

# Conditions générales contrat d'entretien et/ou de réparation

Les présentes conditions générales régissent les contrats d'entretien et/ou de réparation des appareils de chauffage de la marque « VAILLANT » conclus entre VAILLANT et le client. Les présentes conditions générales sont complétées par les conditions particulières ainsi que par les conditions de facturation de chaque facture adressée au client par VAILLANT au titre du présent contrat. Aucun autre document contractuel n'est applicable à la relation contractuelle entre VAILLANT et le client.

## ARTICLE 1er : DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, il convient d'entendre par les concepts suivants :

- VAILLANT : Vaillant Group Belgium SA ayant son siège social à 1620 Drogenbos, rue Golden Hope 15, RPM (Bruxelles), TVA BE0401.874.760, dont le siège social ou la dénomination peut être modifié de temps à autre sans entraîner une adaptation des conditions du présent contrat ;
- conditions particulières : les conditions particulières décrites sur la première page ;
- contrat : les présentes conditions générales complétées par les conditions particulières, ainsi que les conditions de facturation de chaque facture adressée au client par VAILLANT au titre du présent contrat ;
- réparation de l'appareil : le remplacement ou la réparation de toute pièce défectueuse ou de toute partie de l'appareil usée par une utilisation normale, à l'exception du manteau de l'appareil ;
- client : la personne physique avec laquelle le présent contrat d'entretien et/ou de réparation est conclu par VAILLANT ;
- utilisateur : l'utilisateur personnel de l'appareil, autre que le client, qui a un accès libre et illimité au lieu où se trouve l'appareil (par exemple, le locataire) ;
- utilisation normale de l'appareil : utilisation de l'appareil conformément au manuel et aux spécifications de l'appareil (par exemple, en termes de capacité de l'appareil pour la pièce à chauffer ou de quantité d'eau) ;
- date d'entretien : la date à laquelle l'entretien est effectué par VAILLANT, déterminée conformément à l'article 3.2 ;
- appareil : désigne le ou les appareils de chauffage de marque « VAILLANT » du client tels qu'identifiés dans les conditions particulières, situés à l'endroit indiqué dans les conditions particulières ;
- rémunération : la rémunération payée à l'avance pour les services fournis en vertu du présent contrat, telle que stipulée dans les conditions particulières ou modifiée de temps à autre conformément à l'article 5.3, et liée à la fourniture de services pendant une période de 12 mois (Standard 12, Comfort 12 ou Omnium 12) ou de 24 mois (Standard 24, Comfort 24 ou Omnium 24) à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat, ou des dates anniversaires qui suivent cette date (tous les 12 ou 24 mois), lorsque le contrat a été renouvelé pour une durée indéterminée ;
- site web : www.vaillant.be

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS PAR VAILLANT

Les services suivants seront fournis par VAILLANT au client, suivant la formule choisie dans les conditions particulières (VAILLANT se réserve toujours le droit d'offrir certains services uniquement par le biais de ses plateformes de libre-service, ce qui sera communiqué au client) :

### 2.1. Standard 12 ou Standard 24

2.1.1 Cette formule comprend l'entretien annuel (Standard 12) ou bisannuel (Standard 24) de l'appareil. Les heures de travail, les frais de déplacement ainsi que le prix des petites pièces, sont compris dans la rémunération à payer pour cette formule. Si la réglementation applicable interdit ou déconseille l'entretien de l'appareil en question, cette constatation réalisée par VAILLANT sera également considérée comme un entretien de l'appareil.

2.1.2 La réparation de l'appareil n'est pas comprise dans les services à fournir par VAILLANT dans le cadre de cette formule. Toute réparation de l'appareil pendant son entretien sera facturée séparément au client conformément aux tarifs en vigueur, après que le client ou l'utilisateur aura donné son approbation à la réalisation de la réparation.

2.1.3 Si le client ou l'utilisateur prend contact avec VAILLANT pour une réparation de l'appareil (effectuée à une autre date que celle de l'entretien), cette dernière sera facturée au client ou à l'utilisateur conformément aux tarifs en vigueur. Ces coûts seront facturés à l'utilisateur si celui-ci est la personne qui a contacté VAILLANT et ne pourront être facturés au client (ou à un tiers, par exemple, l'installateur, l'administrateur ou autre) qu'en cas d'accord écrit de ce dernier.

### 2.2 Comfort 12 ou Comfort 24

Cette formule comprend l'entretien annuel (Comfort 12) ou bisannuel (Comfort 24) de l'appareil, les heures de travail, les frais de déplacement et les pièces de rechange étant compris dans la rémunération. Si une réparation est nécessaire, seuls les frais de déplacement et les heures de travail sont couverts par cette rémunération. Les pièces de rechange seront facturées séparément. Si la réglementation applicable interdit ou déconseille l'entretien de l'appareil en question, cette constatation réalisée par VAILLANT sera également considérée comme un entretien de l'appareil.

### 2.3 Omnium 12 ou Omnium 24

2.3.1 Cette formule comprend l'entretien annuel (Omnium 12) ou bisannuel (Omnium 24) de l'appareil ainsi que la réparation de l'appareil pendant la durée du présent contrat. Si la réglementation applicable interdit ou déconseille l'entretien de l'appareil en question, cette constatation réalisée par VAILLANT sera également considérée comme un entretien de l'appareil.

2.3.2 Les heures de travail, les frais de déplacement ainsi que le prix des pièces qui font partie de l'entretien normal de l'appareil et de la réparation de l'appareil sont compris dans la rémunération à payer pour cette formule.

2.3.3 Pour les appareils qui ont plus de 10 ans à compter de la date de leur fabrication (telle que déterminée sur la base du numéro de série), le remplacement ou la réparation des pièces que VAILLANT n'aurait plus à sa disposition n'est plus couvert par le présent contrat. Par conséquent, leur réparation ou remplacement n'est pas garanti. De plus, la réparation de l'appareil n'est garantie que dans la mesure où l'entretien de l'appareil peut être effectué au moins tous les deux ans par VAILLANT et la réparation de l'appareil ne pourra donc pas être réalisée en vertu du présent contrat lorsque le client ou l'utilisateur empêche l'entretien de l'appareil au titre du présent contrat (par exemple, en raison de l'absence du client ou de l'utilisateur aux dates d'entretien).

2.3.4 Le montant de la rémunération du contrat Omnium dépendra de la vétusté de l'appareil (déterminée sur la base du numéro de série) au jour de la conclusion du contrat et sera mentionné dans les conditions particulières.

## ARTICLE 3 : MOMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES

3.1 Les services décrits à l'article 2 sont fournis uniquement les jours ouvrables (à savoir tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours fériés) pendant les heures de bureau (telles que publiées sur le site web). Des réparations peuvent être effectuées le samedi moyennant un supplément. Après un appel téléphonique ou un e-mail du client, une date d'intervention du technicien sera convenue.

3.2 L'entretien est effectué, de préférence, entre le 1er avril et le 15 septembre. L'entretien sera effectué par VAILLANT après notification écrite d'une date d'entretien proposée par VAILLANT au client (et à l'utilisateur, le cas échéant). Si cette date ne convient pas, le client ou l'utilisateur devra fixer, par téléphone et en concertation avec VAILLANT, une autre date d'entretien au moins quatre (4) jours ouvrables avant la date d'entretien proposée. En cas d'absence du client et de l'utilisateur à la date de l'entretien, VAILLANT laisse un avis d'absence. Le client ou l'utilisateur peut ensuite prendre contact pour fixer une deuxième date d'entretien. Si le client ou l'utilisateur (le cas échéant) est absent une seconde fois, VAILLANT est alors dispensée de l'exécution des services d'entretien visés dans le présent contrat et pour lesquels une indemnité a été payée, sans remboursement au client de la rémunération payée.

3.3 La réparation de l'appareil au titre d'un contrat Omnium et/ou d'un contrat Comfort sera exécutée par VAILLANT après que le client ou, le cas échéant, l'utilisateur a contacté VAILLANT par téléphone au numéro indiqué sur le site web ou par email. Le client ou l'utilisateur fixera de commun accord avec VAILLANT un rendez-vous pour la réparation (la « date de réparation »). VAILLANT mettra tout en œuvre pour fixer un rendez-vous pour la réparation dans un délai raisonnable en tenant compte des circonstances, sans toutefois pouvoir fournir de garantie quant à ce délai.

3.4 Ces dispositions ne portent toutefois pas préjudice au fait que VAILLANT est libre de prendre un ou plusieurs rendez-vous supplémentaires avec le client ou l'utilisateur afin d'exécuter ses prestations en vertu du présent contrat s'il apparaît, lors d'un rendez-vous, que cela est nécessaire (par exemple parce que la pièce requise n'est pas immédiatement disponible). Il ne s'agit donc pas d'une violation du présent contrat. Dans ce cas, les frais de déplacement et les heures de travail dans le cadre de cette intervention supplémentaire sont compris dans la rémunération déjà payée.

3.5 Si le client ou l'utilisateur demande un nouveau rendez-vous alors qu'il a été absent aux deux dates d'entretien ou de réparation, le forfait pour les frais de déplacement en vigueur à ce moment-là lui sera facturé. Ces frais seront préalablement portés à sa connaissance.

3.6 Il appartiendra alors au client ou à l'utilisateur de décider de fixer ou non le nouveau rendez-vous. Si l'utilisateur était absent lors des rendez-vous et qu'il fixe un nouveau rendez-vous, ces frais supplémentaires lui seront facturés, à moins que le client déclare par écrit qu'il les prendra à sa charge.

3.7 Si le client ou l'utilisateur souhaite obtenir une réparation de l'appareil qui n'est pas comprise dans le présent contrat, il peut prendre contact avec VAILLANT conformément à l'article 3.3. VAILLANT peut alors décider librement de fixer ou non un rendez-vous distinct avec le client et/ou l'utilisateur pour la réparation aux tarifs en vigueur à ce moment-là. Les conditions générales d'entretien et/ou de réparation sans contrat sont alors applicables.

## ARTICLE 4 : PRESTATIONS EXCLUES DU PRÉSENT CONTRAT ET FORCE MAJEURE

4.1 Les services prévus à l'article 2 ne seront pas fournis et ne sont donc pas couverts par la rémunération à payer au titre du présent contrat : (a) si le dysfonctionnement de l'appareil ou les dommages qu'il a subis ont été causés (i) par des causes extérieures non inhérentes ou non imputables à l'appareil lui-même (y compris, mais sans s'y limiter, le manque d'eau, de gaz ou d'électricité, la mauvaise qualité du gaz ou la mauvaise évacuation des gaz brûlés, la surchauffe, le gel, les incendies, les inondations, l'absence de ramonage ou la mauvaise méthode de ramonage, le tartre ou la boue, le mauvais état ou l'encrassement de la tuyauterie reliée à l'appareil, de la ventilation ou du tuyau d'évacuation des gaz brûlés) ou (ii) en raison de l'intervention de tiers ou d'une erreur, d'une imprudence ou d'une utilisation anormale de l'appareil par le client, l'utilisateur ou leurs mandataires ou (iii) en raison du refus injustifié du client ou de l'utilisateur de faire remplacer les pièces défectueuses de l'appareil ; ou (b) lorsque l'accès à l'appareil est empêché, lorsque VAILLANT ou l'un de ses préposés constate qu'il ne dispose pas d'un accès ergonomique, hygiénique et sûr à l'appareil ou lorsque la réparation n'a pas pu être effectuée par la faute du client ou de l'utilisateur. Cependant, cela ne porte pas préjudice au fait que la rémunération reste due pour l'intervention pour laquelle VAILLANT a établi qu'un ou plusieurs des événements susmentionnés se sont produits et que cette indemnité reste donc définitivement acquise.

- 42 Si un contrat Omnium a été conclu avec le client après que VAILLANT a été contactée pour effectuer une réparation de l'appareil (et donc sans qu'un contrat Omnium ait déjà été conclu au préalable), les frais liés aux pièces réparées ne seront pas compris dans la rémunération facturée au titre du contrat Omnium nouvellement conclu et seront donc facturés séparément.
- 43 Pour les contrats Omnium, les frais relatifs aux pièces devenues défectueuses en raison de la saleté ou du calcaire ne sont pas compris dans la rémunération facturée pour le contrat Omnium et seront donc facturés séparément.
- 44 En outre, VAILLANT n'est pas responsable si elle est dans l'incapacité d'exécuter la prestation conformément aux conditions stipulées dans les présentes conditions en raison d'un cas de force majeure, à savoir la situation dans laquelle l'exécution est rendue impossible par des circonstances indépendantes de la volonté de VAILLANT, y compris, mais sans s'y limiter, la rupture de stock, les retards ou le défaut de livraison des fournisseurs ou les conditions météorologiques, sanitaires ou de sécurité ayant un tel effet (par exemple, tempêtes, épidémies, attentats terroristes, guerre, crise). En cas de force majeure, les engagements de VAILLANT sont suspendus. Dans ce cas, VAILLANT informera par écrit le client de la force majeure et fera tous les efforts raisonnables pour en limiter les conséquences. Si la force majeure devait durer plus de deux (2) mois, le client serait libre de résilier le présent contrat sans intervention judiciaire et sans dommages-intérêts, par lettre recommandée adressée à VAILLANT.

#### ARTICLE 5 : REMUNERATION ET MOMENT DU PAIEMENT

- 51 La rémunération peut être payée soit au comptant au moment de la conclusion du présent contrat, soit ultérieurement, par le paiement d'une facture transmise par VAILLANT et donc conformément aux conditions de facturation correspondantes. Aucun service ne sera fourni par VAILLANT au cours d'une période concernée, avant réception du paiement de la rémunération.
- 52 Après la durée initiale du présent contrat, en cas de renouvellement tacite conformément à l'article 6.3, VAILLANT enverra au client, à la date anniversaire annuelle (Standard 12, Comfort 12 ou Omnium 12) ou bisannuelle (Standard 24, Comfort 24 ou Omnium 24) de l'entrée en vigueur du présent contrat, une facture pour le paiement de la rémunération relative à la période à venir correspondante.
- 53 Après la durée initiale du présent contrat, VAILLANT peut modifier unilatéralement la rémunération et elle en informera le client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification de prix. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais par simple notification par écrit avant la date d'entrée en vigueur du nouveau prix. À défaut ou en cas de paiement de la facture correspondante, le client est supposé avoir accepté la modification de prix.
- 54 Sauf convention contraire avec VAILLANT, toute prestation et toute livraison de biens, autres que ceux fournis dans le cadre des prestations mentionnées à l'article 2 (comme celles dont il est fait mention à l'article 37), sont immédiatement payables au comptant au moment de la fourniture de la prestation ou des biens.
- 55 En cas de retard de paiement, VAILLANT peut faire appel à une agence de recouvrement pour le recouvrement des indemnités. Ces frais de recouvrement peuvent être répercutés sur le client.

#### ARTICLE 6 : DURÉE ET RENOUELEMENT DU CONTRAT

- 61 Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée initiale de 12 ou 24 mois, selon la formule choisie (respectivement Standard 12, Comfort 12 ou Omnium 12, ou Standard 24, Comfort 24 ou Omnium 24) qui entre en vigueur à la date de réception par VAILLANT du paiement de la rémunération prévue au titre du présent contrat.
- 62 Dans le cas d'un contrat à distance ou d'une vente hors établissement au sens du Code de droit économique (tel que modifié de temps à autre), le consommateur a le droit de notifier à VAILLANT qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'une quelconque pénalité et sans indication de motif, dans les quatorze (14) jours calendaires à compter du jour suivant la conclusion du contrat. Il doit le communiquer à VAILLANT par écrit, voir annexe ou sur [www.vaillant.be/](http://www.vaillant.be/) rétractation. Si la rémunération a déjà été payée, VAILLANT remboursera, en cas d'exercice de ce droit de rétractation, la rémunération payée dans les 30 jours suivant la rétractation. Toutefois, ce droit de rétractation ne peut être exercé si, à la demande du client ou de l'utilisateur, les services prévus par le présent contrat ont déjà été exécutés avant la fin du délai de rétractation susmentionné.
- 63 Sauf résiliation écrite du contrat par une des parties au moins un mois avant la date d'échéance, le contrat, après la durée initiale susmentionnée, sera reconduit tacitement pour la même période (12 ou 24 mois). Après ce renouvellement tacite, le contrat peut être résilié par chacune des parties à tout moment et sans indemnité, par notification écrite et moyennant un préavis d'un seul mois.
- 64 En cas de résiliation anticipée par le client, toute indemnité déjà versée à VAILLANT restera définitivement acquise.

#### ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

- 71 Le client s'engage, pendant toute la durée du présent contrat, à ne pas (laisser) déplacer, réparer ou remplacer l'appareil ou laisser intervenir dans son entretien tout tiers autre que VAILLANT, sauf accord exprès de VAILLANT. En outre, le client s'engage à ne pas refuser de manière injustifiée le remplacement de pièces défectueuses de l'appareil par VAILLANT.

- 72 Le client est tenu au maintien en bon état des différents éléments nécessaires au fonctionnement normal de l'appareil (par exemple, mais sans s'y limiter : contrôles et inspections obligatoires, ramonage de la cheminée, évacuation des gaz brûlés, protection des tuyaux de tous types). Il se doit également de déplacer les objets mobiles qui gênent l'accès à l'appareil et de les remettre en place après l'intervention. Le client doit garantir à VAILLANT et à ses préposés un accès libre et sans entrave à l'appareil et est tenu à la sécurité et aux conditions dans lesquelles VAILLANT et ses préposés sont appelés à intervenir.

- 73 Le client s'engage, en cas de dommage dont il estime VAILLANT responsable, à limiter ce dommage autant que possible et à en informer VAILLANT au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la constatation du dommage.

- 74 Le client se porte fort du respect des engagements précédents par l'utilisateur.

- 75 Le client est tenu à la conformité de l'appareil, à son installation et à son utilisation conformément aux dispositions légales et/ou aux normes et règlements d'installation applicables et au manuel, et s'en porte garant. Si VAILLANT ou ses préposés constatent que l'appareil n'a pas été installé conformément aux dispositions légales et/ou aux normes et règlements d'installation applicables et/ou au manuel, ou qu'au moment de la constatation, il est en infraction avec les dispositions légales et/ou les normes et règlements d'installation applicables et/ou le manuel, elle est en droit de suspendre ses prestations avec effet immédiat. Le client présentera le rapport d'inspection reçu au moment de l'installation si VAILLANT lui en fait la demande. VAILLANT est en droit de demander au client un certificat de conformité de l'appareil avant d'effectuer ses prestations au titre du présent contrat. Le client reconnaît être informé du fait que, dans certains cas, il est interdit ou déconseillé à VAILLANT et/ou à ses préposés d'effectuer l'entretien ou la réparation de l'appareil si celui-ci n'est pas conforme à la législation et aux normes et/ou règlements d'installation applicables, ou que l'appareil doit être éteint immédiatement. Dans ce cas, VAILLANT ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-exécution de l'entretien ou de la réparation.

- 76 Si le client agit en sa qualité de propriétaire du bien immobilier dans lequel se trouve l'appareil dont il n'a pas l'usage personnel, il est tenu de communiquer à VAILLANT le nom du ou des utilisateurs et l'emplacement de l'appareil dans le bien immobilier ainsi que les caractéristiques précises de chaque appareil faisant l'objet du présent contrat, et ce tant en début de contrat que lors de tout changement d'identité du ou des utilisateurs pendant la durée du contrat. Le client garantit qu'il dispose du consentement de l'utilisateur concernant la communication de son nom, de l'adresse de l'appareil et, le cas échéant, de son numéro de GSM ou de téléphone, et s'engage à transmettre à l'utilisateur le contenu de l'avis de confidentialité tel que mentionné ci-dessous. Le client reconnaît être conscient du fait que VAILLANT ne peut être tenue responsable de la non-exécution de l'entretien et/ou de la réparation si l'identité de l'utilisateur et/ou ses données n'ont pas été communiquées ou sont erronées, ou si une modification de celles-ci n'a pas été communiquée à VAILLANT.

- 77 Nonobstant l'article 1184 du Code civil belge et le droit de résiliation prévu ci-dessus, VAILLANT, en cas de violation des engagements susmentionnés ou de tout autre engagement du client dans le cadre du présent contrat, se réserve le droit de suspendre ses prestations au titre du présent contrat jusqu'à l'exécution du ou des engagements par le client (si cela est encore possible), et ce sans intervention judiciaire et sans mise en demeure préalable ni paiement de quelconques dommages-intérêts. Cette suspension sera notifiée au client par lettre recommandée. Cela ne porte pas préjudice au droit de VAILLANT de réclamer les sommes dues et les dommages-intérêts pour la ou les non-exécutions.

- 78 Toute résolution du présent contrat par le client doit être notifiée à VAILLANT par lettre recommandée.

- 79 Tout défaut de conformité des services ou des biens fournis doit être notifié par le client à VAILLANT par lettre recommandée dans un délai de deux mois à compter de la constatation du défaut, faute de quoi le client perd le droit d'interester une action pour défaut de conformité contre VAILLANT.

- 70 Le client est responsable de tous les dommages que lui-même, l'utilisateur ou VAILLANT ou ses préposés pourraient subir du fait d'un manquement imputable au client ou à l'utilisateur dans le respect des obligations résultant du présent contrat.

- 71 Il incombe au client de veiller au respect du cycle d'entretien légal.

#### ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉS DE VAILLANT

- 81 Sauf si et dans la mesure où les dispositions du droit impératif en matière de responsabilité (du fait des produits) ou l'ordre public en disposent autrement, et sauf en cas de faute intentionnelle, lourde ou grave ou de dol de la part de VAILLANT ou de ses préposés, VAILLANT n'est pas tenue de réparer un quelconque dommage ou une quelconque perte, de quelque nature que ce soit, à un bien meuble ou immeuble ou à une personne, perte d'exploitation ou dommages indirects dans le chef du client, de l'utilisateur ou de tout tiers dont le dommage est causé directement ou indirectement par un produit ou service fourni par tout(e) utilisation, application, traitement, stockage, conservation, composition ou installation de ce produit ou service.

- 82 Sans préjudice de l'article 8.1, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle totale de VAILLANT sera en tout cas toujours limitée à 1 000 000 EUR par sinistre. En tout état de cause, VAILLANT ne peut être tenue responsable des dommages imprévisibles ou immatériels, indirects ou consécutifs.

- 83 L'exclusion et la limitation prévues aux articles 8.1 et 8.2 ne s'appliquent pas à la responsabilité légale de VAILLANT en cas de décès ou de blessure corporelle du client.

- 84 VAILLANT ne peut être tenue responsable des pertes ou dommages causés directement ou indirectement par une mauvaise utilisation des produits ou services fournis, ou par l'utilisation de ces produits ou services à une fin autre que celle pour laquelle ils sont adaptés selon des critères objectifs, les instructions ou à une fin autre que celle pour laquelle ils sont raisonnablement censés être utilisés.
- 85 Le client préserve VAILLANT de toutes les demandes en dommages-intérêts que des tiers pourraient faire valoir en raison de dommages causés de quelque manière que ce soit par l'utilisation illicite ou négligente des produits et services fournis au client par VAILLANT.
- 86 Le présent contrat n'implique en aucun cas une reconnaissance de responsabilité de la part de VAILLANT en ce qui concerne la conformité de l'installation de l'appareil.
- 87 Cet article 8 reste applicable, même après la fin ou la résiliation du présent contrat.

#### ARTICLE 9 : DIVERS

- 91 VAILLANT se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Dans ce cas, elle en informera le client par écrit au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Le client sera alors en droit de résilier le contrat sans frais, par courrier recommandé envoyé avant la date d'entrée en vigueur des modifications.
- 92 Si une (partie d'une) disposition des présentes conditions générales devait être inapplicable ou contraire à une disposition de droit impératif, cela sera sans conséquence quant à la validité et l'applicabilité des autres dispositions, et de la partie de ladite disposition qui n'est pas applicable ou est contraire à une disposition de droit impératif. Dans ce cas, les parties négocieront de bonne foi pour remplacer cette disposition inapplicable ou incompatible par une disposition applicable et compatible se rapprochant le plus possible du but et de la portée de la disposition originale.
- 93 VAILLANT a le droit de céder ses droits et obligations en vertu du présent contrat à un tiers, sans l'accord préalable du client. Dans ce cas, VAILLANT informera le client par écrit de la cession. Sauf accord écrit de VAILLANT, le client ne peut céder ses droits et obligations au titre du présent contrat.
- 94 Toute communication en vertu du présent contrat, y compris les plaintes à VAILLANT, doit être adressée à l'adresse indiquée dans les conditions particulières. Service après-vente. Toute communication au client ou à l'utilisateur en vertu du présent contrat sera faite à l'adresse respective mentionnée dans les conditions particulières. Toute modification de l'adresse à laquelle la communication doit être faite doit être notifiée à l'autre partie par courrier.

#### ARTICLE 10 : LITIGES

- 101 Le présent contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents.
- 102 En cas de réclamation, le client peut contacter VAILLANT via les coordonnées mentionnées sur la première page.
- 103 En cas de contrat à distance conclu en ligne, le client peut également soumettre ses éventuelles plaintes via la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Commission européenne transmet ensuite les réclamations aux autorités nationales compétentes.

#### ARTICLE 11 : SERVICES CONNECTÉS ("CONNECTIVITY")

Si le Client a opté pour les Services connectés ("Connectivity"), les conditions suivantes s'appliquent.

L'exécution du présent contrat et la prestation des Services connectés sont soumises à la condition que le Client dispose d'un module de communication internet compatible de VAILLANT, ci-après dénommé "Gateway", qu'il le fasse activer par VAILLANT ou qu'il l'ait dûment activé lui-même, qu'il l'exploite à ses propres frais et qu'il connecte ainsi le ou les appareils visés par le présent contrat à internet et le(s) maintienne connecté(s) en permanence. De plus amples détails ainsi qu'une description des Services numériques sont disponibles sur le site internet <http://www.vaillant.be/formules-connectees>. Le client accepte que, dans le cadre de la fourniture des Services connectés par VAILLANT, les valeurs mesurées des appareils et de leur fonctionnement, les données de consommation individuelles, les rapports de panne et d'information ainsi que les états des appareils et de fonctionnement soient transmis à VAILLANT ou à un tiers désigné par VAILLANT via le Gateway, qui est connecté à internet. Le client est en outre responsable d'une connexion internet correcte et fonctionnelle (alimentation électrique, échange de données via internet ou le réseau domestique, etc.). Les données ou informations qui sont envoyées à VAILLANT ou au tiers désigné par VAILLANT peuvent être consultées à tout moment sur <http://www.vaillant.be/formules-connectees>. Le client fournit également un thermostat compatible et d'autres matériels nécessaires.

Le client doit maintenir la connexion entre le Gateway et internet à tout moment pendant toute la durée du contrat. Si, en raison d'une interruption de la connexion, des données nécessaires à l'exécution du contrat par VAILLANT sont perdues, VAILLANT est dans cette mesure libéré de son obligation d'exécution du présent contrat. Le client met à la disposition de VAILLANT au maximum deux numéros de téléphone et une adresse e-mail sur lesquels il peut être joint en cas d'interruption ou de communication de contrôle en ligne. Le client informera VAILLANT en cas de modification de ses coordonnées. L'envoi à VAILLANT de toutes les notifications découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci ou avec un contrat de maintenance se fait exclusivement par le biais d'une communication numérique par e-mail. A cette fin, le client doit fournir à VAILLANT une adresse e-mail et informer VAILLANT en cas de changement pendant la durée du contrat. Si l'adresse électronique indiquée ne peut pas recevoir d'e-mails ou si le client s'oppose à la réception d'e-mails à l'avenir, VAILLANT est libéré

de l'obligation d'exécuter la convention. Dans les conditions susmentionnées, VAILLANT s'engage à fixer un rendez-vous à la réception d'un message envoyé par le Gateway pendant les heures de service. Si un rapport de panne est reçu en dehors des heures de service, VAILLANT contactera le client le lendemain pendant les heures de service. Ce n'est qu'après avoir pris rendez-vous qu'un technicien du service clientèle sera envoyé pour remédier à la panne.

VAILLANT n'est pas responsable des dommages de toute nature causés par des messages d'événements retardés ou non livrés, s'ils ont été causés par des problèmes d'alimentation du Gateway, pendant la transmission du message (par exemple en raison d'un manque de courant ou d'une interruption de la connexion à internet), ou en raison d'une configuration défectueuse du client, dans la mesure où ces dommages ne peuvent être imputés à VAILLANT en raison d'une intention ou d'une négligence grave.

Le fonctionnement du Gateway dépendant de nombreux facteurs qui ne peuvent être influencés par VAILLANT, le client n'est pas libéré de son obligation de surveiller le système concerné sous sa propre responsabilité.

#### AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

- 1 Dans le cadre de la relation contractuelle avec le client, VAILLANT traitera des données à caractère personnel du client et de l'utilisateur. Les données à caractère personnel qui sont collectées sont les suivantes : le nom, le prénom et l'adresse du client, le nom, le prénom et l'adresse de l'utilisateur et l'emplacement de l'appareil (y compris l'étage), le numéro de GSM ou de téléphone du client et/ou de l'utilisateur, le choix de la langue, l'adresse e-mail et le détail des services à effectuer ou effectués, l'année de construction du logement et le numéro de TVA. Le refus de fournir les données à caractère personnel susmentionnées placera VAILLANT dans l'impossibilité de fournir ses services.
- 2 Le client et l'utilisateur, par l'intermédiaire de ce dernier, sont informés que VAILLANT traitera ces données à caractère personnel conformément aux conditions stipulées dans le présent avis. Les données à caractère personnel communiquées par le client seront traitées conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux autres législations applicables.
- 3 VAILLANT agit aux présentes en tant que responsable du traitement et traitera les données à caractère personnel aux fins suivantes : (i) l'administration de la clientèle, le traitement et le suivi des services et rendez-vous effectués ou à effectuer, (ii) la promotion (marketing direct - pour tous les détails sur l'utilisation des données à caractère personnel à des fins de marketing direct, voir <https://www.vaillant.be/a-propos/information-generale/protection-de-la-vie-privree/>) des biens et services proposés par VAILLANT ou les sociétés de son groupe et (iii) les études de marché ou les statistiques. Les finalités mentionnées au point (i) sont réalisées dans le cadre de l'exécution du contrat avec le client. Les finalités mentionnées au point (ii) sont réalisées sur la base de l'intérêt légitime de VAILLANT à promouvoir ses produits et services. Lorsque le consentement est légalement requis, VAILLANT le demandera explicitement. La personne concernée a le droit de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait. Les finalités mentionnées au point (iii) sont réalisées sur la base de l'intérêt légitime de VAILLANT à améliorer la qualité de son service et de celui des sociétés de son groupe.
- 4 VAILLANT peut communiquer des données à caractère personnel du client ou de l'utilisateur à des prestataires de services qui traitent ces données à caractère personnel en son nom et pour son compte pour les finalités mentionnées ci-dessus et s'engage (i) à traiter les données à caractère personnel conformément aux législations applicables et aux instructions de VAILLANT et (ii) à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires aux fins de la protection de ces données à caractère personnel. VAILLANT peut également communiquer les données à caractère personnel du client à des sociétés du groupe dans la mesure nécessaire à la réalisation des finalités du traitement mentionnées ci-dessus. La communication de données à caractère personnel par VAILLANT à ces destinataires peut avoir pour conséquence qu'elles seront transférées ou rendues accessibles à des pays étrangers (y compris, sans limitation, l'Allemagne). Cependant, VAILLANT s'engage à ne pas transmettre ou rendre accessible les données à caractère personnel du client à des destinataires situés en dehors de l'Espace économique européen.
- 5 VAILLANT conserve les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées et dans le respect des délais légaux de conservation et de prescription.
- 6 Tout client et utilisateur a le droit de demander l'accès à ses données à caractère personnel ainsi que le droit de demander la correction en cas d'inexactitude. Tout client et utilisateur a également le droit de s'opposer, sans frais, au traitement de ses données à caractère personnel à des fins promotionnelles. En vertu des modalités prévues par le Règlement général sur la protection des données, tout client et utilisateur a également le droit de faire effacer ses données, de demander la limitation du traitement ou la portabilité. Ces droits peuvent être adressés par lettre datée et signée à VAILLANT comme stipulé à l'article 9.4 des conditions générales ou être demandés par e-mail à l'adresse [privacy@vaillant.be](mailto:privacy@vaillant.be). Dans chaque cas, veuillez joindre à votre demande une copie du recto de votre carte d'identité afin de permettre la vérification de votre identité. Cela garantit qu'aucun étranger ne puisse accéder à vos données à caractère personnel ou les faire modifier. Tout client et utilisateur a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

# Notification de rétractation



Prière de compléter ce formulaire uniquement si vous souhaitez révoquer votre contrat relatif à la fourniture de services d'entretien et/ou de réparation conformément à l'article 4.3 des conditions générales.

**Vous trouverez la version en ligne ici : [www.vaillant.be/retractation](http://www.vaillant.be/retractation)**

À Vaillant Group Belgium SA - rue Golden Hope 15 - 1620 Drogenbos

Je/nous (\*) notifie/notifions (\*) par les présentes révoquer (\*) le contrat ci-dessous relatif à la fourniture de services d'entretien et/ou de réparation (\*).

Date de conclusion du contrat : ..... / ..... / .....

Numéro du contrat (numéro ORD) : .....

Nom(s) du/des consommateur(s) (\*) : .....

Adresse(s) du/des consommateur(s) (\*) : .....

Signature(s) du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier)

Date:

(\*) Biffer la mention inutile