

Conditions générales de vente

CONDITIONS GENERALES POUR L'ACHAT, LA FOURNITURE ET L'INSTALLATION DE CHAUDIERES

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.
- **Client** : Toute personne physique ou morale achetant une Chaudière chez 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.
- **Chaudière** : 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)
- **Conditions Générales** : Les présentes conditions générales, en ce compris les annexes, valables de temps à autre.
- **Contrat** : Le contrat entre Cozie et le Client pour l'achat, la fourniture et l'installation de Chaudières. Le Contrat comprend le Devis convenu, les annexes s'y rapportant ainsi que les présentes Conditions générales.
- **Cozie** : Cozie.be SA, S boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles, Belgique.
- **Devis** : Le devis établi par Cozie pour le Client pour l'achat, la livraison et/ou l'installation d'une Chaudière.
- **Formulaire de réception** : Le formulaire indiquant que le Test de combustion a été effectué avec succès, à signer pour accord par le Client.
- **Prix** : Le prix pour l'achat, la fourniture et l'installation de Chaudières, tels que spécifiés dans un Devis ou convenus dans le Contrat et dus par le Client à Cozie.

- **Test de combustion** : L'opération par laquelle la Chaudière est testé par Cozie.

1.3 En cas de différences entre les arrangements repris dans les présentes Conditions générales et les arrangements indiqués dans un Devis, les arrangements du Devis prévalent.

1.4 Cozie a le droit de modifier et de compléter les présentes Conditions générales jusqu'à la conclusion d'un Contrat. Le Client sera informé d'une telle modification, après quoi les Conditions générales modifiées feront partie intégrante du Devis. Les modifications apportées aux Conditions générales après la signature d'un Devis, ne feront pas partie intégrante du Contrat conclu.

1.5 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.

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

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

1.8 Cozie a le droit, sans le consentement du Client, de sous-traiter en tout ou en partie l'exécution de ses obligations repris dans le Contrat avec le Client.

Article 2 : Devis et Contrat

2.1 Le Devis comporte une description complète et détaillée de la Chaudière offerte et, le cas échéant, les services liés. La description doit être suffisamment détaillée pour permettre au Client de bien évaluer l'offre faite dans le 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.

Tout Devis comprend des informations permettant au Client de bien comprendre les droits et les obligations liés à l'acceptation du Devis.

Avec le Devis, le Client reçoit les présentes Conditions générales par voie électronique de manière à ce qu'il puisse facilement les stocker sur un support informatique durable.

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) le paiement de la facture d'acompte applicable.

Le Client peut accepter le Devis, les annexes et les Conditions Générales de deux façons : (i) par écrit : en signant les documents et en envoyant les documents signés à Cozie ; (ii) en ligne : en acceptant le Devis, les annexes et les Conditions Générales via le site web de Cozie.

2.4 Après réception du Devis accepté par le Client, Cozie peut procéder à une inspection technique et/ou à un contrôle de la réglementation urbanistique en vigueur afin de vérifier si le lieu d'installation est effectivement adapté à l'installation et au raccordement d'une ou plusieurs Chaudières. Une telle inspection peut être effectuée sur place par Cozie, après accord du Client. Cozie se réserve le droit de faire effectuer l'Inspection par un tiers. S'il ressort de cette inspection que des Chaudières ne peuvent pas ou pas entièrement être montés, ou s'il existe un doute général à ce sujet chez Cozie, Cozie peut, après concertation avec le Client, résilier le Contrat. Cozie remboursera alors l'acompte au Client. À l'égard du Client-consommateur, ce paiement sera effectué dans les 14 jours suivant la résiliation du Contrat. S'il ressort de l'inspection que l'installation peut être réalisée, mais que cela nécessite des travaux supplémentaires par rapport au Devis et au Prix acceptés, Cozie consultera le Client à ce sujet. Si le Client accepte d'ajuster le Devis, Cozie lui fournira un Devis ajusté; le Client doit alors accepter ce Devis comme décrit ci-dessus à l'article 2.3.

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 des Chaudières qui (i) ont été réalisés conformément aux spécifications du Client-consommateur et qui sont de nature personnelle ou qui (ii) de par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres biens après leur 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 S'il est renoncé au Contrat avec le Client-consommateur comme prévu à l'article 3.2, 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 visée à l'article 3.2, 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 Si le Client-consommateur exerce son droit de rétractation après avoir demandé à Cozie de commencer l'exécution de services en vue de l'achat et de l'installation de la chaudière avant le début ou pendant la période de rétractation susmentionnée, Cozie facturera au Client-consommateur un montant proportionnel aux services déjà exécutés au moment où le Client-consommateur informe Cozie de l'exercice du droit de rétractation.

3.6 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.

3.7 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 ;
- 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 ,

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. 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.

3.8 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 Si la facture n'est pas payée à la date d'échéance, nous vous enverrons un rappel.

Si vous n'avez toujours pas payé 21 jours civils après ce rappel, nous vous réclamerons une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la facture impayée, avec un minimum de 20 EUR par facture.

En outre, nous vous réclamerons des intérêts de retard conventionnels au taux d'intérêt prévu à l'article 5 de la loi du 02/08/2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir du 22^e jour calendrier après le rappel.

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 7 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 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.

4.6 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. A 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 les délais convenus, 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. Après ce délai ci-après, 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 d'installation de la chaudière en plusieurs parties, dans le délai de livraison ou d'Installation convenu.

5.6 Les réglementations 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 et dispositions de sécurité applicables. 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 effectuera une réception de l'installation et un Test de combustion avec le Client pour vérifier si l'installation fonctionne correctement et en toute sécurité et s'il n'y a pas de risques pour la santé. La Chaudière sera réglée correctement et Cozie vérifiera que la combustion est respectueuse de l'environnement et de l'efficacité énergétique. Les éventuels points restants, imperfections ou postes de dommage seront consignés sur le Formulaire de réception fourni par Cozie. En cas d'installation et de Test de combustion corrects, le Client doit signer le Formulaire de réception. La signature du Formulaire de réception vaut acceptation (de l'installation) de la Chaudière.

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.

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 est sur place, a accès, peut effectuer les travaux, et dispose des données pertinentes relatives à l'installation, y compris l'emplacement des tuyaux, ect ;
- 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 des 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 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, les 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, 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) 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 livraison chez le Client.

7.3 La chaudière fournie au Client ou installée chez le Client par Cozie restent 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 transféré 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 règlement collectif de dettes conformément au livre XX du CDE; ou
- d) les biens des 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 du Client-consommateur, les dispositions de cet article ou toute autre stipulation contractuelle ne portent évidemment pas préjudice à ses droits en vertu de la législation régissant la vente des biens de consommation telle que prévue aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil.

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.

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.

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, etc. La garantie contractuelle ne s'applique pas en cas de force majeure.

8.4 Au cas où le Client achète auprès de Cozie une Chaudière en remplacement d'une chaudière existante, le Client doit informer Cozie de tous les problèmes qui existaient avec la chaudière existante (comme, par exemple, l'existence de facteurs environnementaux qui ont conduit à une usure prématurée de (certaines pièces de) la chaudière existante). Si le Client manque à son devoir d'information et que des problèmes existant auparavant affectent également la Chaudière, le Client est responsable de tous les dommages qui en découlent.

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 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) les dommages causés à l'herbe (aux pelouses) du Client par les élévateurs utilisés par Cozie; et
- c) les dommages causés par la tempête, la grêle, la foudre ou toute autre calamité extérieure.

Article 10 : Force majeure

Si 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 : Données à caractère personnel

11.1 Cozie est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Générales, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée de Cozie, que vous pouvez trouver via le lien suivant <https://www.cozie.be/fr/vie-privee>, et qui est résumée dans le présent article. En cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via data.protection.bnl@engie.com.

11.2 Cozie pourra traiter les données personnelles pour des objectifs de gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec Cozie, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent, la protection des droits, de la propriété ou sécurité de Cozie, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, 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 nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons 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 votre contrat avec Cozie, sur l'intérêt légitime de Cozie (principalement le marketing direct), les obligations légales de Cozie ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

11.3 Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des objectifs précités: nos call centers, les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple des installateurs de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation, maison intelligente et mobilité verte), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Sungevity) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés dans les pays de l'EEE et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque nous collaborons avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, nous leur imposons des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous désirez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à data.protection.bnl@engie.com. Nous nous réservons le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans cette copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les objectifs précités.

11.4 Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via une lettre accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à Cozie, Simon Bilivarlaan 36 à 1000 Brussel. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander de limiter ce traitement. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données personnelles à un autre fournisseur. Vous procéderez de la même manière pour révoquer votre consentement ou si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou poste en indiquant le(s) moyen(s) de communication visé(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous 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 dans le cadre duquel l'article 7 doit être respecté, 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 portent 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 via le site web de Cozie: Cozie, Simon Bilivarlaan 36 à 1000 Brussel

14.2 Les réclamations concernant l'exécution du Contrat doivent, sous peine de déchéance, être signalées de manière complète et clairement décrite à Cozie dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 10 jours suivant la constatation des problèmes par le Client.

Les réclamations 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 Les plaintes soumises à Cozie doivent recevoir une réponse 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.

Si la plainte ne peut être résolue de commun accord, il en résulte un litige qui sera tranché suivant le règlement ci-dessous.

15.4 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 : <https://mediationconsommateur.be/fr>.

15.5 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

suisant : <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>