

## **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 au démarchage 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.

## **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 considérées les chaudières ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW.

## **2 Caractéristiques**

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

- inclure, sans les modifier, les rubriques faisant l'objet des articles 3 «Conditions générales» et 4 « Conditions particulières » ;
- annoncer sans ambiguïté les prestations fournies et non fournies
- être conforme à la présentation stipulée en Annexe A.

**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**

**Une visite d'entretien obligatoire** annoncée **quinze jours** à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report **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)
- 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 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 main-d'oeuvre 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 (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).

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.

### 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 de réception de l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant son échéance.

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, 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 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 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 la réglementation en vigueur dont la référence sera communiquée au souscripteur.

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 dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées au prix du tarif «dépannage sur appel» en vigueur.

Les pièces détachées (voir 3.1) hors de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférente à l'appareil) seront facturées en sus.

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

### 3.4 Services ou prestations non compris dans le contrat d'abonnement

**3.4.1 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 fumées et pots de purge et des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches <sup>3)</sup>
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.)
- 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 particulières du contrat.

- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manoeuvres, 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.

**3.4.2 Ne sont pas comprises dans l'abonnement mais sont considérées comme appels justifiés** les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes

- détartrage ;

- main-d'oeuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières au sol et des châssis et dosserets de toute chaudière ;

- d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 3.4.1.

## **3.5 Obligations et Responsabilité**

### **3.5.1 Obligations 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 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.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement.

Ils 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.

### **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) *Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires. A la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.*

### **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 manoeuvre, 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 (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée.

### **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**, 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 quinze 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.