

CONDITIONS GÉNÉRALES

Contrat d'abonnement pour l'entretien de votre matériel de chauffage et/ou de production d'eau chaude sanitaire. Prestations lors de la visite d'entretien pour les chaudières fioul ou gaz conformes au décret n°2008-648.

1- SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

- 1.1 - Les dépannages éventuels sur appel justifié selon contrat souscrit.
- 1.2 - Les prestations comprises au présent contrat d'abonnement sont définies en fonction du type d'appareil dans les Conditions Particulières.

2 - DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Chatel.

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement. En cas de changement d'appareil au cours du contrat d'entretien et rachat de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

En cas d'acquisition d'un appareil d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - RÉVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les Conditions Particulières.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux Conditions Particulières, si elles le prévoient.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement.

Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement.

Les pièces détachées (voir Conditions Particulières) seront facturées :

- ♦ En sus hors de la garantie légale,
- ♦ En sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil) ; sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les Conditions Particulières.

4 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

4.1 - Les prestations non comprises au présent contrat d'abonnement sont définies en fonction du type d'appareil dans les Conditions Particulières.

4.2 - Sont exclues de tous contrats, les prestations suivantes :

- ♦ La fourniture de fluide frigorigène et de fluide solaire ;
- ♦ Les changements de pièces rendus obligatoires par la réglementation sur les fluides frigorigènes ;
- ♦ Le remplacement complet du brûleur et/ou de la chaudière ;
- ♦ Le remplacement du châssis ou de l'habillage ;
- ♦ La fourniture des capteurs solaires ;
- ♦ Le remplacement du moteur stirling ;
- ♦ La fourniture et le remplacement du ballon tampon ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
- ♦ Le détartrage ;
- ♦ Les interventions nécessitant la vidange de l'installation et le déplacement de l'appareil, du ballon d'eau chaude sanitaire ou du ballon tampon ;
- ♦ Les interventions pour manque de fioul, gaz, eau ou électricité ;
- ♦ Les interventions extérieures à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- ♦ Les interventions sur toiture et en hauteur.

4.3 - Lorsque la fourniture d'une pièce de rechange est arrêtée par le constructeur et que le dépannage devient par conséquent impossible, le contrat d'abonnement prend fin.

5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

5.1 - Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.

Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement.

Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

5.2 - Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

5.3 - Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- ♦ Fausse manœuvre ;
- ♦ Malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur ;
- ♦ Guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

6 - ORGANISATION DES VISITES

6.1 - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante.

Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite). Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

6.2 - Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf sur motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur et un dépannage gratuit, s'il est nécessaire, sera effectué en dédommagement.

6.3 - Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

7 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

« Conformément aux articles L.616-1 et suivants du Code de la Consommation, les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Elles pourront saisir gratuitement un médiateur agréé par la Commission Européenne, pour leur litige de consommation, accessible en ligne sur Internet www.medicys.fr ou par courrier : MEDICYS- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice - 73, Boulevard de Clichy - 75009 PARIS.

Conformément à l'article L.612-2 du Code de la Consommation, le litige peut être examiné par le médiateur sous réserve notamment que :

- (1) le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par réclamation écrite ;
- (2) la demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive ;
- (3) le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur.»

CONDITIONS PARTICULIÈRES

1 - CHAUDIÈRES FIOUL

1.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

1.1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- ♦ Démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- ♦ Nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie, sinon nettoyage du filtre de la pompe fioul domestique ;
- ♦ Relevé du type de gicleur ;
- ♦ Mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- ♦ Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- ♦ Nettoyage du corps de chauffe ;
- ♦ Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
- ♦ Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- ♦ Détermination de l'indice de noircissement ;
- ♦ Mesure de la température des fumées ;
- ♦ Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées.

Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :

- ♦ Mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la réglementation ;
- ♦ Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à la norme ;
- ♦ La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 1.2 des Conditions Particulières et sauf contrat Simplicité ;
- ♦ Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

1.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO. Lors d'une visite de maintenance, il sera fourni une attestation d'entretien. Dans tous les cas, le bon d'intervention sera signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

1.2 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- ♦ Intervention nécessitant le remplacement du corps de chauffe sauf contrat Tranquillité ;
- ♦ Réfection du briquetage de la chaudière ;
- ♦ Entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique ;
- ♦ Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ou de fioul domestique ne répondant pas aux spécifications administratives qui lui sont applicables ;
- ♦ Intervention pour corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
- ♦ Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire ;
- ♦ D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 1.1 des Conditions Particulières.

2 - CHAUDIÈRES GAZ

2.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

2.1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- ♦ Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- ♦ Vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- ♦ Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil) ;
- ♦ Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- ♦ Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (voir XP P 45-500).

Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC⁽¹⁾ gaz :

- ♦ Vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière⁽²⁾ ;
- ♦ Nettoyage du conduit de raccordement⁽²⁾ ;
- ♦ Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;

♦ Pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci. Dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :

- ♦ Mesure de la température des fumées ;
- ♦ Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées ;

Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :

- ♦ Mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la réglementation ;
- ♦ Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à la norme ;
- ♦ La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 2.2 des Conditions Particulières et sauf contrat Simplicité ;
- ♦ Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.
- ♦ La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

2.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO. Lors d'une visite de maintenance, il sera fourni une attestation d'entretien. Dans tous les cas, le bon d'intervention sera signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

2.2 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- ♦ Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge⁽³⁾ ;
- ♦ Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- ♦ Intervention nécessitant le remplacement du corps de chauffe sauf contrat Tranquillité ;
- ♦ Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part les fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- ♦ Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.
- ♦ D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 2.1 des Conditions Particulières.

3 - SOLAIRE

3.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

3.1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

Les points de contrôle portent sur :

- ♦ La pression du circuit primaire ;
- ♦ Le(s) circulateur(s) (dégommage éventuel) ;
- ♦ La pression de gonflage du vase d'expansion ;
- ♦ Les organes de sécurité ;
- ♦ Le fluide caloporteur (pH et point de congélation) ;
- ♦ L'anode du ballon ;
- ♦ La régulation (fonctionnement, valeur des sondes) ;
- ♦ L'état visuel de l'ensemble de l'installation.

3.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

3.2 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- ♦ Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
- ♦ Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au système solaire ;
- ♦ Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvre, interventions étrangères ;
- ♦ Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ;
- ♦ D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 3.1 des Conditions Particulières.

(1)Ventilation Mécanique Contrôlée (2)Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs (3)Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires.
À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.