

## CONTRAT CONFORT

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

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 et ses modifications

## CONDITIONS GENERALES

### Art 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet l'entretien, l'optimisation et l'assistance technique sur les chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70kW.

### Art 2. CONDITIONS PREALABLES A LA CONCLUSION DU CONTRAT D'ENTRETIEN

Avant toute souscription du présent contrat d'entretien, le prestataire devra dresser un constat de l'état apparent de la chaudière et le remettre au souscripteur. Seul un état jugé satisfaisant de l'appareil à l'issue du constat de l'état apparent dressé permet de conclure le présent contrat d'entretien.

## 2. PRESTATIONS COMPRISES DANS LE CONTRAT D'ENTRETIEN

### 2-1. Visite annuelle

Le présent contrat inclut une visite annuelle obligatoire. Au cours de cette visite, l'entreprise prestataire devra réaliser 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 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 de l'appareil (voir NFP 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 (Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs) ;
- ✓ 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 ;
- ✓ 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 (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 au guide méthodologique ;

- ✓ Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm ;
- ✓ Contrôle de l'embouement du circuit hydraulique ;
- ✓ Purge des bulles d'air du circuit hydraulique lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible ;
- ✓ Contrôle de la pression du circuit hydraulique ;
- ✓ Vérification du fonctionnement du circulateur du circuit hydraulique ;
- ✓ Contrôle de la pression de gonflage des vases d'expansion avec regonflage si nécessaire ;
- ✓ Evaluation du bon dimensionnement de la chaudière par rapport aux besoins en chauffage et eau chaude (sauf si le système de chauffage et les besoins de chauffage n'ont pas changé depuis le dernier entretien) ;
- ✓ Détermination de la classe énergétique de la chaudière ;
- ✓ Évaluation du rendement de la chaudière ;
- ✓ Évaluation des émissions de polluants atmosphériques ;
- ✓ 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. La visite annuelle inclut la main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, mais les pièces et composants de remplacement sont facturés en sus, sauf dispositions contraires du contrat.

## **2-2. Attestation d'entretien**

À l'issue de cette visite annuelle, une attestation d'entretien sera établie par l'entreprise prestataire (cf attestation). Cette attestation établie en deux exemplaires est signée par l'entreprise prestataire et par le client souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier pendant au moins deux ans.

## **2-3. Dépannage inclus**

Le présent contrat inclut également un dépannage éventuel, à l'exception des prestations précisées au point 3 des conditions particulières qui seront facturées soit en option au contrat (cf. point 3), soit en dépannage supplémentaire (cf. point 4). Ce dépannage aura lieu selon les modalités prévues au point 4 des conditions particulières.

## **3. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

La visite annuelle peut inclure des prestations complémentaires, dans les modalités définies au point 3 des conditions particulières. L'attestation d'entretien prévue au point 2-2 est complétée pour les prestations correspondantes si nécessaire.

## **4. DEPANNAGE COMPLEMENTAIRE**

L'entreprise prestataire peut mettre à disposition du client un service de dépannage complémentaire. Si le client y souscrit, toute intervention réalisée dans ce cadre sera facturée en sus du présent contrat et aura lieu dans les modalités spécifiées au point 4 des conditions particulières.

## **5. PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LE CONTRAT D'ENTRETIEN**

- ✓ Toute intervention ne relevant pas des points 2, 3 et 4 (exemple : réalisation de travaux) ;
- ✓ La fourniture des pièces et composants de remplacement sauf pour les joints, cf. point 2-1.

Pour information, 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 (liste non exhaustive):

- ✓ 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 panne causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement polluées, 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 dossier 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.

## **6. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **6-1. Obligations de l'entreprise prestataire.**

L'entreprise prestataire s'engage à réaliser l'entretien et les dépannages conformément aux textes réglementaires et règles de l'art en vigueur, dans les délais prévus au contrat. En outre, l'entreprise prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

### **6-2. Obligations du client souscripteur.**

Toutes modifications sur les appareils objets du présent contrat devront être effectuées par un professionnel. Le client s'engage à maintenir les installations concernant les appareils (ventilation des locaux, évacuation des gaz brûlés, protection des circuits et des canalisations, ...) en conformité avec la réglementation en vigueur et s'interdit d'en modifier le réglage. Le client s'engage à informer l'entreprise prestataire de toutes les interventions et travaux réalisés antérieurement à sa visite. Si le contrat n'inclut pas, au titre des prestations complémentaires (cf. point 3 des conditions particulières), le contrôle de vacuité du conduit de fumée, le client doit faire réaliser cette opération avant la visite d'entretien

obligatoire. Le client assure le libre accès aux appareils pendant toute la durée du contrat. Le client s'engage à payer le prix de l'abonnement, et lorsque tel est le cas, le prix des prestations visées aux points 3,4 et 5.

### **6-3. Sanctions encourues par les deux parties.**

En cas d'inexécution des obligations par l'une ou l'autre des parties, une mise en demeure est adressée à la partie défaillante par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de régularisation dans les 15 jours qui suivent la réception de ladite lettre, le contrat sera résilié de plein droit nonobstant la possibilité de réclamer des indemnités.

## **7. LIMITES DE RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE PRESTATAIRE**

La responsabilité de l'entreprise prestataire ne saurait être engagée pour tout dommage résultant d'interventions effectuées par des personnes étrangères à son entreprise ou pour des sinistres dus à des phénomènes naturels, technologiques ou exceptionnels tels que gels, inondations, orages, ouragans, tempêtes, tremblements de terre, guerres, etc. La responsabilité de l'entreprise prestataire ne saurait être engagée en cas de fausse manœuvre ou malveillance imputable au client souscripteur. Elle ne sera pas non plus engagée en cas d'incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou d'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière) ou du conduit de fumée.

## **8. DUREE ET DENONCIATION**

### **8-1. Durée et reconduction**

Le présent contrat est conclu pour une durée d'UN AN. Il est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée par l'une ou l'autre des parties selon un préavis de deux mois avant son échéance. En application du code de la consommation, l'entreprise prestataire doit informer le client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat d'abonnement, au plus tôt 5 mois et au plus tard 3 mois avant le terme de l'abonnement, compte tenu du préavis de deux mois.

Article L215-1 du code de la consommation : « Pour les contrats de prestation de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, 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 non-reconduction. 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. 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. »

Article L215-2 du code de la consommation :

« Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. »

Article L215-3 du code de la consommation : « Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L241-3 du code de la consommation : « Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

### **8-2. Changement d'appareil**

En cas de changement d'appareil en cours de contrat, le client devra contacter l'entreprise prestataire dans un délai de quinze jours suivant son installation. Si la chaudière neuve à usage domestique utilise le même combustible, est de même type et de même marque, le contrat d'entretien se poursuivra pour la durée restant à courir sur le nouvel appareil. En cas de remplacement par une chaudière d'un autre type, d'une autre marque ou d'un autre combustible, un avenant au contrat devra être établi. Toutefois, si l'entreprise prestataire n'assure pas l'entretien ou le dépannage des appareils tels que celui installé, le montant de l'abonnement sera remboursé au prorata de la durée restant à courir, l'année en cours n'étant remboursée que si aucune prestation n'a été réalisée.

## **9. PRIX – REVISION – CONDITION DE PAIEMENT**

Le présent contrat d'entretien est conclu pour la somme annuelle forfaitaire indiquée au point 5 des conditions particulières. Ce prix est révisable chaque année, selon les modalités prévues par le point 5 des conditions particulières. Le prix est payable lors de la souscription et à chaque date anniversaire. En cas de non-paiement du prix dans les délais impartis, l'entreprise prestataire se réserve le droit de résilier le contrat, après avoir adressé au client une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de règlement par le client dans les 15 jours à compter de la réception de ladite lettre, le contrat sera résilié de plein droit et sans aucune indemnité. Dans cette hypothèse, l'entreprise prestataire ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la cessation de l'entretien prévu au contrat.

## **10. ORGANISATION DES VISITES**

Les visites doivent être annoncées quinze jours à l'avance au client, celui-ci pouvant demander un report par écrit, trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Si l'entreprise prestataire annonce sa visite au client mais ne vient pas, la visite se fera à la convenance du client. En cas de nouvelle absence du prestataire, le client souscripteur se réserve le droit de résilier le contrat comme prévu à l'article 6-3.

Si l'entreprise prestataire se déplace chez le client souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, l'entreprise prestataire a l'obligation de laisser un avis de passage. Un second rendez-vous est fixé à la convenance des parties. En cas de nouvelle absence du client, l'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat comme prévu à l'article 6-3.

## 11. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable avant toute solution judiciaire éventuelle. Après épuisement des recours amiables, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation, dans le délai maximum d'un an à compter de sa réclamation.

Coordonnées du médiateur AMBO - Association de Médiateurs Bretagne Ouest  
12 Rue Colbert - B37  
56100 Lorient  
<https://www.mediation-consommation.ambo.bzh/>  
Téléphone 06 71 90 24 25  
[mediation.conso@ambo.bzh](mailto:mediation.conso@ambo.bzh)

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

## 12. RGPD

Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale. Le responsable du traitement des données est l'entreprise : M. TOSTEN Mathieu. Coordonnées dans les conditions particulières.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées. Conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » et au Règlement Européen n°2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide. Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort. En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL.

## CONDITIONS PARTICULIERES

### 1. PARTIES DU CONTRAT

#### 1.1 *Entreprise prestataire*

Maintenance Gaz - SASU au capital social de 1 000€ **Siège social** : 24 Lot Les Genêts - 29180 PLOGONNEC

**Mail** [contact@maintenancegaz.fr](mailto:contact@maintenancegaz.fr) **Téléphone** 07 83 30 62 87 **Site web**: <https://www.maintenancegaz.fr>

Immatriculée 910 848 100 RCS Quimper SIRET 910 848 100 00012 - N° TVA Intracommunautaire FR89910848100

#### 1.2 *Client souscripteur*

Coordonnées complètes sur l'attestation d'entretien ou bon d'intervention remis au client lors de la visite.

### 2. IDENTIFICATION DE L'APPAREIL

Identification de l'appareil sur l'attestation d'entretien ou bon d'intervention remis au client lors de la visite.

### 3. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Aucune prestation complémentaire n'est prévue au contrat.

### 4. MODALITES D'INTERVENTION POUR LE DEPANNAGE

Pour les dépannages, nous intervenons du lundi au vendredi dans un délai de 48h à compter de la demande du client, hors week-end et période de fermeture de l'entreprise. Le contrat confort, inclus deux (2) dépannages ne relevant pas du point 5 des conditions générales (appel injustifié).

## 5. SERVICES & TARIFS POUR LE GAZ

Nos tarifs sont révisables chaque année et figurent sur l'attestation d'entretien ou bon d'intervention remis au client lors de la visite.

	Prestations <i>Sous réserve de la 1ère visite</i>	Tarifs 2024 TTC (hors pièces de rechange)	Montant TVA 10,00%		Condensation	
			HT	dont TVA	Montant TVA 5,50%	dont TVA
Gaz	Contrat confort (avec dépannage)	155,00	140,91	14,09	146,92	8,08
	Entretien simple (sans dépannage)	132,00	120,00	12,00	125,12	6,88
Dépannage	Main d'œuvre horaire (0,5hr mini)		75,00	7,50 €	75,00 €	4,12
	Déplacement		50,00	5,00 €	50,00 €	2,75

**Nota :** Tarif pièce suivant devis, valable 30 jours à date du document.

## 6. LIMITES DE PRESTATION

Les limites de notre prestation s'arrêtent aux joints avant les vannes de connexion de la chaudière aux réseaux (chauffage, gaz, eau), ainsi que la fumisterie inaccessible/non visitable ou appartenant aux parties communes.

## 7. TRANSMISSION DES DOCUMENTS

La société Maintenance Gaz privilégie la transmission par mail des documents nécessaires à la réalisation du contrat.

## 8. RECONDUCTION DU CONTRAT

Dans un délai d'un mois précédent le terme de l'année du contrat, la société Maintenance Gaz contactera le client souscripteur à sa convenance par mail, SMS ou téléphone afin de lui présenter ses nouveaux tarifs et lui proposer un rendez-vous d'entretien de son installation. A cette échéance, le client renouvellera de façon explicite la prestation souhaitée (entretien simple ou contrat confort) en acceptant un rendez-vous. Le client est libre chaque année de passer du contrat confort à un entretien simple ou inversement. Il sera également libre de ne pas renouveler son entretien avec l'entreprise et de prendre un autre prestataire, sans nécessité une dénonciation du contrat par courrier recommandé. A défaut d'une prise de rendez-vous par le client dans les 15 jours suivant la prise de contact par la société pour le renouvellement de la prestation, le contrat sera considéré comme inactif.