

# Conditions générales d'utilisation du service ChaffoLink

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les relations contractuelles entre la société Chaffoteaux (« Chaffoteaux »), société par actions simplifiée au capital de 74.907.000€, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 339 161 413, ayant son siège social Le Carré Pleyel, 5 rue Pleyel, 93521 Saint Denis CEDEX, représentée par Monsieur Laurent Jacquemin dûment habilité aux fins des présentes, et le client (« Client ») dans le cadre de la fourniture du service Chaffolink (« Application »)

## Article 1 – Définition et Compatibilité

### 1.1. Définitions

INSTALLATEUR ou PRESTATAIRE : tout professionnel du chauffage agréé ChaffoLink.

CLIENT : toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou toute personne morale, résidant ou ayant son siège social en France métropolitaine, qui a souscrit au service Chaffolink en achetant un Kit ChaffoLink.

KIT CHAFFOLINK ou CHAFFOLINK ou PRODUIT : le produit constitué de la Passerelle de communication et du Système de régulation permettant de bénéficier d'un service Chaffolink. Il existe trois types de kit Chaffolink :

- Le Kit Chaffolink avec système de régulation Expert Control. Ce kit est compatible avec les chaudières Chaffoteaux fabriquées après 2012 ;
- Le Kit Chaffolink avec système de régulation Zone Control. Ce kit est compatible avec les chaudières Chaffoteaux fabriquées entre 2010 et 2012 ;
- L'Expert Control Link, un système de régulation avec passerelle de communication WIFI intégrée. Ce kit est compatible avec les chaudières Chaffoteaux fabriquées après 2012.

Système de régulation EXPERT CONTROL : Appareil de régulation de chauffage permettant le réglage manuel ou automatique et la programmation des équipements de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire. Interface de système. Système de régulation modulante dernière génération (1), permettant de maximiser l'efficacité de l'installation de chauffage.

(1) : *Modulation de la température de départ chauffage en fonction de la température extérieure (si sonde extérieure présente sur l'installation) et de l'écart de température entre la température de consigne et la température ambiante.*

Système de régulation ZONE CONTROL : Appareil de régulation de chauffage permettant le réglage manuel ou automatique des équipements de chauffage. Sonde d'ambiance. Système de régulation modulante (2), permettant de maximiser l'efficacité de l'installation de chauffage.

(2) : *Modulation de la température de départ chauffage en fonction de la température extérieure (si sonde extérieure présente sur l'installation).*

Passerelle de communication : Boitier servant d'interface entre la chaudière et internet (soit via la box fournisseur internet du client pour la passerelle WIFI soit à l'aide de la carte SIM intégrée, pour la passerelle GPRS).

Application Chaffolink : Application gratuite, disponible sur les plateformes de téléchargement en ligne App Store et Google Play, permettant au Client de piloter à distance sa chaudière. Il est possible d'utiliser la plateforme web suivante : [www.chaffolink.remotethermo.com](http://www.chaffolink.remotethermo.com), pour accéder à l'application. (Ci-après « Application »)

## 1.2. Compatibilité

Le Kit Chaffolink avec système de régulation Expert Control et L'Expert Control Link sont compatibles avec les chaudières Chaffoteaux fabriquées depuis 2012.

Le Kit Chaffolink avec système de régulation Zone Control est compatible avec les chaudières Chaffoteaux fabriquées entre 2010 et 2012. Le Client peut demander à l'Installateur de vérifier la compatibilité de son installation de chauffage avec l'un des Kits Chaffolink.

Le Client est tenu de vérifier la compatibilité de son installation de chauffage avec le service Chaffolink et peut demander au Prestataire. L'Installateur ne pourra pas être tenu responsable si l'équipement de chauffage n'est pas compatible avec le Kit Chaffolink vendu.

Le Client est responsable de la connexion de son logement. Il se doit de vérifier que l'installation d'une Passerelle de communication WIFI est possible, de même pour une Passerelle de communication GPRS. L'Installateur ne pourra pas être tenu responsable si le service Chaffolink n'est pas disponible si la couverture réseau ou la couverture WIFI n'est pas suffisante.

Le Client est responsable de la compatibilité de son smartphone ou de sa tablette avec l'application Chaffolink.

## Article 2 – Objet

Ces conditions générales constituent un accord total entre l'Utilisateur Final et Chaffoteaux et ce, dès que l'Utilisateur clique sur l'icône « J'accepte » lors de l'enregistrement de son compte.

Ces conditions générales annulent et remplacent toutes autres clauses, termes et conditions exprimés par l'Utilisateur, et les droits des parties sont donc uniquement soumis aux clauses et conditions explicitées par les présentes conditions générales d'utilisation. En utilisant cette application, l'Utilisateur accepte d'être lié à ces conditions d'utilisation exprimées ci-après dans ces conditions générales.

Si l'Utilisateur n'accepte pas ces conditions générales d'utilisation, il ne peut faire usage de l'Application que pour tester.

## Article 3 – Description du service de Télécontrôle

L'achat du Kit ChaffoLink permet le **télécontrôle de la chaudière (TC)**.

Le « *Télécontrôle* », qui est un service gratuit, permet au Client de contrôler à distance sa chaudière. Le Client peut, au moyen d'un Smartphone (application disponible sur l'App Store ou sur Google Play), d'une tablette ou d'un ordinateur connecté à Internet (en accédant à la plate-forme [www.chaffolink.remotethermo.com](http://www.chaffolink.remotethermo.com)), surveiller à distance le fonctionnement de

sa chaudière, sa programmation, ajuster les températures de consigne et consulter l'estimation de ses consommations d'énergie (pour les chaudières compatibles).

Le Télécontrôle permet au Client de :

- Allumer et éteindre la chaudière ;
- Contrôler la température du logement en mode manuel ou en mode programmation ;
- Réguler la température de chauffage ;
- Réguler la température d'eau chaude sanitaire pour les chaudières compatibles ;
- Régler la programmation horaire de la chaudière ;
- Accéder aux réglages de base de la chaudière : choix du mode manuel ou programmation, choix du mode de fonctionnement (été, hiver, vacances) ;
- Gérer plusieurs zones de chauffage ;
- Afficher les consommations d'énergies estimées pour les postes de chauffage et eau chaude sanitaire, ainsi que l'énergie récupérée grâce à son installation solaire, pour les chaudières compatibles ;
- Recevoir une alerte lorsque la chaudière connaît une anomalie bloquante ;
- Consulter l'historique des opérations effectuées à distance sur l'application ;
- Connaître la température extérieure du lieu d'habitation, si l'installation est équipée d'une sonde extérieure ;
- De découvrir des conseils énergétiques.

Toutes les informations concernant les caractéristiques et les fonctionnalités du service de Télécontrôle de la chaudière, ainsi que les instructions pour bénéficier du service de Télécontrôle sont indiquées dans le "Guide de l'utilisateur à distance" que le Client affirme avoir reçu de l'Installateur à la signature du présent contrat.

Pour tous problèmes ou réclamations en relation avec Chaffolink, le Client peut s'adresser au centre d'assistance technique :

- Numéro de téléphone : + 33 (0)1 55 84 94 94
- Horaires : de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30 du Lundi au Vendredi

#### **Article 4 – Utilisation de l'application**

Afin de bénéficier des services prévus dans le cadre de Chaffolink, une licence personnelle et gratuite est concédée au client pour utiliser l'Application sur les dispositifs électroniques compatibles.

Ce présent contrat ne confère aucun droit d'utilisation au-delà de ceux qui sont indiqués ci-dessous. En particulier, la redistribution, la vente, la location et l'exportation de l'Application sous quelque forme que ce soit sont expressément interdites.

Le Client s'interdit de copier, reproduire, modifier, transmettre ou distribuer l'Application, une partie de l'Application ou de faciliter l'exécution de ces actions par une tierce partie.

Dans tous les cas, quel que soit le distributeur de l'Application (Apple ou Google Play Store), le Client s'engage à respecter à tout moment les termes et conditions dudit distributeur, conditions qu'il peut consulter à tout moment sur les pages :

<http://www.apple.com/legal/terms>

<https://www.google.com/mobile/android/market-tos.html>

L'Application doit être téléchargée, installée et utilisée par le Client, à ses frais, sur son dispositif électronique, et en conformité avec les présentes conditions générales.

Le Client est informé qu'en téléchargeant cette Application, il est susceptible de recevoir des messages publicitaires en fonction de son souhait exprimé dans le document « politique de confidentialité ».

## **Article 5 – Enregistrement du compte**

Les fonctionnalités de l'Application exigent l'enregistrement d'un compte par le Client. Pour enregistrer un compte, le Client doit :

- A partir de l'Application Chaffolink téléchargée sur son smartphone ou sa tablette : Cliquer sur l'icône "S'inscrire"
- A partir de la plateforme Web [www.chaffolink.remotethermo.com](http://www.chaffolink.remotethermo.com), cliquer sur l'icône "Enregistrez-vous".

Dans les deux cas, le Client doit remplir les champs qui lui sont proposés puis cliquer sur l'icône « Sauvegarder ». Ensuite le Client doit valider ce compte en se rendant sur l'adresse mail avec laquelle il a souscrit, en cliquant sur le lien inscrit dans le mail.

Toute utilisation de l'Application sera considérée comme effectuée par le propriétaire du compte.

Ni l'Installateur ni son concédant ne pourront être tenus responsable des dommages résultant d'abus ou de mauvaise utilisation d'un compte enregistré.

Les noms d'utilisateurs (identifiants) et les mots de passe sont des informations importantes et doivent être considérées comme strictement confidentielles. Aussi, le Client s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour le choix de son mot de passe. Ce dernier doit être personnel et confidentiel. L'utilisation d'un nom, d'une date de naissance, d'un numéro de téléphone ou de toutes autres informations clairement reliées au Client, en tant que mot de passe est déconseillée.

Sauf cas prévu par la loi, les mots de passe ne peuvent pas être révélés aux tiers et le Client doit prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher la captation ou le détournement de son mot de passe.

En cas de vol, le Client assumera la responsabilité des éventuels dommages subis sans recours contre l'Installateur ou son concédant.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client peut demander qu'un nouveau mot de passe lui soit envoyé par e-mail, en se rendant sur le site web [www.chaffolink.remotethermo.com](http://www.chaffolink.remotethermo.com) et en cliquant sur « Mot de passe oublié ? », puis en renseignant son identifiant (e-mail) qu'il a rentré lors de la création de son compte.

## **Article 6 – Enregistrement d’un nouveau produit**

Après avoir validé son compte, le Client doit :

- enregistrer son Kit Chaffolink pour pouvoir bénéficier des services de Télécontrôle et, le cas échéant, de Télédiagnostic.

Pour cela, le Client doit :

- se connecter sur son compte,
- accepter les présentes conditions générales d’utilisation ainsi que la politique de confidentialité,
- renseigner le numéro de série de sa passerelle figurant à l’intérieur du boîtier vendu par l’Installateur.

## **Article 7 – Droits d’auteur**

CHAFFOTEAUX est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relative à l’Application. L’Utilisateur accepte qu’il ne puisse acquérir aucun titre à ces droits de propriété intellectuelle, sauf stipulation expresse dans les présentes conditions générales.

## **Article 8 – Noms commerciaux/marques**

Tous les noms commerciaux et les marques affichés par l’Application (le cas échéant) appartiennent à Chaffoteaux, maintenant et dans l’avenir, sont et resteront la propriété exclusive de CHAFFOTEAUX ou de ses filiales. L’utilisation de l’Application par l’Utilisateur ne doit pas être interprétée, expressément ou implicitement, comme accordant une licence ou droit d’utiliser les marques de commerce ou marques affichées par l’Application (le cas échéant).

## **Article 9 – Droit de rétractation**

Conformément aux articles L. 121-16 et suivants du Code de la consommation et, en particulier aux dispositions relatives à la vente hors établissement, le Client dispose d’un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d’autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du code de la consommation. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu’au prochain jour ouvré. Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client doit remplir le formulaire de rétractation joint à ce contrat, et l’envoyer sous pli suffisamment affranchi à l’adresse du siège social de l’Installateur.

Le Client est tenu de restituer le kit Chaffolink à l’Installateur par voie postale, dans son état d’origine, au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Si le Client ne peut pas renvoyer le Kit Chaffolink normalement par voie postale, l’Installateur s’engage à récupérer le Produit.

Sous ces conditions précitées, l’Installateur s’engage à rembourser le Client de la totalité des sommes versées par lui, avec le même mode de paiement utilisé par le Client pour payer

l'Installateur, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter.

En cas de renvoi d'un Kit Chaffolink ne respectant pas les conditions précitées, l'Installateur ne pourra rembourser le Kit Chaffolink. Seul l'abonnement sera remboursé en cas de souscription du service de Télédiagnostic.

## **Article 10 – Garanties**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. L'Installateur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Le Client est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

En cas de défaut de conformité, le Client peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, l'Installateur peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client.

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le Client peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

- Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation du Client
- Si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

L'application de ces dispositions précitées a lieu sans aucun frais pour le Client.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Les dispositions de la présente section ne privent pas le Client du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

L'Installateur s'engage à intervenir au plus vite en cas de dysfonctionnement du Kit Chaffolink ou du service Chaffolink. La responsabilité de l'Installateur et l'obligation de dédommagement en résultant sera limitée dans tous les cas au remboursement, au prorata temporis de

l'indisponibilité du Kit Chaffolink ou du service Chaffolink, de la quote-part correspondante du prix payé.

### **Article 11 – Responsabilité**

Le Client s'engage à tenir Chaffoteaux libres de toutes réclamations d'indemnisation à la suite de pertes, dommages, blessures, dépenses, suspensions de travaux, pertes de renseignements commerciaux ou dysfonctionnements des ordinateurs subis par le Client ou d'autres parties, à l'égard des actions ou omissions de Chaffoteaux, causés par l'utilisation de l'Application par le Client et ce, indépendamment du fait qu'ils sont attribuables à une conduite négligente.

### **Article 12 – Modifications**

Chaffoteaux se réserve le droit de publier, à sa discrétion et sans préavis, de nouvelles versions de l'Application, de manière à remplacer les versions précédemment publiées de l'Application et/ou de mettre à jour le contenu de l'Application.

Chaffoteaux se réserve le droit de modifier ces conditions générales d'utilisation, à sa discrétion et sans préavis.

Le Client est tenu de lui-même de connaître les conditions générales d'utilisation en vigueur au moment où il utilise l'Application

### **Article 13 – Politique de confidentialité**

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, le traitement des données personnelles du Client a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par Chaffoteaux, responsable du traitement des données à caractère personnel.

### **Article 14 – Droit applicable et juridiction compétente**

La validité et l'interprétation des présentes conditions générales sont soumises à la loi française.