

## Contrat d'entretien/dépannage Pompes à chaleur

- 1/ La pompe à chaleur air/air et des appareils de climatisation individuelle à usage domestique
- 2/ La pompe à chaleur individuelle air/eau ou eau Glycolé/eau
- 3/ La Pompe à chaleur hybride : PAC en combinaison d'une chaudière Gaz/Fioul à condensation

Les présentes conditions générales et particulières régissent les rapports contractuels nés après une première visite dite de diagnostic ou la souscription du contrat préalablement à cette visite de diagnostic. Celle-ci a pour objet la vérification de la conformité et du bon fonctionnement de l'installation par le technicien qui dresse à cet effet un rapport de visite. A la demande du Prestataire, le Client devra lui transmettre une copie du dernier certificat d'intervention d'entretien de la Pompe à chaleur si cet entretien a été réalisé par un tiers au Prestataire. Si l'installation est non-conforme ou défectueuse, le technicien présente un devis proposant au Client une mise aux normes ou un dépannage. Dans le cas où le Client refuse de faire procéder à ces travaux, le Prestataire sera en droit, le cas échéant, d'établir un certificat de non-conformité, de ne pas conclure le contrat « entretien/dépannage » ou de le résilier, sans frais, si celui-ci a été souscrit avant la visite de diagnostic, et de facturer le déplacement et le temps d'intervention du technicien. Le Prestataire sera également en droit de ne pas conclure le contrat « entretien/dépannage » ou de le résilier, sans frais, si celui-ci a été souscrit avant la visite de diagnostic, et de facturer le déplacement et le temps d'intervention du technicien si la Pompe à chaleur est hors de la compétence du Prestataire ou en cas de présence d'amiante dans le logement du Client.

Les conditions générales et particulières de ce présent contrat ne seraient se substituer aux conditions générales de ventes et de mise en service des fabricants d'appareils nommés en désignation.

### DOMAINE CONCERNÉ

**Equipements de pompes à chaleur (PAC) réversibles de type air/air, air/eau, eau/eau ou eau glycolée/eau, la Pompe à chaleur hybride destinés au chauffage ou au chauffage-rafraîchissement en habitat individuel.**

## A - CONDITIONS GENERALES

### 1. Objet

Les présentes conditions générales définissent les modalités de vente et d'exécution de la prestation « entretien/dépannage » sur les Pompes à chaleur mentionnées en titre des présentes, entre le Prestataire et toute personne physique (ci-après dénommée le « Client ») souhaitant bénéficier de prestations d'« entretien/dépannage » sur une Pompe à chaleur.

On entend ci-après par « Pompe à chaleur », l'un des appareils suivants :

**1.1 Pompe à chaleur air/air** généralement constitué d'un appareil de gestion de confort pièce par pièce ainsi que :

- D'un ou plusieurs modules extérieurs,
- D'une ou plusieurs unités intérieures.

Si le Client dispose d'une Pompe à chaleur composée de plus d'une unité extérieure et/ou de plus de cinq unités intérieures, un devis spécifique sera proposé au Client.

**1.2 Pompe à chaleur air/eau ou eau glycolée/eau, Pompe à chaleur hybride** généralement constituée d'un seul appareil de gestion de confort ainsi que :

- D'un module extérieur ou intérieur monobloc,

Le cas échéant, d'un module extérieur et module hydraulique intérieur, à l'exclusion d'un générateur constituant la relève qui fera l'objet d'un contrat séparé conforme à la norme NF X 50 010, s'il utilise des combustibles gazeux, ou NF X 50 011, s'il utilise des combustibles liquides.

### 2. Services ou prestations compris dans le contrat d'« entretien/dépannage »

Chaque intervention du Prestataire chez le Client fera l'objet d'un certificat d'intervention, papier ou numérique, signé par le Prestataire et par le Client.

#### 2.1. La visite d'entretien annuelle

Une visite d'entretien de la Pompe à chaleur est réalisée, selon les conditions particulières figurant à l'article 11, au cours de chaque année civile pendant la période contractuelle, les jours ouvrés sur proposition du Prestataire. Cette visite est annoncée, au minimum, quinze jours à l'avance. À la demande du Client, un report est possible au moins 3 jours ouvrés avant la date fixée.

#### 2.2. Mise en route et information sur le fonctionnement de l'appareil

Ces prestations sont réalisées une seule fois dans la vie du contrat lors de la première visite du Prestataire, et à condition que l'installation soit conforme.

Ces prestations ne pourront être reportées par le Client à une date ultérieure.

**2.2.1** La mise en route consiste pour le Prestataire à mettre en fonctionnement l'appareil dans ses fonctionnalités de production d'eau chaude sanitaire et/ou de production de chauffage.

**2.2.2** L'information sur le fonctionnement de l'appareil a un caractère strictement indicatif, et ne saurait en aucun cas se substituer aux instructions du constructeur de l'appareil ou remplacer l'intervention d'un professionnel en cas de nécessité.

Cette information est délivrée au Client afin de lui permettre de faire fonctionner son appareil dans ses fonctions de base et de lui indiquer des règles de bonne utilisation de celui-ci.

L'information comprendra notamment les éléments suivants, en fonction du type d'appareil concerné :

- description générale de l'appareil et de ses différentes fonctionnalités (chauffage et, le cas échéant, eau chaude),
- instructions concernant la mise en marche et la mise à l'arrêt de l'appareil,
- description des indicateurs de fonctionnement et d'anomalie présents en façade de l'appareil et conçus par le constructeur de l'appareil à l'attention de l'utilisateur,
- instructions pour remettre en eau l'appareil en cas de pression inadéquate,
- identification de la localisation des robinets d'arrêt de l'eau.

#### 2.3. Les dépannages et prestations complémentaires

Les prestations d'interventions de dépannage pourront avoir lieu, sans limitation du nombre, si les pannes concernent un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des composants de la Pompe à chaleur. En cas de demande de dépannage par le Client, le Prestataire programme l'intervention d'un technicien. L'intervention de dépannage est réalisée dans les conditions spécifiées aux conditions particulières.

À l'occasion du dépannage, le Prestataire pourra réaliser la visite d'entretien annuelle si elle n'a pas encore été effectuée au cours de l'année civile.

La prise en charge des frais de déplacement, de la main-d'œuvre et des fournitures techniques nécessaires à la réalisation de ces dépannages par le Prestataire, est précisée dans les conditions particulières.

Les prestations complémentaires non-comprises dans le contrat sont précisées à l'article 12 des conditions particulières.

#### **2.4. Les exclusions**

Sont exclus de la couverture du contrat et ne pourront donner lieu à l'intervention du Prestataire, ni faire l'objet d'une indemnisation du Client à quelque titre que ce soit :

- Les interventions sur une installation n'ayant pas été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur<sup>1</sup>,
- Les éléments couverts au titre du contrat d'assurance multirisques habitation du Client (dégâts des eaux, vol, explosion, etc.),
- Les interventions lorsque la Pompe à chaleur n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées,
- Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive du Client ou d'un tiers ; tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par fausse manœuvre, négligence, mauvais entretien, malveillance ou modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession,
- Les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au Client ou à un tiers par guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre (cas de force majeure),
- Les incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la Pompe à chaleur) notamment un réseau de chauffage emboué ou conduit d'évacuations des fumées,
- Les incidents dus à une installation électrique non-conforme,
- Les conséquences directes ou indirectes d'un mauvais dimensionnement de la Pompe à chaleur.

### **3. Organisation de la visite d'entretien annuelle**

La date et la plage horaire de la visite d'entretien annuelle sont proposées au Client par le Prestataire. Elles lui sont indiquées par lettre, courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Prestataire, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé. Cette non-confirmation est considérée comme une absence du Client.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Prestataire chez le Client.

En cas de deux absences du Client pour la visite d'entretien annuelle, le Prestataire est considéré comme étant déchargé de son obligation d'entretien annuel. Sa responsabilité est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter du manque d'entretien. Les sommes versées au titre du présent contrat restent acquises au Prestataire au titre des autres prestations. Le Prestataire pourra cependant intervenir, à la demande du Client, pour réaliser la visite d'entretien annuelle. Le déplacement supplémentaire lié à cette prestation sera alors facturée au Client selon le tarif en vigueur.

### **4. Durée et dénonciation**

#### **4.1. Date de souscription du contrat**

Le contrat peut être souscrit par le Client :

- soit du 1er janvier année N au 31 août année N,
- soit du 1er septembre année N au 31 décembre année N.

#### **4.2. Souscription du contrat entre le 1er janvier et le 31 août**

Dans le cas où le contrat est souscrit par le Client entre le 1er janvier et le 31 août, le contrat prend effet à sa date de souscription pour une durée initiale allant jusqu'au 31 décembre de l'année de souscription du contrat (année N).

#### **4.3. Souscription du contrat entre le 1er septembre et le 31 décembre**

Dans le cas où le contrat est souscrit par le Client entre le 1er septembre et 31 décembre, le contrat prend effet à sa date de souscription pour une durée initiale allant jusqu'au 31 décembre de l'année suivant l'année de sa souscription (année N+1).

#### **4.4. Résiliation**

Au terme de la durée initiale visée aux articles 4.2 ou 4.3, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) an, soit du 1er janvier au 31 décembre, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois au moins avant l'échéance.

#### **4.5. Remplacement d'une Pompe à chaleur**

En cas de nécessité de remplacer une Pompe à chaleur en cours d'exécution du contrat, le Prestataire pourra établir un devis concernant ce remplacement.

En cas de remplacement d'une Pompe à chaleur par un nouvel appareil, par un intervenant autre que le Prestataire, le Client devra notifier ce changement au Prestataire. Si le Prestataire peut assurer l'entretien de la nouvelle Pompe à chaleur, le présent contrat continu à s'appliquer et un avenant enregistre le type de la nouvelle Pompe à chaleur et l'éventuel ajustement du prix selon le tarif en vigueur.

Son application prendra effet jusqu'au terme annuel du présent contrat.

Dans le cas où le Prestataire se trouve dans l'impossibilité d'assurer l'entretien de la nouvelle Pompe à chaleur, le contrat est résilié dans les conditions prévues à l'article 7. Le Client reste alors redevable de l'intégralité des sommes dues au Prestataire.

#### **Article L.215-1 du Code de la consommation :**

Pour les contrats de prestations 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

---

<sup>1</sup> Ex : NFC 15-100

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.

#### **L.215-1-1 du Code de la consommation**

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

#### **Article L.215-3 du Code de la consommation :**

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

#### **Article L.241-3 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.

## **5. Prix et conditions de paiement**

### **5.1. Prix du contrat au titre de la durée initiale**

#### **5.1.1 - Souscription du contrat entre le 1er janvier et le 31 août**

Dans ce cas, le prix du contrat facturé au Client au titre de la durée initiale mentionnée à l'article 4.2 sera calculé au prorata temporis, jusqu'au terme de la durée initiale du contrat soit jusqu'au 31 décembre année N, sur la base du prix forfaitaire annuel du contrat souscrit. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

#### **5.1.2 - Souscription du contrat entre le 1er septembre et le 31 décembre**

Dans ce cas, le prix du contrat sera facturé au Client dans un premier temps au prorata temporis de la date de souscription du contrat jusqu'au 31 décembre année N, mentionné à l'article 4.3, sur la base du prix forfaitaire annuel du contrat souscrit. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

Puis, le Client sera facturé du 1er janvier année N+1 au 31 décembre de l'année N+1.

En raison de la période de souscription, un supplément « période de chauffe » d'un montant de cinquante (50) euros TTC sera facturé au Client, uniquement la première année, en même temps que la première mensualité.

### **5.2. Prix du contrat au terme de la durée initiale**

Au terme de la durée initiale du contrat, le prix du contrat facturé au Client sera le prix forfaitaire annuel par appareil entretenu indiqué sur le bulletin de souscription au présent contrat auquel une révision pourra être appliqué tel qu'indiqué à l'article 5.3.

### **5.3. Révision du prix du contrat**

À chaque renouvellement de contrat, le prix forfaitaire annuel du contrat souscrit par le Client pourra faire l'objet d'une révision annuelle.

Suite à la communication du nouveau prix par le Prestataire, le Client peut résilier par lettre recommandée avec AR, le présent contrat dans les quinze jours suivant cette annonce. Cette résiliation prendra effet au terme annuel du présent contrat.

### **5.4. Non-paiement des factures – Modalités de paiement**

En cas de non-paiement du contrat à la date d'échéance mentionnée sur la facture, les prestations objet du contrat seront suspendues et le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2. En cas de non-paiement des factures de main-d'œuvre et de pièces liées au contrat, le Prestataire procède au recouvrement des sommes dues par tout moyen et se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre les prestations, objet du contrat.

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises.

Les taxes sont appliquées selon la réglementation en vigueur.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, les paiements s'entendent par chèque, espèce, prélèvement automatique ou virement, comptant, nets, sans escompte, ni rabais, au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture correspondante. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 8 points de pourcentage appliqué au montant total TTC de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité, à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 40 euros minimum par facture.

## **6. Obligations et responsabilités**

### **6.1. Obligations du Client**

- L'installation existante devra avoir été réalisée selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de sa réalisation. Le Client s'engage à maintenir la Pompe à chaleur en stricte conformité avec ces règles.
- Le Client fera effectuer toutes modifications par un professionnel, si une réglementation les imposait, sur la Pompe à chaleur faisant l'objet de ce contrat.
- Le Client devra indiquer au Prestataire les travaux réalisés dans son logement (isolation, agrandissement, changement de radiateur, etc.) depuis la dernière étude de dimensionnement de la Pompe à chaleur du Client ou la dernière visite d'entretien du Prestataire, avant le début des opérations d'entretien de ladite Pompe à chaleur.

**Le Client reconnaît avoir été informé par le Prestataire qu'en cas d'acquisition d'un équipement frigorifique ou climatique de type Pompe à chaleur air/eau ou eau glycolée/eau, ou Pompe à chaleur hybride, il est tenu de respecter les dispositions du :**

- Code de l'environnement (R224-59-1 et suivants du Code de l'environnement),
- Décret du 31 mars 2010 relatif à l'inspection des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles,
- Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kW (pour une PAC en mode bivalent avec une chaudière),
- Arrêté du 29 février 2016 modifié relatif à certains fluides frigorigènes et aux gaz à effet de serre fluorés,
- Prescriptions techniques précisées dans la fiche BAT-TH-113 (ecologie.gouv.fr),
- Norme NF EN 378-4 Avril 2017 - Systèmes de réfrigération et pompes à chaleur- Exigences de sécurité et d'environnement - Partie 4 : Fonctionnement, maintenance, réparation et récupération.

Le Client s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues aux alinéas précédents, à la Pompe à chaleur prise en charge par le présent contrat, sans en informer préalablement le Prestataire. Le Client s'interdira de même de modifier tous paramètres, réglages et distributions des contenants des fluides caloporteurs ou frigorigènes de celle-ci. Le libre accès à la Pompe à chaleur et la qualité sanitaire de son environnement devront être constamment garantis au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Selon la Pompe à chaleur concernée, la mise en œuvre des moyens d'accès ainsi que la sécurisation des zones de travail seront facturables en sus, en fonction de la configuration des opérations à réaliser et des moyens à mettre en œuvre. Un devis sera préalablement et systématiquement présenté par le Prestataire au Client pour accord. A défaut d'accord du Client pour la mise en sécurité d'un accès et/ou d'une zone de travail nécessaire à l'intervention, le Prestataire se réserve le droit de ne pas intervenir : les conséquences de cette abstention ne pourront ainsi lui être imputées.

Le Client, ou un représentant personne majeure à qui il aura établi un pouvoir si nécessaire, s'engage à être présent pendant l'intervention du technicien du Prestataire.

En cas de déménagement du Client, celui-ci devra en informer le Prestataire. Le contrat conclu avec le Prestataire se poursuit avec le Client sauf résiliation par le fait de l'une ou l'autre des parties au contrat conformément aux dispositions de l'article 7.

## **6.2. Obligations du Prestataire**

Le Prestataire déclare être détenteur des qualifications nécessaires à l'exécution des prestations objets du contrat et 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. Le Prestataire s'engage également à assurer le bon fonctionnement de la Pompe à chaleur dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

## **6.3. Limites de responsabilités du Prestataire**

La responsabilité du Prestataire n'est pas engagée :

- En cas d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le Client, ou des conséquences de la transmission tardive d'informations par le Client,
- En cas de vice caché du constructeur,
- Lorsque la Pompe à chaleur n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces constructeur lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées,
- Des conséquences du non-respect par le Client de tout ou partie (i) des conseils du Prestataire ou (ii) de ses obligations contractuelles,
- En cas de manquement à une de ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par le tribunal et par la loi.
- En cas d'usure prématurée de la Pompe à chaleur, de factures d'électricité supérieures à la moyenne habituelle des consommations électriques du Client ou autre dommage qui ont pour origine un mauvais dimensionnement de la Pompe à chaleur du Client.

## **7. Résiliation**

### **7.1. Résiliation par le Client**

Le Client peut résilier son contrat dans les cas suivants :

- - Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4.2 ou 4.3 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire de celui-ci dans les conditions prévues à l'article 4.4. Dans tous les cas, le Client reste redevable de toutes les sommes dues au titre du présent contrat,
- - Manquement du Prestataire à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Client met le Prestataire en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le Prestataire n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, le Client peut résilier le contrat.

Dans ces cas, le Client informera par lettre recommandée avec accusé de réception le Prestataire de la résiliation.

Toute résiliation adressée au Prestataire ne respectant pas les dispositions du présent article entraînera l'application d'une indemnité de résiliation anticipée correspondant au montant annuel restant à courir jusqu'à la prochaine échéance du contrat et non encore réglé par le Client, majoré d'une somme forfaitaire de 70 euros TTC.

### **7.2. Résiliation par le Prestataire**

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent contrat dans les cas suivants :

- Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4.2 ou 4.3 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire du contrat dans les conditions de l'article 4.4,
- Acquisition d'une nouvelle Pompe à chaleur, d'une autre marque, en cours d'exécution du contrat, si le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle Pompe à chaleur,
- Défaut de mise en conformité ou défaut de mise à niveau de son installation par le Client. Dans ce cas, hormis le prix du déplacement pour la visite de diagnostic, les sommes déjà versées par le Client lui seront remboursées par le Prestataire ;
- Manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Prestataire met le Client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le Client n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, le Prestataire peut résilier le contrat.

Dans ces cas, le Prestataire informera par écrit le Client de la résiliation.

Les sommes déjà versées par le Client restent acquises au Prestataire qui se réserve le droit de réclamer en outre une indemnisation en rapport avec le préjudice subi par le Prestataire ainsi que toutes les sommes dues le cas échéant.

## **8. Délai de rétractation**

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation lui sont applicables, le Client dispose d'un droit de rétractation après avoir souscrit le contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la date de souscription du contrat pour exercer ce droit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client adressera au Prestataire le formulaire de rétractation complété ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration exprimant sa volonté de se rétracter devra être adressé par courriel à l'adresse électronique « [contact@proxiserve.fr](mailto:contact@proxiserve.fr) » ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée sur le bulletin de souscription ou au verso du formulaire de rétractation.

Si le Client ne souhaite pas utiliser le formulaire de rétractation transmis par le Prestataire, sa déclaration de rétractation peut être rédigée selon le modèle ci-après, en indiquant préalablement ses noms, prénoms et coordonnées postales :

« Je déclare renoncer au contrat d'entretien (nom du contrat) n° ..... (du contrat) souscrit le ..... (date de souscription)

Date et signature du Client : »

Si le Client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, le Prestataire s'engage à lui rembourser le montant de la redevance perçue dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état

de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Client a la possibilité de demander expressément au Prestataire lors de sa souscription au contrat d'exécuter sa prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Dans ce cas, le Client renonce expressément à exercer ce droit une fois la prestation objet du contrat entièrement exécutée.

Avant l'exécution complète de la prestation du Prestataire, si le Client a demandé au Prestataire de commencer la réalisation de la prestation de service pendant le délai de rétractation, le Client devra verser au Prestataire un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client a informé le Prestataire de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

## 9 • Données personnelles

Le Prestataire collecte les données personnelles des Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur. Ces données (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées du propriétaire si différent, caractéristiques du logement) sont strictement nécessaires pour la gestion et l'exécution des prestations et services (création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, traitement des réclamations, facturation, recouvrement). En cas de refus du Client de communiquer ses données personnelles, le Prestataire ne pourra pas exécuter les prestations et services demandés. Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées afin de proposer des offres plus pertinentes.

Les données personnelles sont conservées et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription.

Les données personnelles sont destinées aux services internes du Prestataire, à des prestataires externes (y compris des sous-traitants), mais également si le Client donne son accord préalable en cochant la case correspondante, à des sociétés du Groupe Proxiserve ou à des partenaires commerciaux.

Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien directement ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par le Prestataire notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

Le Prestataire réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, le Prestataire peut ponctuellement avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE. Dans ce cas, ceux-ci sont établis dans un pays justifiant d'un niveau de protection suffisant ou doivent fournir des garanties nécessaires à la protection des données traitées.

Sous réserve d'en remplir les conditions, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande, ainsi qu'une copie d'un titre d'identité légalement reconnu si le Prestataire le demande, par courrier postal à : Proxiserve – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex ou par courriel : [rgpdproxiserve@proxiserve.fr](mailto:rgpdproxiserve@proxiserve.fr).

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## 10. Cadre juridique

**10.1** Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services du Prestataire pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

L'attestation d'assurance Responsabilité Civile du Prestataire est mise à la disposition du Client sur simple demande.

### 10.2. Modification des conditions générales

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de souscription du contrat par le Client. Le Prestataire informera par écrit le Client de toute modification concernant les présentes conditions générales de vente, moyennant un préavis de 30 jours.

Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant le Prestataire par courrier de sa volonté de résiliation. À défaut de réception par le Prestataire du courrier de refus du Client dans un délai de 30 jours à compter de la date de présentation des modifications au Client, ce dernier est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserve.

### 10.3. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières et le bulletin de souscription sont soumis à la loi française.

Toute réclamation pourra être adressée au Prestataire à l'adresse figurant sur le bulletin de souscription.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre le Client et le Prestataire pourront, à la demande de l'une des parties, et avant toute procédure judiciaire, être soumis au service de médiation C&C Médiation par voie électronique: <https://www.cc-mediateurconso-bfc.fr/> ou par voie postale : C&C Médiation – 37 rue des Chênes 25480 Miserey-Salines.

A défaut de faire appel au médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre le Client et le Prestataire sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## B - CONDITIONS PARTICULIERES

La prise en charge de la main d'œuvre, du déplacement et des pièces détachées nécessaires à l'exécution du présent contrat est définie dans les limites fixées par les articles 11 à 13 ci-après.

## 11. Opérations réalisées lors de la visite d'entretien annuelle

La visite comporte les opérations suivantes :

### Circuit et alimentation électriques :

- Contrôle de la présence et de l'état des protections électriques,
- Contrôle de la conformité de la prise de terre,
- Test de la protection différentielle,
- Vérification du serrage des connexions électriques,
- Mesure de l'intensité (compresseur – ventilateur) ou paramètre de régulation de puissance,
- Vérification de la tension d'alimentation.

#### **Circuit Frigorifique :**

- Contrôle de l'étanchéité apparente des circuits frigorifiques conformément aux dispositions du Décret n°2007-737 du 7 mai 2007 et de l'Arrêté du 7 mai 2007 ainsi qu'à celles du Décret n°2015-1790 du 28 décembre 2015 et de l'Arrêté du 29 février 2016,
- Vérification de la liaison frigorigène selon l'Arrêté du 15 décembre 2016 relatif à l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique est supérieure à 12 kilowatts ou du Décret no 2018-126 du 22 février 2018 relatif à l'inspection des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles
- Contrôle de la présence et de l'état des liaisons frigorifiques et calorifuge.
- Seulement en ce qui concerne la pompe à chaleur air-air et l'appareil de climatisation individuelle à usage domestique, mesure et contrôle des niveaux de température aspiration – refoulement des unités intérieures.

#### **Circuit Aéraulique :**

- Vérification du fonctionnement des ventilateurs,
- Contrôle et nettoyage de l'évaporateur,
- Seulement en ce qui concerne la pompe à chaleur air/air et l'appareil de climatisation individuelle à usage domestique, contrôle et nettoyage des filtres des unités intérieures.

#### **Circuit hydraulique glycolé capteurs (concerne seulement la Pompe à chaleur air/eau ou eau glycolée/eau) :**

- Contrôle visuel des vannes et accessoires,
- Vérification du fonctionnement du circulateur,
- Contrôle du Glycol (niveau de protection),
- Mesures de températures Source froide,
- Contrôle du vase d'expansion,
- Contrôle et nettoyage des filtres,
- Contrôle de la présence et de l'état du calorifuge.

#### **Circuit de chauffage (concerne seulement la Pompe à chaleur air/eau ou eau glycolée/eau):**

- Contrôle de la pression,
- Vérification du fonctionnement du circulateur,
- Contrôle visuel des vannes et accessoires,
- Contrôle et nettoyage des filtres (si démontable avec vidange),
- Contrôle du vase d'expansion,
- Contrôle du Glycol (niveau de protection, dans le cas des circuits de chauffage glycolés),
- Contrôle de la présence et de l'état du calorifuge,
- Mesure et contrôle des niveaux de température PAC entrée-sortie.

#### **Régulation :**

- Vérification et réglage des organes de régulation,
- Vérification de la réversibilité du passage en mode chaud/froid (si Système réversible).

#### **Evacuations :**

- Vérifications des pompes de relevages et de l'écoulement des condensats.

### **12. Prestations complémentaires**

Ne sont pas comprises dans le contrat et sont considérées comme prestations complémentaires qui seront facturées au Client, les demandes correspondant aux interventions suivantes :

- la main d'œuvre nécessaire à l'intégralité de l'intervention sur circuit frigorifique,
- le remplacement de tout ou partie des liaisons frigorifiques, du calorifugeage des conduites, des fluides frigorigène ou caloporteur, de l'unité intérieur jusqu'à l'unité extérieur,
- vérification de tous mouvements de tirage au vide, récupération, transfert, mesure et appoint de fluides frigorigènes.
- le remplacement des fusibles, des piles des régulateurs et appareils de commande,
- le détartrage ou nettoyage des échangeurs,
- le remplacement de la pompe de relevage des condensats/ballon tampon,
- le remplacement de l'appoint électrique si non intégré,
- le contrôle et la maintenance des générateurs en appoints relèves si non intégrés,
- seulement en ce qui concerne la pompe à chaleur individuelle air/eau ou eau glycolée/eau, le remplacement complet du fluide caloporteur,
- seulement en ce qui concerne la pompe à chaleur individuelle air/eau ou eau glycolée/eau, la vérification, entretien ou intervention sur les émetteurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.),

#### **Feront également l'objet d'une facturation supplémentaire aux conditions d'un devis préalablement signé, selon le tarif en vigueur :**

- les pièces détachées,
- les liaisons de transport du fluide frigorigène,
- le fluide frigorigène,
- la gestion, stockage, enlèvement pour destruction du caloporteur, fluide frigorigène,
- la vérification du dimensionnement de la Pompe à chaleur du Client.

#### **Et dans tous les cas :**

- la réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, foudre, neige, inondation, rongeurs et autres animaux, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs corrosives), absence ou défaillance de fourniture d'énergie électrique.

Si'il apparaît sur le lieu d'intervention que la prestation demandée par le Client n'est pas comprise dans le contrat, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à ces prestations seront facturés, directement par le technicien qui est habilité par le Prestataire, au Client, au tarif en vigueur, qui lui en sera alors redevable.

### **13. Différentes formules contractuelles**

#### **13.1. Contrat SÉCURITÉ**

##### **13.1.1. Conditions d'intervention en cas de dépannage**

Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, du lundi au vendredi. Les frais de déplacement et la main-d'œuvre sont facturés selon le tarif en vigueur. Sauf cas de force majeure, l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne totale, ce délai est de 24 heures.

#### 13.1.2. Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

### 13.2. Contrat CONFORT

#### 13.2.1. Conditions d'intervention en cas de dépannage

Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, du lundi au vendredi. Sauf cas de force majeure, l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne totale, ce délai est de 24 heures. Les frais de déplacement et la main-d'œuvre sont couverts par ce contrat.

#### 13.2.2. Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

PRESTATIONS SELON LES FORMULES DE CONTRATS	SECURITE	CONFORT
Mise en route et information sur le fonctionnement de l'appareil lors de la 1ère visite uniquement	✓	✓
Visite d'entretien de sécurité annuelle	✓	✓
Dépannages justifiés et illimités :	✓	✓
Prise en charge des frais de déplacements et de main d'œuvre	Payant	✓
Délais d'intervention des dépannages :		
Sous 48h en cas de panne, du lundi au vendredi (jours ouvrés)	✓	✓
Réception des appels téléphoniques du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 9h à 13h	✓	✓
Remplacement des pièces détachées	Payant	Payant

---

**FORMULAIRE DE RETRACTATION DU CONTRAT D'ENTRETIEN POMPES A CHALEUR**  
(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention du Prestataire dont l'adresse figure au verso du présent formulaire.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile



**Préambule :**

Les présentes conditions générales et particulières régissent les rapports contractuels nés après une première visite dite de diagnostic ou la souscription du contrat préalablement à cette visite de diagnostic. Celle-ci a pour objet la vérification de la conformité et du bon fonctionnement de l'installation par le technicien qui dresse à cet effet un rapport de visite. Si l'installation est non-conforme ou défectueuse, le technicien présente un devis proposant au Client une mise aux normes ou un dépannage. Dans le cas où le Client refuse de faire procéder à ces travaux, le Prestataire sera en droit de ne pas conclure le contrat « entretien/dépannage » ou de le résilier, sans frais, si celui-ci a été souscrit avant la visite de diagnostic, et de facturer le déplacement et le temps d'intervention du technicien. Le Prestataire sera également en droit de ne pas conclure le contrat « entretien/dépannage » ou de le résilier, sans frais, si celui-ci a été souscrit avant la visite de diagnostic, et de facturer le déplacement et le temps d'intervention du technicien si la chaudière en question est hors de la compétence du Prestataire ou en cas de présence d'amiante dans le logement du Client.

**A. CONDITIONS GENERALES**

**1. Objet**

Les présentes conditions générales définissent les modalités de vente et d'exécution de la prestation « entretien/dépannage » sur les chaudières domestiques utilisant les combustibles gazeux entre le Prestataire et toute personne (ci-après dénommée le « Client ») souhaitant bénéficier de prestations d'« entretien/dépannage » sur une chaudière gaz d'une puissance inférieure ou égale à 70 kW. Ces conditions générales s'appliquent aux contrats de type SÉCURITÉ, CONFORT, CONFORT PLUS et CONFORT TOUT COMPRIS auxquels sont associées les conditions particulières ci-après.

**2. Services ou prestations compris dans le contrat d'« entretien/dépannage »**

Chaque intervention du Prestataire chez le Client fera l'objet d'un certificat d'intervention, papier ou numérique, signé par le Prestataire et par le Client.

**2.1. La visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire**

Une visite d'entretien de la chaudière est réalisée au cours de chaque année civile pendant la période contractuelle, les jours ouvrés, sur proposition du Prestataire, et selon les dispositions de l'Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts. Cette visite est annoncée, au minimum, quinze jours à l'avance. À la demande du Client, un report est possible au moins 3 jours ouvrés avant la date fixée.

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 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,
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le constructeur,
- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue à l'article 2.4.2,
- 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,
- Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC(1) gaz : vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière(2) et nettoyage du conduit de raccordement(2),
- 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, lorsque cette vérification ne nécessite pas le vidage de la cuve ou le démontage même partiel des éléments de la chaudière,
- 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 : 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 au sein de l'article 5 de l'annexe 1 de l'Arrêté du 15 septembre 2009 ; vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée dans l'ambiance est inférieure à 10 ppm.

**2.2. Mise en route et information sur le fonctionnement de l'appareil**

Ces prestations sont réalisées une seule fois dans la vie du contrat lors de la première visite du Prestataire, et à condition que l'installation soit conforme.

Ces prestations ne pourront être reportées par le Client à une date ultérieure.

2.2.1 La mise en route consiste pour le Prestataire à mettre en fonctionnement l'appareil dans ses fonctionnalités de production d'eau chaude sanitaire et/ou de production de chauffage.

2.2.2 L'information sur le fonctionnement de l'appareil a un caractère strictement indicatif, et ne saurait en aucun cas se substituer aux instructions du constructeur de l'appareil ou remplacer l'intervention d'un professionnel en cas de nécessité.

Cette information est délivrée au Client afin de lui permettre de faire fonctionner son appareil dans ses fonctions de base et de lui indiquer des règles de bonne utilisation de celui-ci.

L'information comprendra notamment les éléments suivants, en fonction du type d'appareil concerné :

- description générale de l'appareil et de ses différentes fonctionnalités (eau chaude et/ou chauffage),
- instructions concernant la mise en marche et la mise à l'arrêt de l'appareil,
- description des indicateurs de fonctionnement et d'anomalie présents en façade de l'appareil et conçus par le constructeur de l'appareil à l'attention de l'utilisateur,
- instructions pour remettre en eau l'appareil en cas de pression inadéquate,
- identification de la localisation des robinets d'arrêt de l'eau et du gaz,
- rappel au Client de l'importance de la vacuité des entrées et sorties d'air du logement.

**2.3. Le ramonage des conduits individuels d'évacuation des gaz de combustion de la chaudière**

A la demande du Client, le Prestataire s'engage, conformément à l'article 31-6 du Règlement Sanitaire Départemental, à effectuer annuellement le ramonage, à l'exclusion du ramonage « par le haut » et du ramonage des conduits collectifs. Le ramonage est réalisé afin d'assurer la vacuité du conduit de fumée sur toute sa hauteur. Cette prestation optionnelle sera réalisée à l'occasion de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire, sous réserve qu'elle ait été demandée par le Client, sauf indication contraire du Prestataire (cf article 2.4 et paragraphe C. Prestation optionnelle).

**2.4. Les dépannages et prestations complémentaires**

2.4.1 Les prestations d'interventions de dépannage pourront avoir lieu, sans limitation du nombre, si les pannes concernent un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des composants de la chaudière. En cas de demande de dépannage par le Client, le Prestataire programme l'intervention d'un technicien. L'intervention de dépannage est réalisée dans les conditions spécifiées aux conditions particulières.

À l'occasion du dépannage, le Prestataire pourra réaliser la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire si elle n'a pas encore été effectuée au cours de l'année civile. La prise en charge des frais de déplacement, de la main-d'œuvre et des fournitures techniques nécessaires à la réalisation de ces dépannages par le Prestataire, est précisée dans les conditions particulières.

2.4.2 Ne sont pas comprises dans le contrat et sont considérées comme prestations complémentaires qui seront facturées au Client, les demandes 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,
- Vérification, entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière : radiateurs et canalisations (appoints d'eau, détartrage, désembouage, colmatage des fuites éventuelles sur les circuits chauffage ou sanitaire), VMC, régulations, etc.
- Réparation d'avarie ou de pannes causées par : fausses manœuvres du Client ou d'un tiers, interventions d'un tiers, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives),
- Interventions pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau,
- Interventions consécutives aux orages et dégâts électriques,
- Main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières au sol ainsi que des châssis et dossier de toute chaudière,
- Interventions nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou la dépose de la chaudière,
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison,
- Contrôle du PH ou TH de l'eau,
- Interventions pour accéder à la chaudière, à la tuyauterie ou à son environnement,
- Dysfonctionnement du vase d'expansion et des soupapes de sécurité.

S'il apparaît sur le lieu d'intervention que la prestation demandée par le Client n'est pas comprise dans le contrat, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à ces prestations seront facturés, directement par le technicien qui est habilité par le Prestataire, au Client, au tarif en vigueur, qui lui en sera alors redevable.

**2.5. Les exclusions**

Sont exclus de la couverture du contrat et ne pourront donner lieu à l'intervention du Prestataire, ni faire l'objet d'une indemnisation du Client à quelque titre que ce soit :

- Les interventions sur une installation n'ayant pas été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur(2),
- Les éléments couverts au titre du contrat d'assurance multirisques habitation du Client (dégâts des eaux, vol, explosion, etc),
- Les interventions lorsque la chaudière n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées,
- Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive du Client ou d'un tiers ; tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par négligence, mauvais entretien, malveillance ou modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession,
- Les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au Client ou à un tiers, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre (cas de force majeure),

- Les incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la chaudière), notamment un réseau de chauffage emboué, ou du conduit d'évacuation des fumées,
- Les incidents dus à une installation électrique non-conforme.

### 3. Organisation de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire

La date et la plage horaire de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire sont proposées au Client par le Prestataire. Elles lui sont indiquées par lettre, courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Prestataire, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé. Cette non-confirmation est considérée comme une absence du Client.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Prestataire chez le Client.

En cas de deux absences du Client pour la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire, le Prestataire est considéré comme étant déchargé de son obligation d'entretien annuel. Sa responsabilité est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter du manque d'entretien. Les sommes versées au titre du présent contrat restent acquises au Prestataire au titre des autres prestations. Le Prestataire pourra cependant intervenir, à la demande du Client, pour réaliser la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire. Le déplacement supplémentaire lié à cette prestation sera alors facturé en plus au Client selon le tarif en vigueur.

### 4. Durée et dénonciation

#### 4.1. Date de souscription du contrat

Le contrat peut être souscrit par le Client :

- soit du 1<sup>er</sup> janvier année N au 31 août année N,
- soit du 1<sup>er</sup> septembre année N au 31 décembre année N.

#### 4.2. Souscription du contrat entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août

Dans le cas où le contrat est souscrit par le Client entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août, le contrat prend effet à sa date de souscription pour une durée initiale allant jusqu'au 31 décembre de l'année de souscription du contrat (année N).

#### 4.3. Souscription du contrat entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre

Dans le cas où le contrat est souscrit par le Client entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre, le contrat prend effet à sa date de souscription pour une durée initiale allant jusqu'au 31 décembre de l'année suivant l'année de sa souscription (année N+1).

#### 4.4. Résiliation

Au terme de la durée initiale visée aux articles 4.2 ou 4.3, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) an, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois au moins avant l'échéance.

#### 4.5. Remplacement d'un appareil

En cas de nécessité de remplacement de l'appareil en cours d'exécution du contrat, le Prestataire pourra établir un devis concernant ce remplacement.

En cas de remplacement de la chaudière par un nouvel appareil, par un intervenant autre que le Prestataire, le Client devra notifier ce changement au Prestataire. Si le Prestataire peut assurer l'entretien du nouvel appareil, le présent contrat continué à s'appliquer et un avenant enregistre le type du nouvel appareil et l'éventuel ajustement du prix selon le tarif en vigueur. Son application prendra effet jusqu'au terme annuel du présent contrat.

Dans le cas où le Prestataire se trouve dans l'impossibilité d'assurer l'entretien du nouvel appareil, le contrat est résilié dans les conditions prévues à l'article 7. Le Client reste alors redevable de l'intégralité des sommes dues au Prestataire.

#### Article L.215-1 du Code de la consommation :

Pour les contrats de prestations 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.

#### L.215-1-1 du Code de la consommation

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

#### Article L.215-3 du Code de la consommation :

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

#### Article L.241-3 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.

### 5. Prix et conditions de paiement

#### 5.1. Prix du contrat au titre de la durée initiale

##### 5.1.1 - Souscription du contrat entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août

Dans ce cas, le prix du contrat facturé au Client au titre de la durée initiale mentionnée à l'article 4.2 sera calculé au prorata temporis, jusqu'au terme de la durée initiale du contrat soit jusqu'au 31 décembre année N, sur la base du prix forfaitaire annuel du contrat souscrit. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

##### 5.1.2 - Souscription du contrat entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre

Dans ce cas, le prix du contrat sera facturé au Client dans un premier temps au prorata temporis de la date de souscription du contrat jusqu'au 31 décembre année N, mentionné à l'article 4.3, sur la base du prix forfaitaire annuel du contrat souscrit. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

Puis, le Client sera facturé du 1<sup>er</sup> janvier année N+1 au 31 décembre de l'année N+1.

En raison de la période de souscription, un supplément « période de chauffe » d'un montant de cinquante (50) euros TTC sera facturé au Client, uniquement la première année, en même temps que la première mensualité.

#### 5.2. Prix du contrat au terme de la durée initiale

Au terme de la durée initiale du contrat, le prix du contrat facturé au Client sera le prix forfaitaire annuel par appareil entretenu indiqué sur le bulletin de souscription au présent contrat auquel une révision pourra être appliqué tel qu'indiqué à l'article 5.3.

#### 5.3. Révision du prix du contrat

À chaque renouvellement de contrat, le prix forfaitaire annuel du contrat souscrit par le Client pourra faire l'objet d'une révision annuelle.

Suite à la communication du nouveau prix par le Prestataire, le Client peut résilier par lettre recommandée avec AR, le présent contrat dans les quinze jours suivant cette annonce. Cette résiliation prendra effet au terme annuel du présent contrat.

#### 5.4. Non-paiement des factures – Modalités de paiement

En cas de non-paiement du contrat à la date d'échéance mentionnée sur la facture, les prestations objet du contrat seront suspendues et le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2. En cas de non-paiement des factures de main-d'œuvre et de pièces liées au contrat, le Prestataire procède au recouvrement des sommes dues par tout moyen et se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre les prestations, objet du contrat.

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises.

Les taxes sont appliquées selon la réglementation en vigueur.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, les paiements s'entendent par chèque, espèces, prélèvement automatique ou virement, comptant, nets, sans escompte, ni rabais, au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture correspondante. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 8 points de pourcentage appliqué au montant total TTC de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité, à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 40 euros minimum par facture.

### 6. Obligations et responsabilités

### 6.1. Obligations du Client

- Le Client 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 contrat et en transmettre une copie au Prestataire sur simple demande.
- Le Client doit présenter au Prestataire un certificat de ramonage datant de moins d'un an et lui en transmettre une copie sur simple demande.
- 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 Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles(2).
- Il fera effectuer toutes modifications par un professionnel, si une réglementation les imposait, sur l'appareil faisant l'objet de ce contrat.
- Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, à l'appareil pris en charge par le présent contrat, sans en informer préalablement le Prestataire; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de celui-ci.
- Le libre accès à l'appareil et la qualité sanitaire de son environnement devront être constamment garantis au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.
- 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 Client fera effectuer ces opérations conformément à la législation en vigueur (article 31-6 du Règlement Sanitaire Départemental).
- Le Client, ou un représentant personne majeure à qui il aura établi un pouvoir si nécessaire, s'engage à être présent pendant l'intervention du technicien.
- En cas de déménagement du Client, celui-ci devra en informer le Prestataire. Le contrat conclu avec le Prestataire se poursuit avec le Client sauf résiliation par le fait de l'une ou l'autre des parties au contrat conformément aux dispositions de l'article 7. Toutefois, si le Client qui a souscrit au présent contrat par le biais d'un « pack » incluant une chaudière et le contrat d'entretien, déménagement du logement où se situe la chaudière achetée via ce pack, le présent contrat d'entretien est résilié de plein droit à la date soit de la signature de l'acte de vente, soit de l'état des lieux de sortie, soit de la remise des clés au nouvel occupant.

### 6.2. 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. Le Prestataire s'engage également à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

### 6.3. Limites de responsabilité du Prestataire

La responsabilité du Prestataire n'est pas engagée :

- En cas d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le Client, ou des conséquences de la transmission tardive d'informations par le Client,
- En cas de vice caché du constructeur,
- Lorsque l'appareil n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces constructeur lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées,
- Des conséquences du non-respect par le Client de tout ou partie (i) des conseils du Prestataire ou (ii) de ses obligations contractuelles,
- En cas de manquement à une de ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par le tribunal et par la loi.

## 7. Résiliation

### 7.1. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son contrat dans les cas suivants :

- Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4.2 ou 4.3 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire de celui-ci dans les conditions prévues à l'article 4.4. Dans tous les cas, le Client reste redevable de toutes les sommes dues au titre du présent contrat,
- Manquement du Prestataire à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Client met le Prestataire en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le Prestataire n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, le Client peut résilier le contrat.

Dans ces cas, le Client informera par lettre recommandée avec accusé de réception le Prestataire de la résiliation.

Toute résiliation adressée au Prestataire ne respectant pas les dispositions du présent article entraînera l'application d'une indemnité de résiliation anticipée correspondant au montant annuel restant à courir jusqu'à la prochaine échéance du contrat et non encore réglé par le Client, majoré d'une somme forfaitaire de 70 euros TTC.

### 7.2. Résiliation par le Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent contrat dans les cas suivants :

- Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4.2 ou 4.3 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire du contrat dans les conditions de l'article 4.4,
- Acquisition d'une nouvelle chaudière d'une autre marque en cours d'exécution du contrat, si le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière,
- Défaut de mise en conformité ou défaut de mise à niveau de son installation par le Client. Dans ce cas, hormis le prix du déplacement pour la visite de diagnostic, les sommes déjà versées par le Client lui seront remboursées par le Prestataire ;
- Manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Prestataire met le Client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le Client n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, le Prestataire peut résilier le contrat.

Dans ces cas, le Prestataire informera par lettre recommandée avec accusé de réception le Client de la résiliation. Les sommes déjà versées par le Client restent acquises au Prestataire qui se réserve le droit de réclamer en outre une indemnisation en rapport avec le préjudice subi par le Prestataire ainsi que toutes les sommes dues le cas échéant.

### 8. Délai de rétractation

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation lui sont applicables, le Client dispose d'un droit de rétractation après avoir souscrit le contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la date de souscription du contrat pour exercer ce droit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client adressera au Prestataire le formulaire de rétractation complété ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration exprimant sa volonté de se rétracter devra être adressé par courriel à l'adresse électronique « [contact@proxiserve.fr](mailto:contact@proxiserve.fr) » ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée sur le bulletin de souscription ou au verso du formulaire de rétractation.

Si le Client ne souhaite pas utiliser le formulaire de rétractation transmis par le Prestataire, sa déclaration de rétractation peut être rédigée selon le modèle ci-après, en indiquant préalablement ses noms, prénoms et coordonnées postales :

« Je déclare renoncer au contrat d'entretien (nom du contrat...) n° ..... (du contrat) souscrit le ..... (date de souscription)

Date et signature du Client : »

Si le Client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, le Prestataire s'engage à lui rembourser le montant de la redevance perçue dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client a convenu expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Client a la possibilité de demander expressément au Prestataire lors de sa souscription au contrat d'exécuter sa prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Dans ce cas, le Client renonce expressément à exercer ce droit une fois la prestation objet du contrat entièrement exécutée.

Avant l'exécution complète de la prestation du Prestataire, si le Client a demandé au Prestataire de commencer la réalisation de la prestation de service pendant le délai de rétractation, le Client devra verser au Prestataire un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client a informé le Prestataire de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### 9. Données personnelles

Le Prestataire collecte les données personnelles des Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur. Ces données (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées du propriétaire si différent, caractéristiques du logement) sont strictement nécessaires pour la gestion et l'exécution des prestations et services (création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, traitement des réclamations, facturation, recouvrement). En cas de refus du Client de communiquer ses données personnelles, le Prestataire ne pourra pas exécuter les prestations et services demandés. Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées afin de proposer des offres plus pertinentes.

Les données personnelles sont conservées et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription.

Les données personnelles sont destinées aux services internes du Prestataire, à des prestataires externes (y compris des sous-traitants), mais également si le Client donne son accord préalable, à des sociétés du Groupe Proxiserve ou à des partenaires commerciaux.

Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien directement ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par le Prestataire notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

Le Prestataire réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, le Prestataire peut ponctuellement avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE. Dans ce cas, ceux-ci sont établis dans un pays justifiant d'un niveau de protection suffisant ou doivent fournir des garanties nécessaires à la protection des données traitées.

Sous réserve d'en remplir les conditions, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande, ainsi qu'une copie d'un titre d'identité légalement reconnu si le Prestataire le demande, par courrier postal à : Proxiserve – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex ou par courriel : [rgpdproxiserve@proxiserve.fr](mailto:rgpdproxiserve@proxiserve.fr).

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### 10. Cadre juridique

**10.1.** Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat. Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services du Prestataire pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (www.bloctel.gouv.fr).  
L'attestation d'assurance Responsabilité Civile du Prestataire est mise à la disposition du Client sur simple demande.

**10.2. Modification des conditions générales :** les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de souscription du contrat par le Client. Le Prestataire informera par écrit le Client de toute modification concernant les présentes conditions générales de vente, moyennant un préavis de 30 jours. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant le Prestataire par courrier de sa volonté de résiliation. À défaut de réception par le Prestataire du courrier de refus du Client dans un délai de 30 jours à compter de la date de présentation des modifications au Client, ce dernier est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserve.

**10.3. Loi applicable et juridiction compétente :** Les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières et le bulletin de souscription sont soumis à la loi française.

Toute réclamation pourra être adressée au Prestataire à l'adresse figurant sur le bulletin de souscription ou au verso du formulaire de rétractation.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre le Client et le Prestataire pourront, à la demande de l'une des parties, et avant toute procédure judiciaire, être soumis au service de médiation C&C Médiation par voie électronique : <https://www.cc-mediateurconso-bfc.fr/> ou par voie postale : C&C Médiation – 37 rue des Chênes 25480 Miserey-Salines.

À défaut de faire appel au médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre le Client et le Prestataire sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## B. CONDITIONS PARTICULIÈRES\*

### 11.1. Contrat SÉCURITÉ

#### 11.1.1. Conditions d'intervention en cas de dépannage

Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, du lundi au vendredi. Les frais de déplacement et la main-d'œuvre sont facturés selon le tarif en vigueur. Sauf cas de force majeure, l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne totale, ce délai est de 24 heures.

#### 11.1.2. Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

### 11.2. Contrat CONFORT

#### 11.2.1. Conditions d'intervention en cas de dépannage

Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, du lundi au vendredi. Sauf cas de force majeure, l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne totale, ce délai est de 24 heures. Les frais de déplacement et la main-d'œuvre sont couverts par ce contrat.

#### 11.2.2. Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

### 11.3 Contrat CONFORT PLUS

#### 11.3.1 Conditions d'intervention en cas de dépannage

Ce contrat est commercialisé selon les agences. Se renseigner auprès de votre agence pour savoir si vous êtes éligibles à la souscription de ce contrat.

Sauf cas de force majeure, les demandes de dépannage sont prises en charge par un accueil téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne totale, l'intervention de dépannage est réalisée, 6 jours sur 7 (du lundi au samedi), au plus tard le lendemain de la demande de dépannage. Les frais de déplacement et de main d'œuvre sont couverts par ce contrat.

#### 11.3.2 Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien.

### 11.4 Contrat CONFORT TOUT COMPRIS

Ce contrat est commercialisé selon les agences. Se renseigner auprès de votre agence pour savoir si vous êtes éligibles à la souscription de ce contrat.

#### 11.4.1 Chaudières concernées par le contrat CONFORT TOUT COMPRIS

Le contrat CONFORT TOUT COMPRIS ne prendra effet qu'après vérification que la chaudière figure dans la liste des constructeurs retenus par le Prestataire, disponible sur simple demande. Ce contrat est réservé aux chaudières murales et sol gaz de moins de 8 ans à la date de souscription du contrat. Au-delà de la huitième année, le contrat CONFORT TOUT COMPRIS sera converti en contrat CONFORT PLUS.

#### 11.4.2 Conditions d'intervention en cas de dépannage

Sauf cas de force majeure, les demandes de dépannage sont prises en charge par un accueil téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures ; en cas de panne totale, l'intervention de dépannage est réalisée, 6 jours sur 7 (du lundi au samedi), au plus tard le lendemain de la demande de dépannage.

#### 11.4.3 Prestations comprises dans le contrat CONFORT TOUT COMPRIS

Dans le cadre des visites d'entretien ou des interventions de dépannage, le Prestataire prend en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et le coût des pièces et du matériel de réparation ou de remplacement. En cas de remplacement de pièces, celles-ci sont choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de la chaudière et pas nécessairement en fonction d'un remplacement à l'identique.

Sont exclus de la couverture du contrat CONFORT TOUT COMPRIS, le coût des pièces pour tout dysfonctionnement connu avant la date de souscription du contrat ainsi que le coût des pièces pour le remplacement du corps de chauffe, du châssis, de l'habillage et du ballon d'eau chaude sanitaire.

## C. PRESTATION OPTIONNELLE

### 12.1 Conditions d'intervention pour le ramonage

La prestation de ramonage s'applique aux contrats de type SECURITE, CONFORT, CONFORT PLUS et CONFORT TOUT COMPRIS.

Le ramonage est réalisé pendant les jours ouvrés, à l'occasion de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire. Il est facturé au Client selon le tarif en vigueur.

(1) Ventilation Mécanique Contrôlée. (2) Arrêtés du 25 avril 1985, du 2 août 1977 et du 2 mars 1982, et NF C 15-100. (3) Pour les chaudières murales et sol gaz de moins de 8 ans uniquement (hors remplacement du châssis, de l'habillage, du corps de chauffe, du ballon d'eau chaude sanitaire) selon marques constructeurs et agences.

\* Pour les chauffe-eau et chauffe baigns gaz, seul le contrat confort est applicable

PRESTATIONS SELON LES FORMULES DE CONTRATS	SECURITE	CONFORT	CONFORT PLUS	CONFORT TOUT COMPRIS
Mise en route et information sur le fonctionnement de l'appareil lors de la 1ère visite uniquement	✓	✓	✓	✓
Visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire	✓	✓	✓	✓
<b>Dépannages justifiés et illimités :</b>				
Prise en charge des frais de déplacements et de main d'œuvre	Payant	✓	✓	✓
<b>Délais d'intervention des dépannages :</b>				
Sous 24h en cas de panne totale (ni chauffage et ni eau chaude) et sous 48h en cas de panne partielle, du lundi au vendredi (jours ouvrés)	✓	✓	✓	✓
Sous 24h en cas de panne totale (ni chauffage et ni eau chaude) et sous 48h en cas de panne partielle, du lundi au samedi (jours ouvrables)			✓	✓
Réception des appels téléphoniques du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 9h-13h	✓	✓	✓	✓
Réception des appels téléphoniques 24h/24, 7j/7			✓	✓
Remplacement des pièces détachées	Payant	Payant	Payant	✓
Ramonage annuel obligatoire	Option payante	Option payante	Option payante	Option payante

Entité juridique :

---

**FORMULAIRE DE RETRACTATION DU CONTRAT ENTRETIEN CHAUDIERE GAZ**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention du Prestataire dont l'adresse figure au verso du présent formulaire ou sur le bulletin de souscription.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile

**Préambule :**

Les présentes conditions générales et particulières régissent les rapports contractuels nés après une première visite dite de diagnostic ou la souscription du contrat préalablement à cette visite de diagnostic. Celle-ci a pour objet la vérification de la conformité et du bon fonctionnement de l'installation par le technicien qui dresse à cet effet un rapport de visite. Si l'installation est non-conforme ou défectueuse, le technicien présente un devis proposant au Client une mise aux normes ou un dépannage. Dans le cas où le Client refuse de faire procéder à ces travaux, le Prestataire sera en droit de ne pas conclure le contrat « entretien/dépannage » ou de le résilier, sans frais, si celui-ci a été souscrit avant la visite de diagnostic, et de facturer le déplacement et le temps d'intervention du technicien. Le Prestataire sera également en droit de ne pas conclure le contrat « entretien/dépannage » ou de le résilier, sans frais, si celui-ci a été souscrit avant la visite de diagnostic, et de facturer le déplacement et le temps d'intervention du technicien si la chaudière en question est hors de la compétence du Prestataire ou en cas de présence d'amiante dans le logement du Client.

**A. CONDITIONS GENERALES**

**1 • Objet**

Les présentes conditions générales définissent les modalités de vente et d'exécution de la prestation « entretien/dépannage » sur les chaudières domestiques équipées de brûleurs à pulvérisation utilisant le fioul entre le Prestataire et toute personne (ci-après dénommée le Client) souhaitant bénéficier de prestations d'« entretien/dépannage » sur une chaudière fioul d'une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW. Ces conditions générales s'appliquent au contrat de type CONFORT auquel sont associées les conditions particulières ci-après.

**2 • Services ou prestations compris dans le contrat d'« entretien/dépannage »**

Chaque intervention du Prestataire chez le Client fera l'objet d'un certificat d'intervention, papier ou numérique, signé par le Prestataire et par le Client.

**2.1 La visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire**

Une visite d'entretien de la chaudière est réalisée au cours de chaque année civile pendant la période contractuelle, les jours ouvrés, sur proposition du Prestataire, et selon les dispositions de l'Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts. Cette visite est annoncée, au minimum, quinze jours à l'avance au Client. À la demande du Client, un report est possible au moins 3 jours ouvrés avant la date fixée.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie ;
- remplacement du gicleur ;
- mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- nettoyage du foyer de la chaudière ;
- vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
- vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- détermination de l'indice de noircissement ;
- mesure de la température des fumées ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées ;
- évaluation du rendement et évaluation des polluants<sup>1</sup>.

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 au sein de l'article 5 de l'annexe 1 de l'Arrêté du 15 septembre 2009 ;
- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée dans l'ambiance est inférieure à 10 ppm (cf Annexe : « Taux de monoxyde de carbone » figurant au verso du bulletin de souscription du présent contrat) ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

**2.2 Mise en route et information sur le fonctionnement de l'appareil**

Ces prestations sont réalisées une seule fois dans la vie du contrat lors de la première visite du Prestataire, et à condition que l'installation soit conforme.

Ces prestations ne pourront être reportées par le Client à une date ultérieure.

2.2.1 La mise en route consiste pour le Prestataire à mettre en fonctionnement l'appareil dans ses fonctionnalités de production d'eau chaude sanitaire et/ou de production de chauffage.

2.2.2 L'information sur le fonctionnement de l'appareil a un caractère strictement indicatif, et ne saurait en aucun cas se substituer aux instructions du constructeur de l'appareil ou remplacer l'intervention d'un professionnel en cas de nécessité.

Cette information est délivrée au Client afin de lui permettre de faire fonctionner son appareil dans ses fonctions de base et de lui indiquer des règles de bonne utilisation de celui-ci.

L'information comprendra notamment les éléments suivants, en fonction du type de l'appareil concerné :

- description générale de l'appareil et de ses différentes fonctionnalités (eau chaude et/ou chauffage),
- instructions concernant la mise en marche et la mise à l'arrêt de l'appareil,
- description des indicateurs de fonctionnement et d'anomalie présents en façade de l'appareil et conçus par le constructeur de l'appareil à l'attention de l'utilisateur,
- instructions pour remettre en eau l'appareil en cas de pression inadéquate,
- identification de la localisation des robinets d'arrêt de l'eau,
- rappel au Client de l'importance de la vacuité des ventilations des locaux.

**2.3 Le ramonage des conduits individuels d'évacuation des gaz de combustion de la chaudière**

Le Prestataire s'engage, conformément à l'article 31-6 du Règlement Sanitaire Départemental, à effectuer annuellement le ramonage, à l'exclusion du ramonage « par le haut » et du ramonage des conduits collectifs. Le ramonage est réalisé afin d'assurer la vacuité du conduit de fumée sur toute sa hauteur. Cette prestation sera réalisée à l'occasion de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire.

**2.4 Les dépannages et prestations complémentaires**

2.4.1 Les prestations d'interventions de dépannage pourront avoir lieu, sans limitation du nombre, si les pannes concernent un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des composants de la chaudière. En cas de demande de dépannage par le Client, le Prestataire programme l'intervention d'un technicien. L'intervention de dépannage est réalisée dans les conditions spécifiées aux conditions particulières.

À l'occasion du dépannage, le Prestataire pourra réaliser la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire si elle n'a pas encore été effectuée au cours de l'année civile. La prise en charge des frais de déplacement, de la main-d'œuvre et des fournitures techniques nécessaires à la réalisation de ces dépannages par le Prestataire, est précisée dans les conditions particulières.

2.4.2 Ne sont pas comprises dans le contrat et sont considérées comme prestations complémentaires qui seront facturées au Client, les demandes correspondant aux interventions suivantes :

- intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou la dépose de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
- réfection du briquetage de la chaudière ;
- entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique ;
- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres du Client ou d'un tiers, interventions d'un tiers, gel, utilisation d'eau anormalement polluée ou de fioul domestique ne répondant pas aux spécifications administratives qui lui sont applicables, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe ainsi que des châssis et dossier de toute chaudière ;
- intervention pour manque de fioul domestique ou d'électricité, corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
- détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison ;
- contrôle d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches ;
- contrôle du PH ou TH de l'eau ;
- dysfonctionnement du vase d'expansion et des soupapes de sécurité ;
- interventions consécutives aux orages et dégâts électriques ;
- interventions pour accéder à la chaudière, à la tuyauterie ou à son environnement.

<sup>1</sup> Arrêté du 15 septembre 2009.

Si'il apparaît sur le lieu d'intervention que la prestation demandée par le Client n'est pas comprise dans le contrat, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à ces prestations seront facturés, directement par le technicien qui est habilité par le Prestataire, au Client, au tarif en vigueur, qui lui en sera alors redevable.

## **2.5 Les exclusions**

Sont exclus de la couverture du contrat et ne pourront donner lieu à l'intervention du Prestataire, ni faire l'objet d'une indemnisation du Client à quelque titre que ce soit :

- Les interventions sur une installation n'ayant pas été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur<sup>2</sup>,
- Les éléments couverts au titre du contrat d'assurance multirisques habitation du Client (dégâts des eaux, vol, explosion, etc),
- Les interventions lorsque la chaudière n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées,
- Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive du Client ou d'un tiers ; tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par négligence, mauvais entretien, malveillance ou modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession,
- Les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au Client ou à un tiers, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre (cas de force majeure),
- Les incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la chaudière) notamment un réseau de chauffage emboué ou du conduit d'évacuation des fumées,
- Les incidents dus à une installation électrique non-conforme.

## **3 • Organisation de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire**

La date et la plage horaire de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire sont proposées au Client par le Prestataire. Elles lui sont indiquées par lettre, courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Prestataire, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé. Cette non-confirmation est considérée comme une absence du Client.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Prestataire chez le Client.

En cas de deux absences du Client pour la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire, le Prestataire est considéré comme étant déchargé de son obligation d'entretien annuel. Sa responsabilité est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter du manque d'entretien. Les sommes versées au titre du présent contrat restent acquises au Prestataire au titre des autres prestations. Le Prestataire pourra cependant intervenir, à la demande du Client, pour réaliser la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire.

Le déplacement supplémentaire lié à cette prestation sera alors facturé en plus au Client selon le tarif en vigueur.

## **4 • Durée et dénonciation**

### **4.1 Date de souscription du contrat**

Le contrat peut être souscrit par le Client :

- soit du 1<sup>er</sup> janvier année N au 31 août année N,
- soit du 1<sup>er</sup> septembre année N au 31 décembre année N.

### **4.2 Souscription du contrat entre le 1er janvier et le 31 août**

Dans le cas où le contrat est souscrit par le Client entre le 1er janvier et le 31 août, le contrat prend effet à sa date de souscription pour une durée initiale allant jusqu'au 31 décembre de l'année de souscription du contrat (année N).

### **4.3 Souscription du contrat entre le 1er septembre et le 31 décembre**

Dans le cas où le contrat est souscrit par le Client entre le 1er septembre et 31 décembre, le contrat prend effet à sa date de souscription pour une durée initiale allant jusqu'au 31 décembre de l'année suivant l'année de sa souscription (année N+1).

### **4.4 Résiliation**

Au terme de la durée initiale visée aux articles 4.2 ou 4.3, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) an, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois au moins avant l'échéance.

### **4.5 Remplacement d'un appareil**

En cas de nécessité de remplacement de l'appareil en cours d'exécution du contrat, le Prestataire pourra établir un devis concernant ce remplacement.

En cas de remplacement de la chaudière par un nouvel appareil, par un intervenant autre que le Prestataire, le Client devra notifier ce changement au Prestataire. Si le Prestataire peut assurer l'entretien du nouvel appareil, le présent contrat continu à s'appliquer et un avenant enregistre le type du nouvel appareil et l'éventuel ajustement du prix selon le tarif en vigueur. Son application prendra effet jusqu'au terme annuel du présent contrat.

Dans le cas où le Prestataire se trouve dans l'impossibilité d'assurer l'entretien de l'appareil, le contrat est résilié dans les conditions prévues à l'article 7. Le Client reste alors redevable de l'intégralité des sommes dues au Prestataire.

### **Article L.215-1 du Code de la consommation :**

Pour les contrats de prestations 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.

### **L.215-1-1 du Code de la consommation**

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

### **Article L.215-3 du Code de la consommation :**

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

### **Article L.241-3 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.

## **5 • Prix et conditions de paiement**

### **5.1 Prix du contrat au titre de la durée initiale**

#### **5.1.1 Souscription du contrat entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août**

Dans ce cas, le prix du contrat facturé au Client au titre de la durée initiale mentionnée à l'article 4.2 sera calculé au prorata temporis, jusqu'au terme de la durée initiale du contrat soit jusqu'au 31 décembre année N, sur la base du prix forfaitaire annuel du contrat souscrit. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

#### **5.1.2 Souscription du contrat entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre**

Dans ce cas, le prix du contrat sera facturé au Client dans un premier temps au prorata temporis de la date de souscription du contrat jusqu'au 31 décembre année N, mentionné à l'article 4.3, sur la base du prix forfaitaire annuel du contrat souscrit. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

Puis, le Client sera facturé du 1<sup>er</sup> janvier année N+1 au 31 décembre de l'année N+1.

En raison de la période de souscription, un supplément « période de chauffe » d'un montant de cinquante (50) euros TTC sera facturé au Client, uniquement la première année, en même temps que la première mensualité.

### **5.2 Prix du contrat au terme de la durée initiale**

Au terme de la durée initiale du contrat, le prix du contrat facturé au Client sera le prix forfaitaire annuel par appareil entretenu indiqué sur le bulletin de souscription au présent contrat auquel une révision pourra être appliqué tel qu'indiqué à l'article 5.3.

### **5.3 Révision du prix du contrat**

À chaque renouvellement de contrat, le prix forfaitaire annuel du contrat souscrit par le Client pourra faire l'objet d'une révision annuelle.

<sup>2</sup>Arrêté du 15 septembre 2009

Suite à la communication du nouveau prix par le Prestataire, le Client peut résilier par lettre recommandée avec AR, le présent contrat dans les quinze jours suivant cette annonce. Cette résiliation prendra effet au terme annuel du présent contrat.

#### **5.4 Non-paiement des factures – Modalités de paiement**

En cas de non-paiement du contrat à la date d'échéance mentionnée sur la facture, les prestations objet du contrat seront suspendues et le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2. En cas de non-paiement des factures de main-d'œuvre et de pièces liées au contrat, le Prestataire procède au recouvrement des sommes dues par tout moyen et se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre les prestations, objet du contrat.

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises.

Les taxes sont appliquées selon la réglementation en vigueur.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, les paiements s'entendent par chèque, prélèvement automatique ou virement, comptant, nets, sans escompte, ni rabais, au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture correspondante. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 8 points de pourcentage appliqué au montant total TTC de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 40 euros minimum par facture.

### **6 • Obligations et responsabilités**

#### **6.1 Obligations du Client**

Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des produits de combustion, 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 (en particulier avec celles concernant les alimentations en fioul domestique du brûleur). Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Le Client 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 contrat et lui en transmettre une copie sur simple demande.

Le Client doit présenter au Prestataire un certificat de ramonage datant de moins d'un an et lui en transmettre une copie sur simple demande.

Il fera effectuer toutes modifications par un professionnel, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de ce contrat.

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, sans en informer préalablement le Prestataire ; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès aux appareils et la qualité sanitaire de leur environnement devront être constamment garantis au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la souscription du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Le Client, ou un représentant personne majeure à qui il aura établi un pouvoir si nécessaire, s'engage à être présent pendant l'intervention du technicien.

En cas de déménagement du Client, celui-ci devra en informer le Prestataire. Le contrat conclu avec le Prestataire se poursuit sauf résiliation par le fait de l'une ou l'autre des parties au contrat conformément aux dispositions de l'article 7.

#### **6.2 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.

Il s'engage également à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

#### **6.3 Limites de responsabilité du Prestataire**

La responsabilité du Prestataire n'est pas engagée :

- En cas d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le Client, ou des conséquences de la transmission tardive d'informations par le Client,
- En cas de vice caché du constructeur,
- Lorsque l'appareil n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces constructeur lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées,
- Des conséquences du non-respect par le Client de tout ou partie (i) des conseils du Prestataire ou (ii) de ses obligations contractuelles,
- En cas de manquement à une de ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par le tribunal et par la loi.

### **7 • Résiliation**

#### **7.1. Résiliation par le Client**

Le Client peut résilier son contrat dans les cas suivants :

- Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4.2 ou 4.3 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire de celui-ci dans les conditions prévues à l'article 4.4. Dans tous les cas, le Client reste redevable de toutes les sommes dues au titre du présent contrat.
- Manquement du Prestataire à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Client met le Prestataire en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le Prestataire n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, le Client peut résilier le contrat.

Dans ces cas, le Client informera par lettre recommandée avec accusé de réception le Prestataire de la résiliation.

Toute résiliation adressée au Prestataire ne respectant pas les dispositions du présent article entraînera l'application d'une indemnité de résiliation anticipée correspondant au montant annuel restant à courir jusqu'à la prochaine échéance du contrat et non encore réglé par le Client, majoré d'une somme forfaitaire de 70 euros TTC.

#### **7.2. Résiliation par le Prestataire**

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent contrat dans les cas suivants :

- Au terme de la durée initiale mentionnée aux articles 4.2 ou 4.3 ou, une fois la durée initiale dépassée, à chaque date anniversaire du contrat dans les conditions de l'article 4.4,
- Acquisition d'une nouvelle chaudière d'une autre marque en cours d'exécution du contrat, si le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière,
- Défaut de mise en conformité ou défaut de mise à niveau de son installation par le Client. Dans ce cas, hormis le prix du déplacement pour la visite de diagnostic, les sommes déjà versées par le Client lui seront remboursées par le Prestataire ;
- Manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Prestataire met le Client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si le Client n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, le Prestataire peut résilier le contrat.

Dans ces cas, le Prestataire informera par lettre recommandée avec accusé de réception le Client de la résiliation.

Les sommes déjà versées par le Client restent acquises au Prestataire qui se réserve le droit de réclamer en outre une indemnisation en rapport avec le préjudice subi par le Prestataire ainsi que toutes les sommes dues le cas échéant.

### **8 • Délai de rétractation**

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation lui sont applicables, le Client dispose d'un droit de rétractation après avoir souscrit le contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la date de souscription du contrat pour exercer ce droit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client adressera au Prestataire le formulaire de rétractation complété ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration exprimant sa volonté de se rétracter devra être adressé par courriel à l'adresse électronique « [contact@proxiserve.fr](mailto:contact@proxiserve.fr) » ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée sur le bulletin de souscription ou au verso du formulaire de rétractation.

Si le Client ne souhaite pas utiliser le formulaire de rétractation transmis par le Prestataire, sa déclaration de rétractation peut être rédigée selon le modèle ci-après, en indiquant préalablement ses noms, prénoms et coordonnées postales :

« Je déclare renoncer au contrat d'entretien (nom du contrat....) n° ..... (du contrat) souscrit le ..... (date de souscription)

Date et signature du Client : »

Si le Client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, le Prestataire s'engage à lui rembourser le montant de la redevance perçue dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Client a la possibilité de demander expressément au Prestataire lors de sa souscription au contrat d'exécuter sa prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Dans ce cas, le Client renonce expressément à exercer ce droit une fois la prestation objet du contrat entièrement exécutée.

Avant l'exécution complète de la prestation du Prestataire, si le Client a demandé au Prestataire de commencer la réalisation de la prestation de service pendant le délai de rétractation, le Client devra verser au Prestataire un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client a informé le Prestataire de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### **9 • Données personnelles**

Le Prestataire collecte les données personnelles des Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur. Ces données (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées du propriétaire si différent, caractéristiques du logement) sont strictement nécessaires pour la gestion et l'exécution des prestations et services (création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, traitement des réclamations, facturation, recouvrement). En cas de refus du Client de communiquer ses données personnelles, le Prestataire ne pourra pas exécuter les prestations et services demandés. Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées afin de proposer des offres plus pertinentes.

Les données personnelles sont conservées et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription.

Les données personnelles sont destinées aux services internes du Prestataire, à des prestataires externes (y compris des sous-traitants), mais également si le Client donne son accord préalable en cochant la case correspondante, à des sociétés du Groupe Proxiserve ou à des partenaires commerciaux.



Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien directement ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par le Prestataire notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

Le Prestataire réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, le Prestataire peut ponctuellement avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE. Dans ce cas, ceux-ci sont établis dans un pays justifiant d'un niveau de protection suffisant ou doivent fournir des garanties nécessaires à la protection des données traitées.

Sous réserve d'en remplir les conditions, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande, ainsi qu'une copie d'un titre d'identité légalement reconnu si le Prestataire le demande, par courrier postal à : Proxiserve – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex ou par courriel : [rgpdproxiserve@proxiserve.fr](mailto:rgpdproxiserve@proxiserve.fr).

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## 10 • Cadre juridique

**10.1** Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services du Prestataire pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

L'attestation d'assurance Responsabilité Civile du Prestataire est mise à la disposition du Client sur simple demande.

**10.2** Modification des conditions générales : les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de souscription du contrat par le Client. Le Prestataire informera par écrit le Client de toute modification concernant les présentes conditions générales de vente, moyennant un préavis de 30 jours. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant le Prestataire par courrier de sa volonté de résiliation. À défaut de réception par le Prestataire du courrier de refus du Client dans un délai de 30 jours à compter de la date de présentation des modifications au Client, ce dernier est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserve.

**10.3** Loi applicable et juridiction compétente : Les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières et le bulletin de souscription sont soumis à la loi française. Toute réclamation pourra être adressée au Prestataire à l'adresse figurant sur le bulletin de souscription ou au verso du formulaire de rétractation.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre le Client et le Prestataire pourront, à la demande de l'une des parties, et avant toute procédure judiciaire, être soumis au service de médiation C&C Médiation par voie électronique : <https://www.cc-mediateurconso-bfc.fr/> ou par voie postale : C&C Médiation – 37 rue des Chênes 25480 Miserey-Salines.

À défaut de faire appel au médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre le Client et le Prestataire sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## B. CONDITIONS PARTICULIERES

### 11 • Contrat Confort

#### 11.1 Conditions d'intervention en cas de dépannage

Les demandes de dépannage sont traitées par téléphone les jours ouvrés, du lundi au vendredi. Sauf cas de force majeure, l'intervention de dépannage est réalisée les jours ouvrés, dans un délai de 48 heures. En cas de panne totale, ce délai est de 24 heures. Les frais de déplacement et la main-d'œuvre sont couverts par ce contrat.

#### 11.2 Condition d'intervention pour le ramonage

Le ramonage est réalisé pendant les jours ouvrés, à l'occasion de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire.

#### 11.3 Facturation des pièces

Les pièces utilisées lors de la visite d'entretien ou lors des dépannages sont facturées lors de l'intervention et payables comptant au technicien, au tarif en vigueur.

---

### FORMULAIRE DE RETRACTATION DU CONTRAT ENTRETIEN CHAUDIERE FIOUL

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention du Prestataire dont l'adresse figure au verso du présent formulaire ou sur le bulletin de souscription.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile