

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LA VENTE, LA FOURNITURE ET L'INSTALLATION DE CHAUDIÈRES (202401)

Article 1 : Champ d'application et définitions

1.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent à et font partie de tous les Devis émis par et Contrats conclus avec COZIE pour la fourniture et l'installation de Chaudières.

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

Attestation de combustion : L'attestation confirmant que la Chaudière fonctionne en toute sécurité et ne présente pas de risques pour la santé.

Chaudière : L'installation de chauffage fonctionnant au gaz naturel ou au mazout de chauffage (avec tous les accessoires nécessaires pour adapter l'installation aux besoins et à la maison du Client et pour la connecter) telle que spécifiée dans le Devis.

Client : Toute personne physique ou morale achetant une Chaudière de COZIE.

Client-consommateur : Toute personne physique achetant une Chaudière de COZIE uniquement à des fins non professionnelles.

Client-entreprise : (i) Toute personne morale achetant une Chaudière de COZIE ou (ii) toute personne physique achetant une Chaudière de COZIE à des fins professionnelles.

Conditions Générales : Les présentes conditions générales, en ce compris les annexes.

Contrat : Le contrat entre COZIE et le Client pour l'achat, la fourniture et/ou l'installation d'une Chaudière. Le Contrat comprend le Devis accepté, les annexes s'y rapportant ainsi que les présentes Conditions Générales.

Devis : Le devis établi par COZIE pour le Client pour l'achat, la fourniture et/ou l'installation d'une Chaudière.

Jour de Réception/Réception : le troisième jour ouvrable après l'envoi du document. Un jour ouvrable est chaque jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

Prix : Le prix pour l'achat, la fourniture et/ou l'installation de la Chaudière dû par le Client à COZIE, tel que spécifié dans le Devis accepté ou convenu dans le Contrat.

COZIE : COZIE SA, Boulevard Simon Bolivar à 1000 Bruxelles, Belgique.

1.3 En cas de différences entre les dispositions reprises dans les présentes Conditions Générales et les dispositions indiquées dans le Devis, les dispositions du Devis prévalent.

1.4 COZIE pourra utiliser l'adresse postale et l'adresse e-mail indiquées par le Client avant ou à la conclusion du Contrat pour faire des déclarations et/ou communications au Client et pour l'envoi des factures, jusqu'à ce que le Client communique par écrit à COZIE sa nouvelle adresse postale et/ou adresse e-mail.

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

1.6 L'applicabilité des conditions générales du Client, sous quelque dénomination que ce soit, est exclue.

1.7 COZIE a le droit, sans le consentement du Client, de sous-traiter, en tout ou en partie, à un sous-traitant l'exécution de ses obligations repris dans le Contrat avec le Client.

1.8 Jusqu'à la conclusion d'un Contrat COZIE peut modifier et de compléter les présentes Conditions Générales et, en plus, COZIE peut à tout moment apporter des modifications de conditions qui ne sont pas en défaveur du Client à condition d'en informer le Client au préalable par le biais de documents que le Client recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais du site Internet COZIE www.COZIE.be.

COZIE peut modifier les conditions du Contrat en défaveur du Client à condition d'en informer le Client au moins

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

Article 2 : Devis et Contrat

2.1 Le Devis comporte une description complète et détaillée de la Chaudière offerte et, le cas échéant, des services liés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au Client de bien évaluer l'offre faite dans le Devis. Tout Devis comprend des informations permettant au Client de bien comprendre les droits et les obligations liés à l'acceptation du Devis.

Si COZIE utilise des images, celles-ci sont une représentation indicative de la Chaudière offerte.

Des erreurs ou des fautes évidentes dans l'offre/le Devis ne lient pas COZIE.

Avec le Devis, le Client reçoit les présentes Conditions Générales sur papier ou par e-mail.

2.2 La durée de validité du Devis sera indiquée sur le Devis lui-même ; à défaut, chaque Devis ne sera valable que jusqu'à un (1) mois après la Date du Devis.

2.3 Le Contrat est conclu par (i) l'acceptation du Devis par le Client, y compris toutes les annexes et les présentes Conditions Générales et (ii), dans la mesure où cela est expressément prévu dans le Devis, le paiement de la facture d'acompte applicable. Le Client peut accepter le Devis, les annexes et les Conditions Générales en signant les documents et en envoyant les documents signés à COZIE.

Article 3 : Droit de rétractation du Client-consommateur - Fin du Contrat et résolution

3.1 Pendant un délai de 14 jours suivant la réception de la Chaudière, le Client-consommateur a le droit de renoncer au Contrat, sans frais et sans indication de motif. Ce droit ne s'applique pas à l'achat et à la livraison d'une Chaudière qui (i) a été réalisée conformément aux spécifications du Client-consommateur et qui sont de nature personnelle ou qui (ii) de par sa nature, a été irrévocablement mélangée à d'autres biens après sa livraison. Pendant le délai de rétractation de 14 jours, le Client-consommateur doit apporter le plus grand soin possible à la Chaudière.

3.2 Pour pouvoir exercer ce droit de rétractation, le Client-consommateur peut contacter COZIE via les coordonnées indiquées dans le Contrat ou utiliser le formulaire de rétractation figurant sur le site web de COZIE.

3.3 Si le Client-consommateur renonce au Contrat, le Client-consommateur est tenu de retourner la Chaudière à COZIE à ses frais et risques.

3.4 Si la Chaudière doit être démontée après la rétractation par le Client-consommateur, le Client-consommateur doit donner instruction à COZIE de démonter la Chaudière et de la retourner à COZIE aux frais du Client-consommateur. Lors de l'enlèvement de la Chaudière, COZIE n'est pas tenue d'enlever les tuyaux, raccords et autres adaptations apportées lors de l'installation et/ou de défaire les dispositions constructives. COZIE n'est pas

obligée de remettre les murs, les plafonds ou autres éléments affectés par le montage et/ou l'enlèvement de la Chaudière dans leur état d'origine. COZIE a le droit de compenser les frais de démontage et tout dommage survenu entre le moment de l'installation et de la désinstallation de la Chaudière avec son obligation de paiement envers le Client-consommateur.

3.5 Après réception de la Chaudière, et au plus tard 14 jours après la rétractation, COZIE remboursera tout montant déjà payé par le Client-consommateur. COZIE a le droit de compenser tout dommage à la Chaudière retournée et/ou les frais qui sont légalement et/ou contractuellement à la charge du Client avec son obligation de paiement envers le Client visé à la phrase précédente.

3.6 Dans le cas où :

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

COZIE a le droit de résoudre le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure, au moyen d'une déclaration écrite et/ou de réclamer des garanties supplémentaires du Client. COZIE peut en facturer les frais au Client. Tous les montants dus par le Client sont immédiatement exigibles et payables.

Le Contrat sera dissous de plein droit et automatiquement, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, dans le cas où le Client-entreprise est déclaré en état de faillite ou lorsqu'une telle demande a été déposée.

3.7 Le Client a le droit de résoudre le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure, au moyen d'une déclaration écrite, dans le cas où une partie substantielle des biens ou des propriétés de COZIE sont saisis.

Article 4 : Prix et paiement

4.1 Le Client doit à COZIE le Prix tel que spécifié dans le Contrat. Des erreurs manifestes dans l'offre et le Devis, comme des inexactitudes évidentes, n'engagent pas COZIE et peuvent être corrigées par COZIE, même après la conclusion du Contrat. Dans ce cas, le Client a la possibilité de résilier le Contrat dans les 5 jours ouvrables.

4.2 Les plaintes (par exemple concernant un prétendu dommage causé lors de l'installation), les demandes en garantie et toute autre demande du Client à l'encontre de COZIE ne suspendent pas les obligations de paiement du Client.

4.3 Sauf indication contraire, le Prix est exigible à partir de la date d'échéance de la facture.

4.4 Le Client-entreprise n'a jamais le droit de procéder à une compensation avec une quelconque obligation de paiement envers COZIE.

4.5 Nos factures sont payables dans un délai de sept (7) jours calendrier après Réception. Vous pouvez uniquement payer par virement. Si vous ne payez pas à la date d'échéance, vous recevez un premier rappel. Le premier rappel est gratuit. Si vous ne payez pas dans les 14 jours qui suivent après ce premier rappel, nous vous enverrons un deuxième rappel, avec frais de rappel de 7,50 EUR.

Si le Client-consommateur ne paie toujours pas, COZIE sera en droit, après l'expiration du délai de 1 mois précité, sans préjudice de ses autres droits et sans autre mise en demeure, de recouvrer la totalité de la partie impayée du Prix et de facturer au Client-consommateur des intérêts légaux de retard sur ce montant impayé sur la période allant de la date d'échéance du délai susmentionné à la date de réception du paiement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire dont le montant est égal à :

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

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

Après l'expiration du délai de 1 mois susmentionné, COZIE peut également choisir, sans autre mise en demeure et sans l'accord préalable du Client, d'enlever la Chaudière faisant l'objet de la réserve de propriété visée à l'article « Spécifications de la Chaudière, transfert de risque et réserve de propriété » et de s'approprier la possession de celle-ci sans préjudice des autres droits revenant à COZIE. Le Client apportera son entière collaboration à COZIE à cette fin, sous peine d'une amende pour obstruction immédiatement exigible de 10% par jour de la totalité de la partie impayée du Prix. L'enlèvement de la Chaudière se fait par ou au nom de COZIE et à la charge du Client. Lors de l'enlèvement de la Chaudière installée, COZIE n'est pas tenue d'enlever les tuyaux, raccords et autres adaptations apportées lors de l'installation et/ou de défaire les dispositions constructives. COZIE n'est pas obligée de remettre les murs, les plafonds ou autres éléments affectés par le montage et/ou l'enlèvement de la Chaudière dans leur état d'origine.

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

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

Si COZIE ne remplit pas à temps ses obligations envers le Client-consommateur, le Client-consommateur a le droit de mettre en demeure COZIE et de lui demander de remplir ses obligations dans un délai de 1 mois. À défaut de réponse en temps utile à la mise en demeure, le Client-consommateur reçoit une compensation unique de 150 EUR.

Article 5 : Livraison et installation – Obligations de COZIE

5.1 La Chaudière sera livrée, installée et connectée par COZIE chez le Client dans le(s) délai(s) convenu(s) avec le Client. COZIE s'efforce de respecter le(s) délai(s) convenu(s), mais ne sera pas responsable de tout dommage subi par le Client en raison d'un défaut de livraison et/ou d'installation dans un délai donné.

5.2 Lorsqu'un changement de circonstances, indépendamment de leur prévisibilité et de la volonté de COZIE, entraîne un retard, le délai de livraison et/ou d'installation sera ajusté en conséquence. Dans ce cas, COZIE contactera le Client pour fixer un nouveau rendez-vous et prendre d'autres dispositions.

Le délai de livraison et/ou d'installation sera toujours

prolongé de la durée de retard de livraison ou d'installation résultant du fait que la livraison ou l'installation chez le Client ne puisse avoir lieu en raison de circonstances imputables au Client, en ce compris l'absence du Client lors d'un rendez-vous. COZIE peut facturer au Client les frais qu'elle doit supporter de ce fait.

- 5.3 Jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date convenue pour la livraison ou l'installation, le Client peut reporter le rendez-vous sans frais. Passé ce délai, le Client se verra facturer une redevance pour les frais déjà encourus par COZIE.
- 5.4 COZIE ne rembourse pas les frais encourus par le Client pour la présence lors de l'installation.
- 5.5 COZIE a le droit de faire procéder à la livraison et/ou l'installation de la Chaudière en plusieurs parties, dans le délai de livraison ou d'installation convenu.
- 5.6 Les réglementations légales applicables seront prises en compte lors de la réalisation de l'installation. L'emplacement de l'installation et la manière dont la tuyauterie doit être posée sont déterminés par COZIE en consultation avec le Client, en tenant compte de toutes les réglementations légales. Les travaux seront effectués pendant les heures de travail normales de COZIE (soit entre 8h et 16h30), sauf accord contraire avec le Client.
- 5.7 Après l'achèvement de l'installation, COZIE procédera à un test d'acceptation en présence du Client pour vérifier si la Chaudière fonctionne correctement et en toute sécurité et s'il n'y a pas de risques pour la santé. Un contrôle de la Chaudière est également effectué. Une Attestation de combustion est délivrée au Client, après quoi la Chaudière peut être mise en service. La remise de l'Attestation de combustion est considérée comme acceptation de (l'installation de) la Chaudière par le Client.

Article 6 : Livraison et installation – Obligations du Client

- 6.1 Le Client prend soin, pour son propre compte et à ses propres risques :
 - a) de s'assurer que le personnel de COZIE, dès qu'il se trouve sur place, a accès, peut effectuer les travaux, et dispose des données pertinentes relatives à l'installation, y compris l'emplacement des tuyaux, etc. ;
 - b) d'assurer l'accès au lieu d'installation et, le cas échéant, de s'assurer que toutes les voies d'accès à ce lieu sont résistantes ou suffisamment protégées contre les transports lourds ;
 - c) de s'assurer qu'aucun animal domestique n'est présent sur le lieu d'installation ;
 - d) que le lieu d'installation désigné convient pour le stockage de la Chaudière et du matériel (d'installation) et pour le montage et, en outre, est globalement propre et sûr ;
 - e) que le lieu d'installation ne contient pas d'amiante ou d'autres substances nocives ou insalubres (y compris la vermine) ;
 - f) que les dispositions structurelles, mécaniques et électriques nécessaires sont prises en temps utile, que des bornes électriques et du courant sont mis à disposition de COZIE et que toutes les précautions et mesures de sécurité nécessaires à l'installation de la Chaudière sont prises ;
 - g) que des mesures adéquates sont prises pour prévenir (i) les dommages à d'autres biens et (ii) les dommages corporels aux personnes, susceptibles de survenir du fait des travaux à effectuer ;
 - h) que les places de stationnement, le(s) permis de stationnement et/ou les panneaux de signalisation nécessaires au bon déroulement des travaux sont disponibles pendant l'installation ; et
 - i) le cas échéant, que COZIE dispose en temps utile des autorisations, approbations et permis nécessaires pour la livraison et l'installation ainsi que de toutes les données à fournir par le Client dans le cadre de l'exécution de l'installation.
- 6.2 Le Client est responsable du bon fonctionnement et de la

conformité de son installation électrique, de la solidité et de l'étanchéité à l'eau des murs, des sols ou du sous-sol, tant du lieu d'installation que de toute voie d'accès à celui-ci, de la solidité de la construction (de toit) du bien immobilier où l'installation est réalisée et de sa capacité portante, etc. Le Client est responsable de tous les dommages et frais causés par des défauts ou par un fonctionnement insuffisant, par un manque de conformité et d'adéquation de cette installation électrique, des sols ou du sous-sol, des murs et de la toiture, ainsi que des dommages et frais subis par COZIE de ce fait.

- 6.3 Si, le jour de l'installation, COZIE constate que l'installation ne peut avoir lieu à cause de circonstances aux risques du Client (telles qu'une construction de toit inadéquate ou l'absence d'un permis nécessaire), COZIE a le droit de résilier unilatéralement le Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité au Client. COZIE confirmera la résiliation dès que possible par e-mail.
- 6.4 Le Client supporte également le risque de dommages et de frais causés par :
 - a) des inexactitudes dans les informations fournies et/ou les travaux commandés ;
 - b) des inexactitudes dans les constructions et méthodes de travail souhaitées par le Client ;
 - c) des défauts dans les matériaux et outils mis à disposition par le Client ; et
 - d) des défauts dans le bien immobilier sur lequel les travaux d'installation sont effectués.

Article 7 : Spécifications de la Chaudière - Transfert de risque et réserve de propriété

- 7.1 COZIE s'efforce de livrer et/ou d'installer (ou de faire installer) la Chaudière qui a été convenue avec le Client. Toutefois, en raison des développements technologiques dans le domaine des chaudières, COZIE peut fournir une autre version de la Chaudière, au moins techniquement équivalente, sans que cela n'entraîne une augmentation de prix pour le Client. Les différences dans (les spécifications de) la Chaudière fournie ou installée par rapport à ce qui est prévu dans le Contrat ne donnent en principe pas lieu à indemnisation et/ou résolution du Contrat.
- 7.2 Le risque de perte ou de détérioration de la Chaudière est transféré au Client au moment de la remise de l'Attestation de combustion au Client.
- 7.3 La Chaudière fournie au Client ou installée chez le Client par COZIE reste la propriété de COZIE tant que le Client n'a pas rempli toutes ses obligations de paiement. Dans ce cas, le Client prendra soin d'indiquer clairement aux tiers (y compris les acheteurs potentiels du bien immobilier où la Chaudière est installée, les curateurs, les créanciers saisissants et les huissiers) que COZIE est le propriétaire de la Chaudière.

Tant que la propriété de la Chaudière n'a pas été transférée au Client, ce dernier n'a pas le droit (i) de mettre la Chaudière en gage, (ii) de transférer la Chaudière à titre de garantie, ni (iii) d'accorder un quelconque autre droit à des tiers, sauf dans la mesure nécessaire pour obtenir un financement pour la Chaudière.

Dans le cas où :

- a) le Client est déclaré en état de faillite ou lorsqu'une telle demande a été déposée ; ou
- b) un sursis de paiement a été accordé au Client conformément à la Loi sur la continuité des entreprises, ou lorsqu'une telle demande a été déposée ; ou
- c) le Client a été admis au système défini par la Loi sur le règlement collectif de dettes ; ou
- d) les biens du Client sont saisis ;

le Client est tenu, tant que la propriété de la Chaudière fournie au Client et/ou installée chez le Client revient à COZIE, (i) d'en informer immédiatement COZIE par écrit et (ii) d'informer également le curateur ou l'huissier saisissant

que la Chaudière est la propriété de COZIE.

Dans le cas où des tiers souhaitent établir ou faire valoir un quelconque droit sur la Chaudière fournie et/ou installée sous réserve de propriété, le Client est obligé d'en informer immédiatement COZIE par écrit.

Le Client s'oblige à (i) assurer et maintenir assurée la Chaudière fournie et/ou installée sous réserve de propriété contre les risques d'incendie, d'explosion et les dégâts des eaux ainsi que contre le vol et (ii) à la première demande de COZIE, donner en gage à COZIE tous les droits et toutes les créances du Client envers les assureurs se rapportant à la Chaudière fournie et/ou installée sous réserve de propriété et/ou à faire enregistrer COZIE en tant que bénéficiaire sous les polices d'assurance pertinentes, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 8 : Garanties

- 8.1** Pour le Client-consommateur, les dispositions de cet article ou toute autre stipulation contractuelle ne portent évidemment pas préjudice à ses droits légaux en vertu de la législation régissant la vente des biens de consommation telle que prévue aux articles 1649bis à 1649octies de l'ancien Code civil. Conformément à ces dispositions légales, le Client-consommateur bénéficie d'une garantie pour défaut de conformité de la Chaudière pendant une période de deux (2) ans à compter de la date de livraison de la Chaudière.
- 8.2** COZIE n'accordera en aucun cas au Client plus que la garantie d'usine qu'elle obtient elle-même du fabricant / fournisseur de la Chaudière ; cette garantie d'usine ne concerne que la Chaudière et les pièces de rechange.
- 8.3** Sauf stipulation contraire et expresse, COZIE n'est tenue de remplir les obligations de garantie (contractuelles) décrites dans cet article qu'en Belgique.
- 8.4** Les défauts à la Chaudière faisant l'objet d'un appel à la garantie (contractuelle) doivent être communiqués à COZIE le plus rapidement possible, et au plus tard dans un délai raisonnable de maximum quatorze jours (pour le Client-entreprise) et de maximum deux mois (pour le Client-consommateur) après la découverte du défaut, des défauts et/ou du dommage, et ce par e-mail ou par lettre recommandée.
- À l'expiration de ce délai raisonnable, COZIE n'est plus tenue par la garantie (contractuelle) pour ces défauts.
- 8.5** COZIE s'engage à réparer ou remplacer la Chaudière, sans frais et dans un délai raisonnable, étant entendu qu'il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage de la Chaudière par le Client après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.
- 8.6** La garantie (contractuelle) ne s'applique pas si le défaut à la Chaudière résulte d'une cause externe et/ou d'une cause non imputable à COZIE, y compris les accidents, les dommages, les courts-circuits, les abus, une mauvaise utilisation ou utilisation dangereuse, une utilisation dans des circonstances nuisibles pour la Chaudière (par exemple, à cause de la présence de gaz (ambiants) nocifs), une mauvaise application, le fait d'avoir apporté des modifications à la Chaudière (y compris les réparations effectuées sans l'autorisation de COZIE) et l'entretien ou la modification par un réparateur non autorisé pour la Chaudière concernée, etc. La garantie (contractuelle) ne s'applique pas en cas de force majeure.

Article 9 : Responsabilité

- 9.1** La responsabilité de COZIE pour les dommages directs, qu'elle soit fondée ou non sur une responsabilité légale (mais à l'exclusion de la responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel du Client-consommateur) et/ou en vertu du Contrat, sauf en cas de dol ou de faute grave, se limite par événement ou série d'événements connexes au

montant du Prix de la Chaudière concernée.

- 9.2** Si, au cours de l'exécution des travaux (d'installation) par ou au nom de COZIE, des dommages sont causés à des tiers ou à des biens, autres que des dommages mineurs inévitables liés à l'installation (comme, par exemple, des rayures sur les murs et sols auxquels la Chaudière est fixée), le Client doit en informer COZIE immédiatement et en tout cas, sous peine de déchéance, dans les 5 jours suivant la découverte des dommages par le Client, si COZIE n'en a pas déjà informé le Client.
- 9.3** Sauf en cas de dol ou de faute grave, COZIE ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects et consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de chiffre d'affaires et de bénéfices, les opportunités commerciales manquées, les dommages causés par des retards et les dommages dus au dépassement des délais à la suite d'un changement de circonstances, le vol et l'atteinte à la réputation. COZIE ne sera jamais responsable, également à l'exception de faute ou de négligence grave, des frais prétendument encourus par le Client pour faire face à un prétendu manque de confort.
- 9.4** COZIE ne peut être tenue pour responsable des dommages causés dans l'exécution du Contrat en raison (i) des préposés désignés, (ii) objets utilisés, (iii) matériaux fournis ou (iv) instructions prescrites par le Client.
- 9.5** COZIE ne peut être tenue pour responsable :
- a) des dommages résultant du fait que le Client a agi contrairement aux instructions données par COZIE ;
 - b) des dommages causés à l'herbe (aux pelouses) du Client par les élévateurs utilisés par COZIE ; et
 - c) des dommages causés par la tempête, la grêle, la foudre ou toute autre calamité extérieure.

Article 10 : Force majeure

Lorsque COZIE est dans l'impossibilité de respecter intégralement ou partiellement ses obligations contractuelles envers le Client pour une raison qui ne lui est pas imputable, et qui n'a pas pu être prévue ni empêchée de façon raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter : catastrophes naturelles, guerres, sabotage, émeutes, révoltes, actions militaires ou de guérilla, terrorisme, sanctions ou embargos économiques, grèves, explosions, incendies, conditions atmosphériques extrêmes qui empêchent COZIE de travailler en toute sécurité (comme les températures glaciales et la grêle ou la foudre), les obligations contraignantes de la part des autorités, indisponibilité d'électricité du réseau électrique ou tensions inhabituelles sur le réseau électrique échappant au contrôle de COZIE, et toute défaillance des équipements non utilisés par COZIE et hors de son contrôle et/ou de sa faute, les obligations de COZIE seront suspendues jusqu'au moment où COZIE est en état d'exécuter ses obligations de la façon convenue. Dans un tel cas, COZIE ne sera aucunement considérée comme étant en défaut et COZIE ne devra aucune indemnité au Client.

Article 11 : Protection des données personnelles

- 11.1** COZIE est responsable du traitement des données personnelles du Client. En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client reconnaît avoir lu et accepté la Politique vie privée de COZIE, que le Client peut trouver via le lien suivant <https://www.cozie.be/fr/vie-privee> et qui est résumée dans le présent article. En cas de contradiction entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de ses données personnelles, le Client peut contacter COZIE via data.protection.bnl@engie.com ou via Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles.
- 11.2** COZIE peut traiter les données personnelles du Client à des fins de gestion de ses clients antérieurs, futurs et actuels qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution des contrats du Client avec COZIE, l'offre et la promotion de produits et services, la protection des droits, de la propriété ou sécurité de COZIE, de ses Clients ou de tiers (y compris la lutte contre la fraude, la gestion de

litiges ou de procédures judiciaires, la gestion des obligations légales ou réglementaires de COZIE), la comptabilité de COZIE et la gestion des créances de COZIE (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer ses créances, COZIE peut combiner les données personnelles que le Client a fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que COZIE a obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur les contrats entre COZIE et le Client, sur l'intérêt légitime de COZIE (principalement direct marketing) sur des obligations légales de COZIE, ou sur le consentement du Client. Dans ce dernier cas, le Client peut toujours révoquer son consentement.

- 11.3** Les données personnelles du Client sont traitées par COZIE et par les tiers suivants pour les finalités précitées: les call centers, les gestionnaires de réseau, les partenaires commerciaux (par exemple des techniciens de produits liés aux produits de COZIE, entre autres la fourniture d'énergie, au stockage d'énergie, aux panneaux solaires, d'isolation, maison intelligente et mobilité verte), bureaux de recouvrement et intermédiaires avec lesquels COZIE est en relation pour la gestion de ses créances, ses sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Sungevity et Senec) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés dans les pays de l'Espace Economique Européen (« EEE ») et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque COZIE collabore avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour les données personnelles du Client, COZIE leur impose des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate des données personnelles du Client. Si le Client souhaite obtenir une copie de ces obligations contractuelles, il peut envoyer un e-mail à data.protection.bn1@engie.com.

COZIE se réserve le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour le Client dans telle copie. Les données personnelles du Client ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les finalités précitées.

- 11.4.** Le Client peut obtenir l'accès à ses données personnelles ou en demander la rectification ou la suppression via <https://www.engie-benelux-privacy.com/fr> ou en adressant une lettre, accompagnée d'un document prouvant l'identité du Client à ENGIE Electrabel CMT (COZIE), Boulevard Simón Bolívar 36 à 1000 Bruxelles. De la même manière, le Client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles ou demander à COZIE de limiter le traitement. Le Client peut également demander à COZIE de transférer ses données personnelles directement à un autre fournisseur. Par le même moyen, le Client peut retirer son consentement ou notifier COZIE s'il ne souhaite plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou courrier en indiquant le(s) moyen(s) de communication souhaité(s). Si le Client a une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles, le Client peut contacter COZIE à l'adresse précitée où le Client peut s'adresser à l'Autorité de Protection des Données (www.privacycommission.be).

Article 12 : Droits de propriété intellectuelle

- 12.1** Tous les droits de propriété intellectuelle sur toutes les Chaudières fournies par COZIE reviennent à COZIE, ses fournisseurs et/ou autres ayants droit.
- 12.2** Il est interdit au Client de (i) reproduire la Chaudière, (ii) modifier la Chaudière, (iii) vendre la Chaudière à quelqu'un d'autre que l'acheteur du bien immobilier auquel ou sur lequel la Chaudière a été installée conformément à l'article « Spécifications de la Chaudière, transfert de risque et réserve de propriété », ou (iv) mettre la Chaudière sur le marché de toute autre manière, sauf stipulation contraire par écrit.

- 12.3** COZIE déclare qu'à sa connaissance, la Chaudière, pourvu qu'elle soit utilisée conformément à la finalité prévue dans le Contrat, ne porte atteinte à aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni à aucun autre droit.

Article 13 : Droit applicable et juridiction compétente

- 13.1** Le droit belge s'applique au Devis et au Contrat ainsi qu'à tous les rapports juridiques qui en découlent.
- 13.2** En ce qui concerne les litiges découlant de ou en rapport avec les Contrats pouvant être conclus entre COZIE et le Client-entreprise, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents.

Article 14 : Procédure de plaintes

- 14.1** Le Client peut porter plainte par lettre adressée à COZIE, Avenue Simon Bolivar 36 à 1000 Bruxelles.

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

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

- 14.3** Il est répondu aux plaintes soumises à COZIE dans un délai de 1 mois à compter de la date de réception. Lorsqu'une plainte nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, COZIE accuse réception de la plainte dans le délai de 1 mois et indique le délai dans lequel le Client peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

- 14.4** Si la plainte ne peut être résolue de commun accord avec un Client-consommateur, il en résulte un litige qui sera résolu de la manière décrite ci-après

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

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

Annexe : Le modèle de formulaire de rétractation se trouve à l'adresse suivante : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>