

CONTRAT D'ABONNEMENT POUR L'ENTRETIEN DES CHAUDIERES A USAGE DOMESTIQUE UTILISANT LES COMBUSTIBLES GAZEUX, CONTRAT CONFORT

Madame, Monsieur,

Vous avez fait confiance à une chaudière gaz pour assurer votre chauffage. Afin que cette chaudière vous apporte entièrement satisfaction et dure de nombreuses années, nous vous invitons à souscrire un contrat d'abonnement dont les conditions générales et particulières sont détaillées ci-dessous. Ce contrat est conforme à la norme AFNOR NF X50-010.

Avant-propos,

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 ;

1 - Domaine d'application

Le présent document a pour objet de présenter les conditions que les parties intéressées, professionnels et consommateurs, sont convenues de faire figurer dans un contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux. Sont concernées les chaudières ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70kW.

2 – Caractéristiques

2.1 – Pour être conforme au présent document, le contrat d'abonnement doit remplir les conditions ci-après :

- inclure, sans les modifier, les rubriques faisant l'objet des articles 3 « Conditions générales ».
- annoncer sans ambiguïté les prestations fournies et non fournies ;

2.2 – Le présent document constitue l'engagement minimal mais peut-être complété par des options ou avenants. Ceux-ci pourront faire l'objet d'une personnalisation du contrat d'abonnement à 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 par tout moyen de communication (courrier, mail, téléphone...) au moins 15jours 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 la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification et réglage des organe de régulation (si incorporé 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)
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC gaz :
 - vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière ; (arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs)
 - nettoyage du conduit de raccordement ;

- 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 suivants 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 (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées ;
- dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non-étanche (type B) :
 - 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 B, informative ;
 - vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50ppm ;
 - la main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévues au 3.4 ;
 - la fourniture des joints et raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces ;

3.1.2 – 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 NFX50-010) 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 B5, 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 (1) 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 15 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 – 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 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 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 3.1) seront facturées :

- en sus 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.) ;
- les limites de notre prestation s'arrêtent aux vannes de connexion de la chaudière avec les réseaux (chauffage, gaz, eau), ainsi que la fumisterie inaccessible ou appartenant aux parties communes.
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- réparation d'avaries ou de panne 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) ;
- en cas de casse d'une pièce lors des opérations d'entretien ou de dépannage, celle-ci sera facturée en raison de la vétusté.
- intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- détartrage ;
- main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dosserets des chaudières ;
- main d'œuvre pour le remplacement des pièces nécessitant la dépose de la chaudière de son support (mur ou autre)
- main d'œuvre et matériel nécessitant des moyens exceptionnels (engin de levage, d'accès en toiture, échelle...)
- 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 charges 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. (y compris la présence d'animaux de compagnie)

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 tout 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 tremblement de terre.

Elle ne saurait non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière, ou du conduit de fumée).

3.5.4 – Tribunal compétent

Le Tribunal de Commerce de Quimper sera le seul compétent pour toute contestation qui n'aurait pu être réglée à l'amiable.

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).

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

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