

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 la conformité des systèmes de chaudières, ... selon décret en vigueur n°2008-648.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 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 du générateur de chauffage 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, la convention (contrat ou devis) 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 régies 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 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les traitements de données à caractère personnel sont réalisés dans le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du règlement n°2016/ 679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les Données à Caractère Personnel (ci-après désignées « DCP ») collectées à l'occasion de l'exécution du présent contrat d'abonnement sont limitées aux informations relatives au Client : nom, prénom, numéros de téléphone portable et fixe, civilité, adresse électronique et adresse postale, RIB.

Les DCP listées ci-dessus sont strictement nécessaires à l'exécution du contrat d'abonnement, aux interventions des techniciens, au service après-vente et à l'émission et l'envoi de la facturation correspondante.

### 7 - ORGANISATION DES VISITES

7.1 - 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.

7.2 - 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.

7.3 - 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.

### 8 - 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 agrément par la Commission Européenne, pour leur litige de consommation, à l'adresse suivante CM2C 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris ; ou <https://www.cm2c.net/>

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 - POMPE À CHALEUR

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

1.1.1 - Une visite d'entretien 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 :

- **Circuit électrique** : • Contrôle et serrage des connections électriques puissances ; • Contrôle résistance préchauffage carter compresseur et dégivrage ventilateur.
- **Circuit frigorifique** : • Vérification performance pompe à chaleur ; • Contrôle étanchéité circuit conformément à la réglementation ; • Contrôle dégivrage ; • Vérification de l'AT sur les échangeurs ; • Contrôle des pressions frigorifiques si doute sur les points précédents.
- **Circuit hydraulique** : • Contrôle liquide antigel (température de protection et pH) ; • Contrôle évacuation des condensats ; • Nettoyage des filtres.
- **Circuit aéraulique** : • Nettoyage et contrôle visuel de l'évaporateur ; • Nettoyage du bac + tube d'évacuation des condensats.
- **Circulateur / régulation** : • Contrôle des organes des régulations notamment de l'enclenchement des appoints ; • Dégommage éventuel des circulateurs.

**Divers** : • Vérification visuelle de l'ensemble (bruit anormal, fixation panneau, trace d'eau, ... ) ; • Resserrage visserie, écrous ; • Contrôle état du calorifuge.

1.1.2 - 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.

#### 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 :

- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la PAC ;
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- 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 ;
- Intervention pour manque d'électricité ou d'eau ;
- 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 ;
- La fourniture du fluide frigorigène ;
- La main-d'œuvre pour toute intervention sur le circuit frigorifique sauf contrat Excellence ;
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues 2.1 des Conditions Particulières.

## CODE DE LA CONSOMMATION

### Article L221-5

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : 1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ; 2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ; 3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ; 4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ; 5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ; 6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévu au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

### Article L221-8

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L. 221-5. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

### Article L221-9

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties. Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5

### Article L221-10

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa : 1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ; 2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ; 3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ; 4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

### Article L221-18

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour : 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ; 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

### Article L221-21

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de trouver sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

### Article L221-22

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

### Article L221-23

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le

professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

### Article L221-24

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur. Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

### Article L221-25

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

### Article L221-27

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

### Article L221-28

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ; 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; 7° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence

### Article L221-29

Les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public.

