

CONDITIONS GÉNÉRALES

Concerne les appareils à usage domestique ayant une puissance utile < 70 kW :

- conforme à la norme AFNOR NF X 50-010 novembre 2007 pour les combustibles gazeux
- conforme à la norme AFNOR NF X 50-011 novembre 2007 pour les combustibles fiouls
- conforme au décret n° 2009-649 du 9 juin 2009 et à l'arrêté du 15 septembre 2009.

1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT
1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins dix 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 :

- nettoyage du corps de chauffe
- vérification du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil)
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil
- 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 de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B de la NF X 50-010, informative
 - vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm, avec une alerte entre 20 et 50 ppm
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 4
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil

En particulier pour les chaudières gaz :

- nettoyage du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil)
 - vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil)
 - 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
 - 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.
- En particulier pour les chaudières fioul :
- 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
- détermination de l'indice de noircissement.

1.2 - Un dépannage éventuel pour toute défaillance d'un système ou dispositif faisant l'objet d'une prestation complémentaire (voir conditions particulières).

1.3 - Les prestations complémentaires au présent contrat d'abonnement sont définies dans les conditions particulières.

1.4 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin d'intervention comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

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 Châtel.

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement. En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil 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'une chaudière 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. Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est déchargée 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 1) 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 P3 définies dans les conditions particulières.

4 - 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 sur les dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, radiateurs, canalisations...), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation
- intervention pour manque de combustible ou d'électricité, d'eau, de corrosion
- détartrage de l'appareil, des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire
- 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
- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 et d'autre part l'utilisation d'eau ou :

- de gaz anormalement pollués
- en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives)
- d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 1 dans le cadre du dépannage éventuel.

Prestations non-comprises spécifiques aux chaudières gaz :

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge⁽³⁾
- main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dosserets des chaudières.

Prestations non-comprises spécifiques aux chaudières fioul :

- intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire
- réfection du briquetage de la chaudière
- entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

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'interdit 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'interdit 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. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

6.2 - Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur.

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. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire pourra être effectuée.

(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

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à toute souscription de contrat d'entretien des chaudières et chauffe-bains gaz auprès de ELEGGAZ service (ci-après dénommée le « prestataire »). Les présentes conditions particulières de vente sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les « souscripteurs »). Le souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la conclusion du contrat. La conclusion du contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions de vente.

1 - LES FORMULES DE CONTRAT

1.1 - La formule ESSENTIEL

La formule ESSENTIEL comprend :

- une visite d'entretien annuel : nettoyage et contrôle des différents organes, vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, déplacement et main d'œuvre compris,
- le contrôle du taux de CO ambiant à chaque intervention, selon méthodologie annexée à la norme AFNOR,
- la programmation des dépannages dans les délais indiqués à l'article 3 ci-après. En dérogation à l'article 1.2 des conditions générales, ces dépannages sont payants et facturés au tarif « dépannage » de ELEGGAZ service en vigueur, déplacement, main d'œuvre et pièces.

1.2 - La formule SÉCURITÉ P2

En complément de la formule ESSENTIEL, elle comprend :

- tous les dépannages justifiés (article 4 des conditions générales) en nombre illimité, déplacement et main d'œuvre compris.

Les pièces de rechange sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

L'impossibilité lors d'un dépannage, de trouver une pièce de rechange lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication met fin au contrat dans ce cas, le prestataire s'engage à proposer au souscripteur des conditions spéciales pour le remplacement de l'appareil.

Lorsque le ballon extérieur d'eau chaude sanitaire fait partie du contrat, l'entretien consiste à : vérifier les débits d'eau, la température, le fonctionnement du thermostat et de la sécurité de surchauffe, le contrôle du groupe de sécurité.

1.3 - La formule INTÉGRAL P3

En complément de la formule SÉCURITÉ, la formule INTEGRALE comprend :

- La gratuité de toutes les pièces techniques de l'appareil dont le remplacement s'avérerait nécessaire. Ce remplacement pourra être fait par des pièces neuves ou par échange standard.
- Le contrôle et la purge des radiateurs. (Prestation laissée à l'appréciation du technicien). Elle est effectuée exclusivement au cours de la visite d'entretien et ne pourra être réalisée qu'à condition que les tés de purge et organes existants soient en bon état de fonctionnement et de maniement.

Ce contrat doit être souscrit avant la 10^{ème} année de l'appareil et pourra être prorogé d'année en année dans la limite maximale de 18 ans selon le modèle de l'appareil. L'impossibilité de dépannage, suite à l'arrêt de fabrication des pièces par le fabricant, met fin à l'option P3. Dans ce cas, le contrat bascule en formule P2 SECURITE et le prestataire s'engage à proposer au souscripteur, des conditions spéciales pour le remplacement de l'appareil.

La garantie P3 ne s'applique pas pour les pièces endommagées suite à un événement externe (foudre, surtension, vandalisme, sinistre, mauvaise utilisation etc.), ni en cas de problème lié à la présence de boues ou de tartre dans le réseau, ou suite à refus du propriétaire de réaliser les traitements anti-boues ou antitartres préconisés par le prestataire.

Sont exclus de la prestation P3 : le remplacement complet de l'appareil, les anodes, les ballons de plus de 4 litres, le châssis et les éléments d'enveloppe de

l'appareil, les éléments extérieurs à la chaudière (radiateurs, thermostats etc.), les corps de chauffe de marque Frisquet, les actions de désembouage et de détartrage.

Cas particulier des chaudières fioul : La garantie P3 s'applique selon les mêmes conditions que les autres appareils mais ne comprend pas le remplacement complet du brûleur. Pour les chaudières au sol, le corps de chauffe est exclu de cette garantie.

2 - OPTION RAMONAGE

(Sous réserve de la faisabilité technique). On entend par ramonage le nettoyage par le bas, par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur (article 31-6 du Règlement sanitaire départemental).

3 - FOURNITURE DE PIÈCES DÉTACHÉES

L'ensemble de nos interventions d'entretien ou de dépannage sont effectuées avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou en échange standard, également garanties et reconnues par le fabricant. De ce fait, la fourniture des pièces de rechange est une prestation indissociable des prestations de maintenance ou de dépannage. À ce titre, ELEGGAZ SERVICE ne pourra pas poser de pièces détachées ou de matériel non fournis par ses soins.

4 - DEMANDE ET DÉLAIS D'INTERVENTION

Les demandes d'interventions doivent être réalisées auprès de la société ELEGGAZ Service dont les coordonnées figurent sur le contrat. Le délai d'intervention d'un technicien en cas de panne totale est de 48 heures (décomptés en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention, sauf cas de force majeure.

5 - IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

ELEGGAZ SERVICE - Société par actions simplifiées à associé unique, au capital de 38 400 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro B 306 262 437 • Siège social : 15 rue Greuze 69100 Villeurbanne.

6 - LIMITES DE RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

La responsabilité du prestataire est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien.

7 - PRIX – CONDITION DE RÉVISION ET DE RÉGLEMENT

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Le paiement des prestations s'effectue soit au comptant, soit par prélèvement automatique mensuel ou annuel.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat suivant la réglementation en vigueur. Le prestataire informera le souscripteur du prix des prestations pour l'année n+1 au moins 1 mois avant le terme de l'année en cours, afin que le souscripteur puisse dénoncer ce contrat si ce prix ne lui convient pas. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

8 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.121-21 du Code de la consommation, le souscripteur dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation. Conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé d'une part, s'agissant de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du souscripteur et renoncement exprès à son droit de rétractation et d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du souscripteur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Le souscripteur pourra exercer son droit de rétractation en adressant au prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétraction figurant en bas de l'exemplaire du contrat d'entretien signé. Le prestataire remboursera alors au souscripteur la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du souscripteur de se rétracter.

Conformément à l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, le souscripteur qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestations de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse au prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies par ELEGGAZ service font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des clients et des prospects. Les informations sont enregistrées dans notre fichier de clients qui a fait l'objet d'une déclaration CNIL sous le numéro : 1838024 v 0, conformément aux prescriptions requises par la loi 'Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée. Le souscripteur dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression de ces données, qu'il pourra exercer en s'adressant à la société ELEGGAZ service. En signant ce contrat, il accepte la collecte de ses données personnelles aux seules fins d'exploitation liée à son contrat.

10 - OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L. 121-34 du Code de la consommation, le souscripteur a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

11- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente, et plus généralement le contrat conclu avec le prestataire sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le souscripteur est tenu d'adresser ses réclamations au prestataire à l'adresse indiquée sur le contrat.

12 - RECOURS À LA MÉDIATION

A défaut de résolution amiable du litige avec le prestataire dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jour, le souscripteur peut saisir le Médiateur MEDICYS par courrier à l'adresse suivante : MEDICYS – 73 boulevard de Clichy 75009 Paris ou directement en ligne via la plateforme disponible depuis le site internet <http://www.medicys.fr>.

En cas d'échec de la médiation, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

13 – MAUVAISE DECLARATION A LA SOUSCRIPTION

Le contrat a été établi selon la description du matériel en place par le Client. Lors du premier passage, le technicien vérifiera si l'appareil correspond bien au contrat souscrit. Le prix pouvant varier en fonction de l'appareil présent (voir tableau des prix ci-dessous), le Client s'engage à accepter le réajustement tarifaire à la baisse ou à la hausse si l'appareil déclaré ne correspond pas à celui en place. Il pourra également refuser la prestation, annulant de fait le contrat.

RAPPEL DES DISPOSITION LÉGALES

Article L136-1 du Code de la consommation

« 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 résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément 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 durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. 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.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels. »