

## Conditions générales de vente de Services Energies

Le client doit conserver et tenir à notre disposition le certificat de conformité de son installation ainsi que les notices d'utilisation de ses appareils.

Lors de nouveaux travaux de son logement, le client doit veiller au respect de la réglementation gaz en particulier : en cas d'installation de sèche-linge, de hotte de cuisine, de cheminée bois, de vérandas..., en règle générale il doit maintenir son installation en conformité.

### Rappel réglementaire :

Article 31.6 : (journal officiel du 13 septembre 1978 règlement sanitaire départemental) : Tout utilisateur d'appareils à gaz doit, à son initiative, les faire vérifier, nettoyer et régler au moins une fois par an.

Article 53.8 : (règlement départemental) : Interdiction visant certains dispositifs mécaniques de ventilation. Il est interdit d'installer des dispositifs mécaniques supplémentaires de ventilation tels que ventilateur de fenêtre, extracteur de hotte, sèche-linge et de faire déboucher un vide-ordures lorsque la colonne correspondante est ventilée par extraction mécanique :

- Dans une pièce où se trouve un appareil raccordé à un conduit de fumée fonctionnant en tirage naturel
- Dans un local distinct de cette pièce si ce dispositif ou vidoir de vide-ordures est susceptible de provoquer une dépression suffisante pour entraîner un refoulement des gaz de combustion.

**Contrat d'entretien** : conforme à la norme AFNOR NF XF X 50 010

Conditions particulières du contrat d'entretien :

- Le paiement du forfait annuel doit intervenir, au plus tard, dans le délai d'un mois après la souscription de l'abonnement et à chaque renouvellement. Le non-paiement dans le délai prévu équivaut à la dénonciation de l'abonnement.
- Intervention 6/7 jours pour les pannes justifiées chaudière gaz.
- Intervention 5/7 jours pour les pannes justifiées Pompe à chaleur, ballon thermodynamique et climatisation.
- La main-d'œuvre liée au remplacement des ballons d'eau chaude (inclus ou non dans la chaudière) ou en cas de décrochage de chaudière pour le remplacement de pièces est exclue du contrat et nécessite un devis.

### Les devis :

- Devis valable 1 mois
- Sous réserve de pièces reconnues défectueuses au démontage
- Le présent devis forme un tout cohérent et indivisible
- Si les pièces ne sont plus disponibles en raison d'une évolution technologique ou réglementative, un nouveau devis sera établi en remplaçant le devis devenu caduc
- En cas d'annulation d'un devis accepté, l'acompte ne sera pas remboursé et le solde reste dû

### Responsabilité :

Notre responsabilité ne saurait être engagée pour tous les accidents ou incidents provoqués par fausses manœuvres, malveillance, sinistres, guerres, inondations, tremblements de terre, incendie, etc, dont l'entreprise ne saurait être tenue pour responsable. Elle ne saurait l'être non plus, pour d'éventuels incidents dans le circuit de chauffage en dehors de l'appareil. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée également pour tous problèmes de cheminée (conformité, tirage, bistrage) ainsi que pour un mauvais fonctionnement de l'appareil dû à la marche occasionnelle d'appareil extérieur (hotte, insert, cheminée bois, etc)

# Conditions générales conforme à la norme AFNOR NF X 50 010

## 1. Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement

Une visite d'entretien obligatoire annoncée quinze jours à l'avance au souscripteur peut être reportée si le souscripteur demande un report trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite à 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 et de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil)
- Mesure de la température des fumées (pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé)
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub> ou en oxygène (O<sub>2</sub>) dans les fumées (pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé)
- 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

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

- Vérification de la sécurité individuelle équipant la 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 un ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci
- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses
- 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

**Un dépannage éventuel** sur appel justifié du souscripteur, dans les conditions **(jours ouvrables ou tous les trois jours) et** dans un délai (non fixé par la norme NFX 050 10) spécifié dans les conditions particulières. Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées pour le dépannage, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

(1) Ventilation mécanique contrôlée

(2) Arrêté du 25 avril 1985

## 2. Durée et dénonciation

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Celui-ci est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec un accusé de réception de l'une ou l'autre des parties deux mois avant son échéance conformément à l'article L.136-1 alinéa 1<sup>er</sup> du code de la consommation.

En cas de changement de chaudière ou de rachat d'un appareil de même marque au cours du contrat d'entretien, la durée de l'abonnement sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque 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 **dix jours** après l'installation. Dans le cas où le prestataire ne serait 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 et 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. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

Le non-paiement de ma 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.

## 4. Services ou prestation non compris dans le contrat d'abonnement

### 4.1 – Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés

Les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- Ramonage ou vérification de la vacuité des conduits de fumée et pots de purge et des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches
- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, ect.)
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.)
- Les trois précédents alinéas peuvent faire l'objet d'un avenant au présent abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulière du contrat
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : de fausses manœuvre, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives)
- Intervention pour manque de gaz ou d'électricité

4.2 – Ne sont pas comprises dans l'abonnement, mais sont considérées comme appels justifiés les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- Détartrage
- Main-d'œuvre pour le déplacement du corps de chauffe, des chaudières au sol, des châssis et dossier de toute chaudière
- D'une manière générale, les interventions autres que celle prévues en 4.1

## 5. Obligations et responsabilité

### 5.1 – Obligation du souscripteur

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.

Ces installations, et en particulier celle ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toute nature, 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.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelques modifications 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 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 – Obligation 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. 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 de fausses manœuvres, malveillance, intervention étrangère, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels.

## 6. Obligation et responsabilité

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.

6.2- Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais que le prestataire ne peut pas se rendre disponible, 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 quinze jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelles absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée