

CONDITION GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DES CONTRAT D'ENTRETIEN GAZ ET FIOUL

Les présentes conditions générales et particulières régissent les rapports contractuels à la suite de la Première visite dite de diagnostic. Elle a pour but la vérification de la conformité et le bon fonctionnement de l'installation par le technicien qui dresse à cet effet un rapport de visite. Si l'installation est non conforme ou défectueuse, le technicien présente un devis proposant au client une mise aux normes ou un dépannage.

Dans le cas où le client refuse de procéder à ces travaux, nous nous réservons le droit de ne pas conclure le contrat d'entretien et de facturer notre déplacement.

1. Services ou prestations comprises dans le contrat d'entretien gaz et fioul :

Chacune de nos interventions chez le client fera l'objet d'un certificat d'intervention.

1.1 La visite d'entretien annuel obligatoire

Une visite d'entretien de la chaudière est réalisée au cours de chaque année civile pendant la période contractuelle, les jours ouvrés, sur notre proposition, et selon les dispositions de l'Arrêté du septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400kW.

La visite d'entretien gaz et fioul comporte les opérations suivantes :

- _ Nettoyage du corps de chauffe/foyer, veilleuse, brûleur et extracteur
- _ Vérification du/des circulateurs, vanne trois/quatre voies, vanne mélangeuse, pompe de bouclage
- _ Vérification des organes de régulation (thermostat d'ambiance, sonde extérieur, sonde d'ambiance, horloge)
- _ Mesure et contrôle des débits gaz
- _ Mesure et contrôle du courant de ionisation ou du thermocouple
- _ Mesure et contrôle de la tension d'alimentation

- _ Mesure et contrôle de la qualité de l'eau primaire (acidité (Ph), dureté (Th), électro-conductivité (EC), turbidité (UNT)) et sanitaire (acidité (Ph), dureté (Th), électro-conductivité (EC))
- _ Contrôle de l'anode si présence d'un ballon à accumulation
- _ Nettoyage du pot à boues
- _ Contrôle du neutraliseur de condensats
- _ Contrôle et nettoyage de la pompe de relevage de l'évacuation des condensats
- _ Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement et du conduit de fumée ou de la ventouse
- _ Contrôle des ventilations, amenée et sortie d'air de combustion
- _ Analyse de combustion
- _ Mesure de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'air ambiant
- _ Contrôle de la DSC si VMC gaz

Prestations supplémentaires spécifique au fioul :

- _ Démontage et nettoyage complet du brûleur
- _ Remplacement du gicleur (le gicleur est facturable)
- _ Mesure et contrôle de la pression de fioul
- _ Contrôle des sécurité brûleur et chaudière
- _ Nettoyage du condenseur à l'acide
- _ Mesure de l'opacité des fumées de combustion

1.2 La mise en service d'un appareil

Cette prestation est réalisée une seule fois, suite à l'installation d'un nouvel appareil ou lors de la première visite à condition que l'installation soit conforme aux normes en vigueur.

La mise en service consiste à mettre en fonctionnement l'appareil dans ses fonctionnalités de production d'eau chaude et/ou de chauffage.

1.3 Le ramonage du conduit d'évacuation de des gaz de combustion de la chaudière

Le ramonage est une option facturable réalisé en même temps que l'entretien annuel, il sera réalisé par le bas uniquement et ne concerne pas les conduits collectifs.

1.4 Dépannages et prestations supplémentaires

Les prestations d'interventions de dépannage pourront avoir lieu, sans limites de nombre, à condition d'un dysfonctionnement d'un ou plusieurs éléments de la chaudière. Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, dans un délai de 48h et 24h en cas de panne total de l'appareil.

En cas de nécessité d'un remplacement de pièce non disponible dans le stock, un devis sera établi. La/les pièce(s) sera(ont) commandée(s) une fois l'acompte de 30% réglé.

Sont considéré comme **prestations supplémentaires** :

- Intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique et sur le dispositif électrique de l'installation.
- Ramonage ou vérification de la vacuité des chaudières étanches.
- Intervention nécessitant la vidange de l'installation ou le déplacement de la chaudière ou la dépose de la chaudière ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire.
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : le client ou un tier, intervention d'une autre société, gel, utilisation d'eau anormalement polluée, de gaz anormalement pollué, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasse et /ou corrosive).
- Intervention pour manque de gaz, de fioul, d'eau ou d'électricité.
- Intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou la dépose de la chaudière.
- Le détartrage du corps de chauffe, du ballon ou des canalisations.
- Le désembouage de l'installation ou de la chaudière.
- Mise en marche et arrêt de chauffage.
- Dysfonctionnement du vase d'expansion et des soupapes de sécurité.
- Interventions consécutives aux orages et dégâts électriques.

1.5 Les exclusions

Sont exclus du contrat et ne pourront donner lieux à interventions, ni faire l'objet d'une indemnisation.

- Les interventions sur une installation n'ayant pas été réalisé selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur.
- Les éléments couverts au titre du contrat d'assurance multirisque habitation du client (dégât des eaux, orage, vol, explosion, ect)

- Les interventions lorsque la chaudière n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées.
- Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive du client ou d'un tiers ; tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par négligences, mauvais entretien, malveillance ou modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession.
- Les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au client ou à un tiers, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondation, orages ou tremblements de terre.
- Les incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage notamment un réseau de chauffage emboué ou de la cheminée.
- Les incidents dus à une installation électrique non conforme.

2. Organisation de la visite d'entretien annuelle obligatoire

La visite annuelle d'entretien a lieu à plus ou moins deux mois de la date anniversaire de la mise en service de la chaudière.

En cas d'absence répété plus de deux fois à un rendez vous confirmé par le client, nous nous considérons comme déchargée de notre obligation d'entretien annuel. Notre responsabilité est déchargée de toutes conséquences pouvant résulter du manque d'entretien. Les sommes versées au titre du présent contrat restent acquises au titre des autres prestations.

3. Durée et dénonciation

3.1 Date et signature

Le contrat peut être signé par le client du 1^{er} janvier au 31 décembre, la date de signature faisant office de date anniversaire pour le renouvellement du contrat.

3.2 Résiliation

Au terme de la durée initiale, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'un an, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant l'échéance.

3.3 Remplacement d'un appareil

En cas de nécessité de remplacement de l'appareil en cours d'exécution du contrat, nous établirons un devis de remplacement de l'appareil.

En cas de remplacement de l'appareil, par une autre société, le client devra nous notifier ce changement. Si nous pouvons assurer l'entretien du nouvel appareil, le présent contrat continu à s'appliquer et un avenant enregistre le nouvel appareil et l'éventuel ajustement du prix selon les tarifs en vigueur.

Son application prendra effet jusqu'au terme annuel du présent contrat.

Dans le cas où le prestataire se trouve dans l'impossibilité d'assurer l'entretien du nouvel appareil, le contrat est résilié. Le client reste redevable de l'intégralité des sommes dues.

Article L.215-1 du Code de la consommation :

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à la durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondantes, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L.215-3 du Code de la consommation :

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L.241-3 du Code de la consommation :

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L.215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

4. Prix et condition de paiement

4.1 Prix du contrat au terme de la durée initiale

Au terme de la durée initiale du contrat, le prix du contrat facturé au client sera le prix forfaitaire annuel par appareils entretenu indiqué sur le bulletin de souscription au présent contrat auquel une révision pourra être appliqué tel qu'indiqué à l'article 4.2.

4.2 Révision du prix du contrat

A chaque renouvellement de contrat, le prix forfaitaire annuel du contrat souscrit par le client pourra faire l'objet d'une révision annuelle.

Suite à la communication du nouveau prix, le client peut résilier par lettre recommandée AR, le présent contrat dans les quinze jours suivant cette annonce. Cette résiliation prendra effet au terme annuel du présent contrat.

4.3 Non-paiement des factures

En cas de non-paiement du contrat à la date d'échéance mentionnée sur la facture, les prestations objet du contrat seront suspendues et nous nous réservons le droit de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 6.2. En cas de non-paiement des factures de main-d'œuvre et de pièces liées au contrat, nous procédons au recouvrement des sommes dues par tout moyen et nous nous réservons le droit de résilier le contrat ou de suspendre les prestations, objet du contrat.

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, les paiements s'entendent par chèque ou virement, comptant, nets, sans escompte, ni rabais, au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture correspondante. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (banque centrale européenne) majoré de huit points de pourcentage appliqué au montant total de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 60 euros minimums par facture.

5. Obligations et responsabilités

5.1 Obligation du client

- Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des produits de combustion, 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 (en particulier avec celles concernant les alimentations en fioul domestique du brûleur). Le client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.
- Le client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge, par le présent contrat et nous en transmettre une copie sur simple demande.
- Le client doit nous présenter un certificat de ramonage datant de moins d'un an et nous transmettre une copie sur simple demande.
- 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 client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.
- Il fera effectuer toutes modifications par un professionnel, si une réglementation les imposait, sur l'appareil faisant l'objet du contrat.
- Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, à l'appareil pris en charge par le présent contrat, sans nous en informer préalablement ; le client s'interdira de même de modifier le réglage de celui-ci.
- Le libre accès à l'appareil en la qualité sanitaire de son environnement devra nous être garantis : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.
- Si le contrôle de la vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par nous-même, le client fera effectuer ces opérations conformément à la législation en vigueur (article 31-6 du Règlement Sanitaire Départemental).
- Le client, ou un représentant personne majeure à qui il aura établi un pouvoir si nécessaire, s'engage à être présent pendant l'intervention du technicien.
- En cas de déménagement du client, celui-ci devra nous en informer. Le contrat conclu avec nous même se poursuit avec le client sauf résiliation par le fait de l'une ou l'autre des parties au contrat conformément aux dispositions de l'article 6. Toutefois, si le client qui a souscrit au présent contrat par le biais d'un « pack » incluant une chaudière et le contrat d'entretien, déménage du logement où se situe la chaudière achetée via ce pack, le présent contrat

d'entretien est résilié de plein droit à la date soit de la signature de l'acte de vente, soit de l'état des lieux de sortie, soit de la remise des clés au nouvel occupant .

5.2 Obligations du prestataire

Nous déclarons avoir souscrit une police d'assurance couvrant notre responsabilité civile dans le cadre de nos activités liées au présent contrat. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué ainsi que de la bonne exécution des dépannages. Nous nous engageons également à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

5.2 Limites de responsabilité du prestataire

Notre responsabilité n'est pas engagée :

- En cas d'information fausse, erronées ou incomplètes transmises par le client, ou des conséquences de la transmission tardive d'informations par le client.
- En cas de vice caché du constructeur.
- Lorsque l'appareil n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces constructeur lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées.
- Des conséquences du non-respect par le client de tout ou partie de nos conseils ou de ses obligations contractuelles.
- En cas de manquement à une de ses obligations contractuelles de fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par le tribunal et par la loi.

6. Résiliation

6.1 Résiliation par le client

Le client peut résilier son contrat dans les cas suivant :

- Au terme de la durée initiale mentionnée à l'article 4 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire de celui-ci dans les conditions prévues à l'article 4.2. Dans tout les cas, le client reste redevable de toutes les sommes dues au titre de présent contrat.
- Manquement de nous même à l'une de nos obligations contractuelles. Dans ce cas, le client nous met en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si nous n'avons pas satisfait à nos obligations dans le délais imparti, le client peut résilier le contrat.

Dans ces cas le client nous informera par lettre recommandée avec accusé de réception de la résiliation.

6.2 Résiliation par le prestataire

Nous nous réservons le droit de résilier le présent contrat dans les cas suivants :

- Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire du contrat dans les conditions de l'article 4.2.
- Acquisition d'une nouvelle chaudière d'une autre marque en cours d'exécution du contrat, si nous ne sommes en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière.
- Manquement du client à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, nous mettons le client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le client n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, nous nous réservons le droit de résilier le contrat.

Dans ces cas, nous informerons par lettres recommandée avec accusé de réception le client de la résiliation. Les sommes déjà versées par le client restent acquises, nous nous réservons le droit de réclamer en outre une indemnisation en rapport avec le préjudice subi par nous même ainsi que toutes les sommes dues le cas échéant.

7. Délai de rétractation

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation lui sont applicables. Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer ce droit.

Si le client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, nous nous engageons à lui rembourser le montant de la redevance perçue dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la décision du client de se rétracter.

Le client a la possibilité de nous demander expressément lors de sa souscription au contrat d'exécuter la prestation avant la fin du délai de 14 jours. Dans ce cas le client renonce expressément à exercer ce droit une fois la prestation objet du contrat entièrement exécuté.

Avant l'exécution complète de notre prestation, si le client nous a demandé de commencer la réalisation de la prestation de service pendant le délai de rétractation, le client devra nous verser un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le client nous a informé de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

8. Données personnelles

Nous collectons les données personnelles des clients dans le respect de la réglementation en vigueur. Ces données (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées du propriétaire si différent, caractéristique du logement) sont strictement nécessaires pour la gestion et l'exécution des prestations et services (création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, traitement des

réclamation, facturation, recouvrement). En cas du refus du client de communiquer ses données personnelles, nous ne pourrions exécuter les prestations et services demandés.

Les données personnelles sont destinées uniquement aux services internes d'Energie service, elles sont strictement confidentielles.

9. Cadre juridique

Les informations que le client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévu au présent contrat.

9.1 Modification des conditions générales

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat par le client. Nous informerons par écrit le client de toutes modification concernant les présentes conditions générales de vente, moyennant un préavis de 30 jours. Le client pourra refuser l'application de ces modifications en nous avisant par courrier de sa volonté de résiliation. A défaut de réception du courrier de refus du client dans un délai de 30 jours à compter de la date de présentation des modifications au client, ce dernier est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserve.

9.2 Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières et le bulletin de souscription sont soumis à la loi française.

Toute réclamation pourra nous être adressée à l'adresse figurant sur le bulletin de souscription.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre le client et nous même pourront, à la demande de l'une des parties, et avant toute procédure judiciaire, être soumis au **Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice** (CM2C) aux coordonnées suivantes : Tél : 01.89.47.00.14 ; adresse : 49 rue de Ponthieu 75008 Paris ; site internet : www.cm2c.net

A défaut de faire appel au médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre le client et nous même sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

10. Conditions particulières

10.1 Conditions d'intervention en cas de dépannage

Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, du lundi au vendredi.

Sauf cas de force majeure, l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne total ce délai est de 24 heures. Les frais de déplacement et la main-d'œuvre sont couverts par ce contrat.

10.2 Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

10.3 Condition d'intervention pour le ramonage

Le ramonage est réalisé pendant les jours ouvrés, à l'occasion de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire. Il est facturé au client selon le tarif en vigueur.