jours calendaires avant la fin de ladite période.

En outre, il sera fait application de l'article L.215-1 du code de la consommation qui précise que:

«Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.»

7. ZONE DE COUVERTURE DES INTERVENTIONS

Les services «Atout Confort» ne peuvent être fournis sur l'ensemble du territoire métropolitain.

En conséquence, préalablement à toute souscription, Iberdrola doit s'assurer que le lieu d'intervention du Client est effectivement éligible à la fourniture des services «Atout Confort».

Pour procéder à cette vérification, il appartient au Client de fournir à Iberdrola toutes les informations requises sur le lieu de fourniture potentielle des services «Atout Confort».

Dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient erronées et que le lieu prévu d'intervention ne serait pas compris dans la zone de couverture des services «Atout Confort» au moment de la conclusion du Contrat, le Contrat sera réputé nul. Il est expressément précisé que la nullité du Contrat dans cette hypothèse n'affectera pas la validité du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz conclu entre Iberdrola et le Client visé à l'article 4 des Conditions Générales.

8. DEMANDE DU CLIENT ET COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

Durant l'exécution du Contrat, le Client pourra formuler une demande d'assistance technique en composant le numéro de téléphone suivant: 0 805 98 12 10 (numéro gratuit). Ce service d'assistance technique est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés.

Afin d'effectuer toute autre démarche, toute modification des stipulations du Contrat ou tout changement dans le périmètre des prestations rendues au titre du service « Atout Confort », le Client pourra appeler le service client d'Iberdrola en composant le numéro suivant : 0 805 98 12 05. Ce service est disponible uniquement du lundi au vendredi de 9 h 00 à 20 h 00 et le samedi de 9 h 00 à 15 h 00 ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : serviceclients@iberdrola.fr.

9. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client devra régler l'ensemble des factures émises par Iberdrola au titre des services «Atout Confort» dans les conditions prévues par le Contrat. Ce règlement devra être effectué indépendamment de la fourniture effective des prestations pouvant être rendues au titre des services «Atout Confort».

Le Client devra permettre et faciliter l'accès des Prestataires de Services aux Installations Intérieures.

Le Client devra s'assurer que les Installations Intérieures sont toujours entièrement accessibles, qu'elles respectent la législation et la réglementation en vigueur et qu'elles ne comportent aucune anomalies ou défaillance pouvant faire obstacle à la fourniture des services appropriés en vertu du Contrat. A ce titre, Iberdrola sera en droit de demander à tout moment les documents ou renseignements permettant de vérifier que les Installations Intérieures sont conformes aux lois et règlements applicables.

Le Client devra entretenir les Installations Intérieures dans de bonnes conditions de sécurité, d'hygiène et de propreté et s'assurer que celles-ci se conforment aux observations et exigences d'Iberdrola dans ce domaine.

Le Client devra être en mesure de présenter, à la demande d'Iberdrola et dans les plus brefs délais, une copie de la déclaration de conformité et ses annexes obligatoires ou un certificat de conformité des Installations Intérieures délivré par un installateur autorisé en application des lois et règlements en vigueur et, plus particulièrement, de l'article D.342-19 du code de l'énergie et de l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments à usages d'habitation ou de leurs dépendances.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas en mesure de respecter l'une des obligations susmentionnées, Iberdrola ne pourra pas être tenue responsable d'un quelconque dommage causé aux Installations Intérieures avant, pendant et après l'intervention d'un ou plusieurs Prestataires de Services dans le cadre de la prestation des services «Atout Confort».

Dans le cas où le Client ne serait pas un client résidentiel, il s'engage à se conformer à toutes les obligations légales et réglementaires en matière de santé et de sécurité au travail. Le cas échéant, lors des interventions des Prestataires de Services, le Client devra convenir avec Iberdrola des mesures de prévention et de protection contre les risques auxquels les employés peuvent être exposés, notamment afin d'éliminer les risques d'interférence dus à la convergence d'activités commerciales.

10. DROITS ET OBLIGATIONS D'IBERDROLA

Iberdrola a souscrit une assurance responsabilité professionnelle afin de couvrir sa responsabilité éventuelle dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Iberdrola s'assure que les Prestataires de Services ont également souscrit une assurance responsabilité pour couvrir leur responsabilité civile professionnelle.

Iberdrola est responsable de la bonne exécution des services «Atout Confort» fournis au Client et de la qualité desdits services.

Sous réserve d'une utilisation et d'un entretien approprié et conforme aux lois et règlements applicables des Installations Intérieures par le Client, Iberdrola est responsable du bon fonctionnement des Installations Intérieures sur lesquelles des prestations ont été effectuées au titre des services «Atout Confort».

Iberdrola informera le Client de l'existence d'une quelconque anomalie détectée durant la prestation des services «Atout Confort», en indiquant, dans la mesure du possible, les mesures d'adaptation nécessaires.

Iberdrola pourra solliciter le Client pour qu'il collabore à la réalisation de contrôles de qualité interne du travail effectué ou d'enquêtes de satisfaction. A cet effet, Iberdrola pourra notamment faire déplacer du personnel technique qualifié et agréé au domicile du Client ou contacter le Client pour l'inviter à participer à des enquêtes par téléphone, SMS ou e-mail.

Sous réserves des lois et règlements applicables, tous les services « Atout Confort » rendus par Iberdrola disposent d'une garantie de six (6) mois à compter de la date d'acceptation par le Client de la fin des travaux, ainsi que d'une période de garantie de deux (2) ans pour les pièces de rechange fournies par Iberdrola.

Il est expressément précisé que ces délais de garanties s'appliquent sous réserve (i) que les Installations Intérieures soient installées/ utilisées depuis moins de dix (10) ans et (ii) qu'aucune intervention technique sur les Installations Intérieures concernées pendant lesdits délais ne soit réalisée par une personne autre qu'Iberdrola, qu'un Prestataire de Service ou que tout autre personne dûment mandatée par Iberdrola.

A moins d'en être directement à l'origine, Iberdrola ne pourra pas être tenue responsable des dommages corporels ou matériels causés par la mauvaise utilisation, l'installation ou la conservation de tout ou partie des Installations Intérieures.

Iberdrola ne pourra pas être tenue responsable d'un quelconque défaut de fabrication/construction des Installations Intérieures ou d'une quelconque anomalie découlant de l'utilisation normale des Installations Intérieures.

Iberdrola ne pourra pas être tenue responsable de retards ou d'empêchements dans l'exécution de la prestation des services « Atout Confort » en cas de grèves, d'émeutes, de phénomènes météorologiques graves, de cas fortuits et, de manière générale, d'événements présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

11. L'AUTORISATION PRÉALABLE DU CLIENT À LA PRESTATION DES SERVICES «ATOUT CONFORT»

Dans le cas où un quelconque défaut ou dysfonctionnement serait détecté pendant l'exécution de la prestation des services «Atout Confort», un devis serait fourni au Client.

Outre les mentions obligatoires, telles que notamment détaillées au sein de l'article 4 de l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, ce devis détaillera (i) le prix forfaitaire pour les heures travaillées, (ii) toutes les taxes applicables et, éventuellement, (iii) les réductions applicables.

Le devis proposé par Iberdrola devra toujours être accepté et signé par le Client avant la réalisation d'une quelconque prestation au titre des services «Atout Confort».

12. LES DEMANDES D'INTERVENTION EXCEDANT LE PERIMETRE DU CONTRAT

La nature et l'étendue des services «Atout Confort» sont détaillées dans les Conditions Particulières.

Dans le cas où le Client demanderait aux Prestataires de Services la fourniture d'une prestation de services ou la réalisation de travaux excédant le périmètre du Contrat, les Prestataires de Services seront libres d'accepter de fournir de tels services ou de réaliser de tels travaux.

Dans cette hypothèse, le Client reconnaît et accepte que les services et travaux ne sont pas fournis en vertu du Contrat et qu'Iberdrola ne pourra pas être tenue responsable pour l'exécution desdits services et/ou travaux.

18. EXCLUSIONS GÉNÉRALES DES SERVICES «ATOUT CONFORT»

Les services «Atout Confort» ne comprennent pas la fourniture des services détaillés ci-après :

- ▶ toute intervention sur des Installations Intérieures qui ne respectent pas les caractéristiques techniques nécessaires à la prestation des services «Atout Confort»;
- ▶ toute intervention sur les installations en copropriété;
- ▶ toute intervention visant à pallier les défauts et/ou les anomalies des Installations Intérieures qui seraient par nature défectueuses ou les défauts et/ou les anomalies qui seraient causés par une manipulation malveillante des Installations Intérieures;
- ▶ toute intervention visant à pallier les défauts et/ou les anomalies causés par l'inspection, l'assistance, la réparation et/ou la maintenance effectuées par une personne autre qu'Iberdrola, les Prestataires de Services ou leurs représentants respectifs;
- ▶ toute intervention visant à dépanner/réparer un ou plusieurs éléments dont les gestionnaires des réseaux de distribution et de transport de gaz ou d'électricité sont propriétaires;
- ▶ toute intervention visant à dépanner/réparer des installations et/ou des équipements bénéficiant encore de la garantie légale de conformité ou de toute autre garantie légale ou contractuelle;
- ▶ toute intervention visant à dépanner/réparer les installations et/ou les équipements ne faisant pas partie des Installations Intérieures;
- ▶ toute intervention visant à réparer le(s) défaut(s) des parties des Installations Intérieures qui ne sont pas accessibles et/ou visibles du fait de l'aménagement intérieur et/ou de la structure du bâtiment;
- ▶ toute intervention visant à réparer/remplacer toute pièce et tout composant en email, peint, nickelé, chromé et/ou exclusivement esthétique qui n'affecte pas le fonctionnement interne des Installations Intérieures;
- ▶ toute intervention visant à pallier tout dysfonctionnement et/ou toute panne causé par la corrosion et/ou l'oxydation des éléments, que celle-ci soit due à l'utilisation ou à l'usure normale des équipements ou qu'elle soit accélérée par les conditions environnementales ou climatiques défavorables, le sable, la poussière, l'humidité ou une salinité inappropriée;
- ▶ toute intervention visant à l'installation d'éléments non fournis par Iberdrola ou ses représentants dûment accrédités;
- ▶ toute intervention visant à effectuer à nouveau ou à accroître le niveau de service des services «Atout Confort», même si cette nouvelle prestation se justifie par des changements survenus dans la législation et/ou réglementation applicable;
- ▶ toute intervention visant à réparer le(s) dommage(s) causé(s) à une personne ou une chose par un élément et/ou un équipement sur lequel sont effectués les services «Atout Confort» au titre du Contrat, en raison de conditions météorologiques défavorables ou extrêmes, de catastrophes ou d'actes violents;
- ▶ toute intervention visant à réparer le(s) dommage(s) causé(s) par un accident ou par l'explosion d'un élément ne faisant pas partie intégrante des Installations Intérieures;
- ▶ toute intervention visant à réparer/remplacer les éléments considérés «consommables» par les fabricants;
- ▶ toute intervention visant à réparer/remplacer les défauts d'ordre esthétique ou n'ayant aucun impact sur le fonctionnement des Installations Intérieures; et
- ▶ toute intervention qui n'est pas expressément incluse dans la description de chaque service pouvant être rendu au titre des services «Atout Confort».

Il est expressément précisé que les pièces, éléments et/ou parties fournis et/ou installés dans le cadre des services «Atout Confort» devront uniquement assurer le fonctionnement des Installations Intérieures et ne devront pas s'accorder avec la décoration et/ou l'aménagement intérieur du Client.

En outre, lorsque l'achèvement d'une intervention nécessitera le remplacement/l'installation de prises électriques, d'interrupteurs et autres dispositifs équivalents, ceux-ci seront remplacés par des éléments standards, à la discrétion du Prestataires de Services, à moins que le Client ne paye ou ne fournisse les pièces de rechange qu'il souhaite voir installées.

14. MODIFICATION DES CONDITIONS OU DU PERIMETRE DU CONTRAT

Durant l'exécution du Contrat, Iberdrola se réserve le droit de modifier les conditions d'exécution du Contrat ainsi que la nature et/ou l'étendue des services «Atout Confort». Cette modification devra être justifiée par Iberdrola.

Préalablement à toute modification et au minimum quarante-cinq (45) jours calendaires avant la mise en œuvre de celle-ci, Iberdrola devra notifier par écrit au Client ladite modification.

Pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la notification susmentionnée, le Client aura le droit de résilier le Contrat, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

A défaut de réception par Iberdrola du courrier de résiliation du Client au terme du délai de trente (30) jours calendaires susmentionné, la modification envisagée sera mise en œuvre et sera considérée comme ayant été acceptée par le Client.

15. PRIX ET FACTURATION

Les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement des services « Atout Confort » sont identiques à celles prévues pour le contrat de fourniture d'énergie du Client.

Ainsi, les modalités de facturation des services «Atout Confort» relatifs aux Installations Intérieures d'électricité sont identiques à celles convenues au sein du contrat de fourniture d'électricité conclu entre Iberdrola et le Client et les modalités de facturation des services «Atout Confort» relatifs aux Installations Intérieures de gaz sont identiques à celles convenues au sein du contrat de fourniture de gaz naturel conclu entre Iberdrola et le Client.

Par conséquent, une facture unique pour la fourniture de gaz ou d'électricité et pour la fourniture des services «Atout Confort» pour les Installations Intérieures de gaz ou d'électricité sera envoyée au Client.

Les factures seront réglées par prélèvement automatique à la date indiquée dans la facture ou selon un échéancier envoyé au Client, par virement bancaire, par chèque, par chèque énergie tel que prévu à l'article L.124-2 du code de l'énergie ou encore par mandat-compte dans un bureau de poste.

Dans le cas où le Client demanderait le paiement des factures émises en exécution du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz sous la forme d'échéancier mensuel, le coût des services « Atout Confort » sera inclus dans ledit échéancier.

Le prix de chaque service est indiqué dans l'annexe au Contrat relative aux conditions économiques du Contrat, remise au Client lors de la signature du Contrat.

Le 1er janvier de chaque année, Iberdrola se réserve le droit d'ajuster (à la hausse ou la baisse) le prix de chaque service rendu au titre des services «Atout Confort» en fonction d'un indice ayant un lien direct avec l'objet des services. Le Client sera préalablement informé de tout ajustement, dans le cadre de la notification relative à la reconduction tacite du Contrat telle que prévue à l'article 6 des Conditions Générales.

16. NON-PAIEMENT PARTIEL OU TOTAL

Dans le cas où le Client ne s'acquitterait pas du montant total des factures émises par Iberdrola relatives aux services «Atout Confort» dans le délai prévu dans lesdites factures, Iberdrola notifiera au Client la suspension de l'exécution des prestations devant être rendues au titre des services «Atout Confort» si le montant total n'est pas acquitté dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception par le Client de ladite notification.

Si le montant total n'a pas été acquitté dans le délai susmentionné de trente (30) jours calendaires, Iberdrola se réserve le droit (i) de suspendre la prestation des services «Atout Confort» (et notifiera une telle suspension au Client par lettre recommandée avec accusé de réception) jusqu'à ce que le prix total ait été payé ou (ii) de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 18 des Conditions Générales.

17. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Le Client exercera son droit de résiliation de la manière suivante:

- ▶ en envoyant une notification écrite à Iberdrola, soit en utilisant le modèle joint au Contrat, soit par une déclaration dénuée d'ambiguïté sur papier libre envoyée à l'adresse postale suivante: Iberdrola Energie France, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France (frais d'envoi à la charge du Client); ou
- ▶ en appelant le service client d'Iberdrola (au numéro de téléphone suivant: 0 805 98 12 05 v- numéro gratuit), sous réserve que le Client autorise Iberdrola à enregistrer l'appel.
- ▶ en contactant par mail: serviceclients@iberdrola.fr

▶ Le Client a le droit de résilier automatiquement le Contrat sans encourir de pénalité, ni avoir à se justifier, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature du Contrat. Dans le cas où le délai de quatorze (14) jours calendaires expirerait un samedi, un dimanche ou un jour férié, ledit délai serait prorogé jusqu'au premier Jour Ouvré suivant. La date effective de résiliation du Contrat interviendra à la date de réception par Iberdrola de la notification écrite du Client ou de l'appel du Client. Dans ce cas, le Client devra régler à Iberdrola l'ensemble des sommes éventuellement dues au titre du Contrat, calculées le cas échéant au prorata temporis, pour la période courant à compter de la date de signature du Contrat et la date effective de résiliation, pour l'ensemble des prestations prévues dans le Contrat dont l'exécution a commencé, à la demande expresse du Client.

▶ Une fois le délai de quatorze (14) jours calendaires susmentionné écoulé, le Client aura le droit de résilier le Contrat, à tout moment, sans avoir à se justifier. Sous réserve des stipulations de l'article 19 des Conditions Générales relatives à la résiliation du Contrat en raison de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz, la résiliation effective du Contrat interviendra alors à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date de réception par Iberdrola de la notification écrite du Client ou de l'appel du Client. Dans ce cas, le Client devra régler à Iberdrola l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat, calculées au prorata temporis, pour la période courant à compter de la date de signature du Contrat et la date de résiliation effective, pour l'ensemble des prestations prévues dans le Contrat.

18. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR IBERDROLA

Sans préjudice de tout autre stipulation du Contrat, les Parties acceptent et reconnaissent qu'Iberdrola se réserve le droit de résilier le Contrat dans les cas suivants:

- ▶ la violation par le Client de ses obligations contractuelles (notamment le non-paiement des factures);
- ▶ toute fraude du Client;
- ▶ l'impossibilité de fournir les services «Atout Confort» pour des raisons hors du contrôle d'Iberdrola;
- ▶ les Installations Intérieures ne respectant pas les caractéristiques techniques ou la législation et la réglementation applicables à la prestation des services « Atout Confort»;
- ▶ l'existence d'un danger, d'une menace ou d'un risque pour la santé, la sécurité et/ou l'intégrité des personnes ou des biens présents dans la zone d'intervention du Client;
- ▶ une situation d'insécurité majeure ou l'existence d'un risque d'agression des représentants d'Iberdrola et/ou des Prestataires de Services;
- ▶ le non-respect des conditions hygiéniques minimales du logement;
- ▶ l'impossibilité pour les Prestataires de Services d'accéder aux Installations Intérieures par la mise en œuvre de moyens raisonnables;
- ▶ le refus du Client de laisser les Prestataires de Services accéder aux Installations Intérieures, en partie ou dans leur intégralité, nécessaire pour effectuer la Visite de Contrôle Electricité et/ou la Visite d'Entretien Annuel; et/ou
- ▶ le non-respect des conditions devant être remplies pour la conclusion du Contrat, même si ces conditions sont par la suite remplies, au cours de l'exécution du Contrat.

Dans chacun des cas susmentionnés, Iberdrola pourra, après en avoir dûment notifié le Client, résilier le Contrat. Une telle notification inclura un délai de remédiation de trente (30) jours calendaires, durant lequel le droit de résiliation d'Iberdrola sera subordonné au fait que le Client n'ait pas remédié à la violation en question durant ledit délai.

19. RÉSILIATION DU CONTRAT EN RAISON DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ

Dans le cas où le contrat de fourniture d'électricité ou de gaz conclu entre Iberdrola et le Client visé à l'article 4 des Conditions Générales est résilié, le Contrat est également automatiquement résilié.

En revanche, le Client accepte et reconnaît que, en cas de résiliation du Contrat, le contrat de fourniture d'électricité ou de gaz susmentionné ne sera pas automatiquement résilié.

20. CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

En cas de résiliation anticipée du Contrat, le coût des services «Atout Confort» devant initialement être fournis postérieurement à la date effective de résiliation du Contrat (i.e. jusqu'au terme initialement convenu) ne sera pas facturé au Client.

21. AFFECTATION DU CONTRAT

Les services «Atout Confort» sont fournis pour les Installations Intérieures situées à l'adresse indiquée au sein du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

En cas de déménagement du Client:

- ▶ le Client ne pourra pas transférer le Contrat pour que celui-ci s'applique aux nouvelles Installations Intérieures (i.e. l'adresse indiquée dans le Contrat ne peut pas être modifiée).
- ▶ le Client a le droit de transférer le Contrat au nouvel occupant des Installations Intérieures (i.e. l'identité du Client peut être modifiée). Dans ce cas-là, le transfert devra être dûment notifié à Iberdrola et Iberdrola se réserve le droit de refuser ledit transfert et de résilier le Contrat.

Les Parties conviennent qu'Iberdrola a le droit de céder, nantir ou transférer ses droits et obligations au titre du Contrat à une quelconque société, détenue, liée, contrôlée ou appartenant à IBERDROLA, S.A., société valablement constituée en Espagne, inscrite au Registre du commerce de Bizkaia, dont le siège social est sis Bilbao (Bizkaia), Plaza Euskadi 5, numéro SIREN A48010615 ou (ii) une quelconque société directement ou indirectement contrôlée par IBERDROLA, S.A.], sachant que le terme «contrôle» devra être interprété en conformité avec les dispositions de l'article L.233-3 du code de commerce, (i) et (ii) constituant ensemble le «Groupe Iberdrola».

Dans cette hypothèse, Iberdrola informera au préalable le Client du transfert. Le Client accepte expressément que le transfert du Contrat exempte Iberdrola de toute responsabilité à l'avenir et que, par conséquent, Iberdrola ne puisse être tenue solidairement responsable de l'exécution du Contrat.

22. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel transmises par le Client durant l'exécution ou la durée du Contrat seront incorporées dans le fichier du Client tenu par Iberdrola dans le but de gérer la relation contractuelle entre Iberdrola et le Client.

Iberdrola est responsable du traitement des données à caractère personnel fournies par le Client durant toute l'exécution du Contrat. Les coordonnées d'Iberdrola figurent dans les comparutions du Contrat.

Iberdrola mettra en œuvre les mesures de sécurité organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel du Client.

Le Client est responsable de la véracité des données à caractère personnel communiquées qui sont nécessaires à l'exécution du Contrat et devra donc en demander la modification chaque fois que cela s'avérera nécessaire afin de garantir la correcte prestation des services « Atout Confort » et la réalisation des communications. Toutefois, Iberdrola prendra toutes les mesures raisonnables afin de s'assurer que les données à caractère personnel du Client demeurent exactes et à jour et soient effacées ou rectifiées si Iberdrola s'aperçoit de l'existence d'inexactitudes.

En tout état de cause, l'utilisation de la part d'Iberdrola et de ses partenaires commerciaux (y compris les Prestataires de Services agissant pour le compte d'Iberdrola) des données à caractère personnel du Client respectera les lois et règlements applicables, y compris la Loi n° 78-17, en date du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Règlement

général sur la protection des données (UE) 2016/679, tel que celui-ci est applicable à compter du 25 mai 2018.

Les données à caractère personnel du Client peuvent aussi être utilisées dans le but d'offrir, y compris par voie électronique, de manière segmentée et personnalisée, des informations concernant les produits et les services, propres ou de tierces parties, promus par Iberdrola, dans le secteur de l'énergie, en matière de télécommunications, de nature financière, pour la maison et les divertissements. De telles opérations de prospection commerciale menées par voie électronique seront réalisées par Iberdrola uniquement si le Client a expressément donné son consentement préalable.

Le Client a le droit de retirer son consentement à la réception de communications commerciales à tout moment:

- ▶ en envoyant une lettre à Iberdrola (en utilisant l'adresse postale suivante: 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France - frais d'envoi à la charge du Client) en indiquant son identité et son adresse; ou
- ▶ en appelant le service client d'Iberdrola (au numéro de téléphone suivant: 0 805 98 12 05 - numéro gratuit); ou
- ▶ en envoyant un courriel au service client d'Iberdrola (en utilisant l'adresse électronique suivante: protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr).

Le Client autorise Iberdrola à communiquer ses données à caractère personnel aux Prestataires de Services, qui s'engagent à utiliser ces données uniquement dans le but d'exécuter le Contrat en conformité avec les lois et la réglementation applicables.

Iberdrola conservera les données à caractère personnel du Client pendant la durée du Contrat et durant cinq (5) ans après la résiliation du Contrat.

Le Client pourra exercer ses droits d'accès à ses données à caractère personnel, afin de demander la rectification d'inexactitudes, l'effacement ou la restriction du traitement de ses données, afin de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, de demander le transfert de ses données à caractère personnel à un autre responsable des données, ainsi que le droit de retirer son consentement:

- ▶ en envoyant une lettre à Iberdrola (en utilisant l'adresse postale suivante: 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France - frais d'envoi à la charge du Client) en indiquant son identité et son adresse; ou
- ▶ en appelant le service client d'Iberdrola (au numéro de téléphone suivant: 0 805 98 12 05 - numéro gratuit); ou
- ▶ en envoyant un courriel au service à la clientèle d'Iberdrola (en utilisant l'adresse électronique suivante: protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr).

Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité française chargée de la protection des données (CNIL).

Pour tout commentaire, toute question ou toute demande concernant les informations contenues dans le présent paragraphe, ou concernant une quelconque question relative au traitement des données à caractère personnel du Client effectué par Iberdrola, ou pour le compte d'Iberdrola, le Client pourra contacter le délégué à la protection des données personnelles d'Iberdrola:

- ▶ en envoyant une lettre à Iberdrola (en utilisant l'adresse postale suivante: 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France - frais d'envoi à la charge du Client) en indiquant son identité et son adresse; ou
- ▶ en appelant le service client d'Iberdrola (au numéro de téléphone suivant: 0 805 98 12 05 - numéro gratuit); ou
- ▶ en envoyant un courriel au service à la clientèle d'Iberdrola (en utilisant l'adresse électronique suivante: protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr).

CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SERVICES «ATOUT CONFORT»

1. ATOUT CONFORT ELEC

Le service Atout Confort Elec comprend:

- ▶ la Visite de Contrôle Electricité; et
- ▶ le Service de Dépannage Electricité.

1.1. DUREE DU CONTRAT

La durée du Contrat est de deux (2) ans.

1.2. CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES «ATOUT CONFORT ELEC»

1.2.1. VISITE DE CONTROLE ELECTRICITE

La Visite de Contrôle Electricité consiste en un diagnostic et un contrôle de maintenance programmé des Installations Intérieures d'électricité individuelles tous les deux (2) ans effectués par un ou plusieurs techniciens qualifiés.

La Visite de Contrôle Electricité sera programmée au moins trois (3) Jours Ouvrés avant la réalisation de la Visite de Contrôle Electricité.

La Visite de Contrôle Electricité sera programmée par Iberdrola ou son prestataire en accord avec le Client pour avoir lieu du lundi au vendredi, entre 9 h 00 et 19 h 00.

La date et la plage horaire de la visite d'entretien sont proposées au Client par le Prestataire. Elles lui sont indiquées par lettre, courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Prestataire, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé. En cas d'absence à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Prestataire chez le Client.

En cas d'impossibilité pour les Prestataires de Services d'accéder aux Installations Intérieures d'électricité du fait de l'absence du Client lors de deux (2) rendez-vous consécutifs programmés pour réaliser la Visite de Contrôle Electricité, Iberdrola et le prestataire sont dégagés de leurs obligations et ne pourront être tenues responsables d'une quelconque conséquence pouvant en découler (dommage matériel, dommage causé à des tierces parties, responsabilité, etc.) et conservera les sommes qui lui auront été versées en vertu du Contrat.

La Visite de Contrôle Electricité n'exempte pas ou ne remplace pas l'exécution d'un quelconque autre contrôle régulier qui devrait être effectué par le Client en application de la législation ou de la réglementation applicable.

La Visite de Contrôle Electricité comprend notamment les services suivants:

- ▶ révision du panneau électrique : dimensionnement, adéquation des matériaux et état de conservation général, révision des circuits et leur identification, révision de l'interrupteur d'alimentation électrique s'il n'est pas intégré à l'équipement de mesure, révision de l'interrupteur différentiel, des petits disjoncteurs, ainsi que réglage et serrage que des terminaux et connexions;
- ▶ contrôle thermographique des Installations Intérieures;
- ▶ état de conservation des conducteurs électriques et des boîtiers de dérivation;
- ▶ existence et état des prises de terre: mesure de la résistance de terre;
- ▶ état de conservation des interrupteurs et des prises à la maison: révision spécifique des prises des appareils électriques et révision générale des autres prises;
- ▶ contrôle général de l'ensemble des Installations Intérieures : prises surchargées, rideaux, etc.;
- ▶ nettoyage des émetteurs et/ou des accumulateurs thermiques, le cas échéant (10 maximum): nettoyage de la poussière et révision générale;
- ▶ rapport final comprenant les résultats de la visite
- ▶ devis de réparation, adaptation ou modification sans engagement.

1.2.2. SERVICE DE DEPANNAGE ELECTRICITE

Sauf en cas de force majeure, le Service de Dépannage Electricité sera réalisé par un ou plusieurs techniciens qualifiés dans un délai de vingt-quatre (24) heures pendant un Jour Ouvré à compter de la demande du Client afin de réparer une panne électrique touchant les Installations Intérieures d'électricité.

1.2.2.1. ETENDUE DES REPARATIONS

Le Service de Dépannage Electricité est fourni afin de remédier à un événement soudain et inattendu touchant les Installations Intérieures d'électricité, qui pourrait entraîner l'absence d'électricité dans toute la maison ou tous les locaux, ou dans une quelconque pièce, y compris les garages, les débarras, les annexes, les piscines et l'éclairage extérieur, ou les pannes électriques des éléments composant les Installations Intérieures au cas où les pannes électriques affectent le fonctionnement électrique normal du foyer.

Le Service de Dépannage Electricité comprend les frais de déplacement du réparateur, mais n'inclut pas le coût correspondant aux pièces de rechange (les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien) et à la main-d'œuvre.

1.2.2.2. EXCLUSIONS DU PERIMETRE DES REPARATIONS

L'étendue du Service de Dépannage Electricité ne comprend pas:

- ▶ la réparation des appareils ménagers, des appareils électroniques, des ordinateurs, des pompes, des chauffe-eaux, des ventilateurs, des générateurs, des panneaux solaires, des antennes et d'un quelconque appareil électrique, qu'ils fassent partie ou pas des installations de la maison;
- ▶ la réparation ou le remplacement d'éléments utilisés pour l'éclairage, tels que des lampes, des ampoules électriques ou des tubes fluorescents;
- ▶ la réparation des dispositifs de mesure, s'ils appartiennent à la société de distribution électrique;
- ▶ les dommages indirects découlant du manque, partiel ou total, d'approvisionnement en électricité;
- ▶ les cas dans lesquels l'anomalie ne remplit pas les conditions nécessaires pour être incluse dans le périmètre des réparations;
- ▶ les autres services d'entretien, dépannage, maintenance éventuellement souscrits par le Client auprès d'un tiers, à moins qu'Iberdrola ne les ait expressément autorisés préalablement;
- ▶ la réparation des installations qui ne respectent pas la réglementation en vigueur au moment de son exécution; et
- ▶ les consommables.

1.2.2.3. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE (TVA)

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les taux de TVA appliqués sont, sous réserve de toutes dispositions législatives ou réglementaires dérogatoires ainsi que de la validité des informations fournies par le Client et de la conformité technique de son installation, les suivants:

- ▶ le taux normal de 20 % (en application de l'article 278 du code général des impôts);
- ▶ le taux réduit de 10 % pour les services remplissant les conditions de l'article 279-0 bis du code général des impôts (cf. les travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien portant sur des locaux à usage d'habitation, achevés depuis plus de deux ans);

Pour bénéficier d'un taux de TVA réduit, le Client devra envoyer l'attestation N° 1300-SD ou N°1301-SD de la Direction Générale des Finances Publiques à l'adresse suivante: Iberdrola, 16-18 Rue de Londres, 75009 Paris (frais d'envoi à la charge du Client).

Il est expressément précisé que le Client qui fournirait des informations erronées à Iberdrola et qui bénéficierait ainsi indûment du taux réduit de TVA sur les prestations souscrites, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale. A ce titre, il pourrait notamment être tenu de régler à l'administration fiscale le complément de TVA légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

1.3. NOTIFICATIONS ET RAPPELS

Chaque année, si la Visite de Contrôle Electricité n'a pas été effectuée, Iberdrola notifiera au Client que celle-ci peut être effectuée et lui offrira la possibilité de convenir auprès du prestataire de la date ultérieure de réalisation de la Visite de Contrôle Electricité.

2. ATOUT CONFORT GAZ

Le service Atout Confort Gaz comprend:

- ▶ la Visite d'Entretien Annuel; et
- ▶ le Service de Dépannage Gaz des appareils.

Pour Atout Confort Gaz, un devis sera proposé gratuitement au Client en cas de détection d'une anomalie/d'un défaut au sein des Installations Intérieures de gaz. Il inclura un prix convenu pour les heures travaillées et les réductions qui s'avèrerait applicables dans chaque cas.

2.1. CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SERVICES «ATOUT CONFORT GAZ»

2.1.1. VISITE D'ENTRETIEN ANNUEL

La Visite d'Entretien Annuel correspond à un diagnostic et une visite de maintenance, effectués par un ou plusieurs techniciens qualifiés pour:

Chaque intervention du Prestataire chez le Client fera l'objet d'un certificat d'intervention, papier ou numérique, signé par le Prestataire et par le Client.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes:

- ▶ Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil).
- ▶ Vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil),
- ▶ Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil),
- ▶ Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil,
- ▶ Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement,
- ▶ Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le constructeur.
- ▶ La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue à l'article 2.1.2,
- ▶ La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces,
- ▶ Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC gaz (Ventilation Mécanique Contrôlée): vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière et nettoyage du conduit de raccordement,
- ▶ Pour les chaudières avec ballon à accumulation: vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci, lorsque cette vérification ne nécessite pas le vidage de la cuve,
- ▶ Dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé: mesure de la température des fumées, mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées,
- ▶ Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche : mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée au sein de l'article 5 de l'annexe 1 de l'Arrêté du 15 septembre 2009; vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée dans l'ambiance est inférieure ou égale à 10 ppm.

La Visite d'Entretien Annuel sera programmée au moins trois (3) Jours Ouvrés avant la réalisation de la Visite d'Entretien Annuelle.

La date et la plage horaire de la Visite d'Entretien Annuelle sont proposées au Client par le Prestataire. Elles lui sont indiquées par lettre, courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Prestataire, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé. En cas d'absence à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Prestataire chez le Client.

En cas d'impossibilité pour les Prestataires de Services d'accéder aux Installations Intérieures d'électricité du fait de l'absence du Client lors de deux (2) rendez-vous consécutifs programmés pour réaliser la Visite de Contrôle Electricité, Iberdrola et le prestataire sont dégagés de leurs obligations et ne pourront être tenues responsables d'une quelconque conséquence pouvant en découler (dommage matériel, dommage causé à des tierces parties, responsabilité, etc.) et conservera les sommes qui lui auront été versées en vertu du Contrat.

2.1.2. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ne sont pas comprises dans le contrat et sont considérées comme prestations complémentaires qui seront facturées au client, les demandes correspondant aux interventions suivantes :

- ▶ Ramonage ou vérification de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge et des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches,
- ▶ Vérification, entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière : radiateurs et canalisations (appoints d'eau, détartrage, désembouage, colmatage des fuites éventuelles sur les circuits chauffage ou sanitaire), VMC, régulations, etc.
- ▶ Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres du Client ou d'un tiers, interventions d'un tiers, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives),
- ▶ Interventions pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau,
- ▶ Interventions consécutives aux orages et dégâts électriques,
- ▶ Main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières au sol ainsi que des châssis et dossierets de toute chaudière,
- ▶ Interventions nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou la dépose de la chaudière,
- ▶ Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison,
- ▶ Contrôle du PH ou TH de l'eau,
- ▶ Interventions pour accéder à la chaudière, à la tuyauterie ou à son environnement,
- ▶ Dysfonctionnement du vase d'expansion et des soupapes de sécurité.
- ▶ S'il apparaît sur le lieu d'intervention que la prestation demandée par le Client n'est pas comprise dans le contrat, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à ces prestations seront facturés, directement.

2.1.3. SERVICE DE DEPANNAGE GAZ

Sauf en cas de force majeure, le Service de Dépannage Gaz sera réalisé par un ou plusieurs techniciens qualifiés dans un délai de vingt-quatre (24) heures pendant un Jour Ouvré à compter de la demande du Client afin de réparer toute panne des Installations Intérieures de gaz.

2.1.3.1. ÉTENDUE DES REPARATIONS

Le Service de Dépannage Gaz garantit un délai de réponse inférieur à vingt-quatre (24) heures (Jour Ouvré) à compter de la demande du Client en cas de panne affectant les Installations Intérieures de gaz ou l'installation de chauffage.

La panne susmentionnée est répertoriée lorsque survient un événement inattendu et soudain, affectant les Installations Intérieures particulières de gaz, pouvant éventuellement se manifester par de l'absence d'approvisionnement en énergie affectant le fonctionnement normal des appareils à gaz et l'utilisation normale des Installations Intérieures (pour l'approvisionnement en chauffage ou en eau chaude). En outre, les chauffe-eaux gaz sont inclus dans le périmètre des réparations pouvant être effectuées au titre du service Atout Confort Gaz.

L'installation privative de gaz de l'utilisateur final est définie par la législation et la réglementation applicables. Lorsque le Client est membre d'une copropriété, toute les parties relevant de la copropriété seront exclues du périmètre des réparations pouvant être effectuées au titre du service Atout Confort Gaz.

Le Service de Dépannage Gaz comprend les frais de déplacement du réparateur, mais n'inclut pas le coût correspondant aux pièces de rechange (les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.) et à la main-d'œuvre (des prix forfaitaires seront fixés).

2.1.3.2. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE (TVA)

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les taux de TVA appliqués sont, sous réserve de toutes dispositions législatives ou réglementaires dérogatoires ainsi que de la validité des informations fournies par le Client et de la conformité technique de son installation, les suivants:

- ▶ le taux normal de 20 % (en application de l'article 278 du code général des impôts);
- ▶ le taux réduit de 10 % pour les services remplissant les conditions de l'article 279-0 bis du code général des impôts (cf. les travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien portant sur des locaux à usage d'habitation, achevés depuis plus de deux ans); et
- ▶ le taux réduit de 5,5 % pour les services remplissant les conditions de l'article 278-0 bis A du code général des impôts (cf. les équipements bénéficiant du Crédit d'Impôt Transition Energétique).

Pour bénéficier d'un taux de TVA réduit, le Client devra envoyer l'attestation N° 1300-SD ou N°1301-SD de la Direction Générale des Finances Publiques à l'adresse suivante : Iberdrola, 16-18 Rue de Londres, 75009 Paris (frais d'envoi à la charge du Client).

Il est expressément précisé que le Client qui fournirait des informations erronées à Iberdrola et qui bénéficierait ainsi indûment du taux réduit de TVA sur les prestations souscrites, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale. A ce titre, il pourrait notamment être tenu de régler à l'administration fiscale le complément de TVA légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

2.1.3.3. EXCLUSIONS DU PERIMETRE DES REPARATIONS

Le Service de Dépannage Gaz ne comprend pas:

- ▶ les dommages indirects découlant du manque, partiel ou total, d'approvisionnement en gaz;
- ▶ les services au sein des installations commerciales ou industrielles et, en général, les installations qui ne correspondent pas au domicile ou aux bâtiments visés par le Contrat;
- ▶ les cas dans lesquels l'anomalie ne remplit pas les conditions nécessaires pour être incluse dans le périmètre des réparations; et
- ▶ la réparation des Installations Intérieures qui ne respectent pas la réglementation en vigueur au moment où la prestation devrait être effectuée.

2.2. NOTIFICATIONS ET RAPPELS

Chaque année, si la Visite d'Entretien Annuel n'a pas été effectuée, Iberdrola notifiera au Client que celle-ci doit être réalisée et offrira au Client la possibilité de convenir d'une date pour réaliser la Visite d'Entretien Annuel.

Tant que le Client ne répondra pas à cette notification, Iberdrola enverra tous les deux (2) mois une notification pour procéder à la Visite d'Entretien Annuel.