



## **Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant le fioul comme combustible**

Le présent document ne dispense pas de respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur :  
loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972, relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile ;  
décret n° 73-784 du 9 août 1973, relatif à l'exercice de la faculté de renonciation prévue par la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972.  
- loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (dite loi Châtel).  
- arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts  
NOR: DEVE0918467A.

Version du 15/06/2017

« Conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le professionnel met à la disposition du consommateur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier :

MEDICYS (réseau d'huissiers de justice) <http://www.medicys.fr/> - Médicys : 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve notamment que le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ; que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que 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 GENERALES

## 1 - Domaine d'application

**Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW et utilisant le fioul comme combustible.**

## 2 - Caractéristiques

Le présent document constitue l'engagement minimal mais peut être complété par des options ou avenants dans l'article 4 « Conditions particulières », mais ne devront en aucun cas dénaturer ou amoindrir les engagements énoncés dans le présent document.

## 3- Conditions générales

### 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 :

- ♦ nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, 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).
- ♦ détermination de l'indice de noircissement ;
- ♦ 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 (CO<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) 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 méthode indiquée dans l'annexe informative ;
  - \* vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.
- ♦ la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 3.4 ;
- ♦ 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 ;
- ♦ vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

**3.1.2 Un dépannage éventuel** sur appel justifié du souscripteur (voir 3.4), dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les jours**) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-010) spécifiés dans les conditions particulières (voir 3.6.2 et article 4).

**3.1.3** Les prestations visées au 3.4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

**3.1.4** 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 telle qu'indiquée en annexe (n° 5), signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

### 3.2 Durée et dénonciation

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé 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 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.

### 3.3 Prix - Conditions de paiement - Révision

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir article 4).

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 dérogée de toutes les conséquences

1) Ventilation mécanique contrôlée.  
2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

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

Les pièces détachées (voir 3.1) 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 définies dans les conditions particulières.

### 3.4 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 :

- ♦ contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge
- ♦ vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
- ♦ entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- ♦ réparation d'avaries ou de pannes causées par : 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) ;
- ♦ Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- ♦ détartrage ;
- ♦ main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières, pièces du brûleur ou brûleur complet ;
- ♦ 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.

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.

### 3.5 Obligations et Responsabilité

#### 3.5.1 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'abonne-ment, 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.

#### 3.5.2 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.

#### 3.5.3 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 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.

### 3.6 Organisation des visites

**3.6.1 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.

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

**3.6.3 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 sera effectuée.

**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 PARTICULIERES

Contrat n° : [[jobRef||Référence mission]] Nom technicien : [[jobResource||Nom de la ressource]]

Raison sociale ou cachet de l'entreprise prestataire : SL2A Plomberie Chauffage

Téléphone : 09 81 95 06 73

Nom/Prénom du souscripteur : [[personLast||Nom de famille]] [[personFirst||Prénom]]

Téléphone : [[personPhone||Téléphone portable]] [[personLandline||Téléphone fixe]]

Adresse : [[contactAddress||Adresse complète]]

Adresse email : [[personEmail||Email]]

## 4 Conditions particulières

### 4.1 Identification du ou des appareils

4.1.1 Dans le cas des chaudières équipées de brûleur à air soufflé, une identification du brûleur est aussi à effectuer.

[[subJobStock:78361\_Contrat chaudiere gaz - sous modèle équipement||Contrat chaudiere gaz - sous modèle équipement]]

NOTE : Le type d'appareil correspond au mode d'amenée d'air comburant et d'évacuation des produits de combustion au sens du FD CEN/TR 1749

### 4.2 Prestations complémentaires

Outre les opérations et prestations prévues dans les conditions générales, le présent contrat inclut :

Contrôle de la vacuité du conduit de fumée : OUI NON

Vérification et entretien des radiateurs et canalisations : OUI NON

Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière : OUI NON

Réparation d'avaries ou de pannes causées : 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) : OUI NON

Intervention pour manque de fioul, d'électricité ou d'eau : OUI NON

Détartrage : OUI NON

Main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières : OUI NON

### 4.3 Conditions d'intervention du prestataire pour un dépannage éventuel :

les jours ouvrables (entourer la réponse) : OUI NON ou tous les jours : OUI NON

dans un délai de : 48h

### 4.4 Prix de l'abonnement

[[subInvoiceltem:81019\_Contrat chaudiere gaz - sous modèle tarifs||Contrat chaudiere gaz - sous modèle tarifs]]

#### Abonnement d'un an renouvelable par tacite reconduction

### 4.5 Avenants éventuels

[[jobQuestion\_221516:quelles sont les pices remplacer||quelles sont les pices remplacer]]

### 4.5 Pièces

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 conformes par le fabricant**» et que, de ce fait, la fourniture des pièces de rechange est une prestation indissociable de la prestation principale de maintenance.

Fait à : [[contactTown||Ville]]

en : 2. exemplaires,

le : [[jobDateActual||Date de début (réel)]]

Le souscripteur :

[[jobSign\_4\_||]]

L'entreprise prestataire :

[[jobQuestion\_221516\_4:signature technicien||signature technicien]]