

CONTRAT D'ABONNEMENT ET D'ENTRETIEN

des chaudières utilisant les combustibles gazeux de puissance ≤ 70 kw

1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de 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 (voir XP P 45-500)
- Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC (1) gaz :
 - Vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière (2).
 - Nettoyage du conduit de raccordement (2).
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant.
- Pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci.
- Dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé : - mesure de la température des fumées. - mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées.
- Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche (type B) : - mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement : vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.
- La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.
- La main d'œuvre et le déplacement pour les dépannages seront facturés sur place au tarif en vigueur (taux horaire et frais de déplacement disponibles sur m-energies.fr).

1.2 - Les prestations visées au 4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

1.3 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO telle qu'indiquée en 1.1, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier (ou envoyé par mail par le prestataire).

2 - DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Châtel.

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire. (1) Ventilation mécanique contrôlée. (2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT RÉVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières. Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux conditions particulières, si elles le prévoient. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement. En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement. Les pièces détachées (voir 1) seront facturées :

- En sus hors de la garantie légale.
- En sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil).
Sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

4 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- La main-d'œuvre et le déplacement nécessaire au remplacement des pièces défectueuses (sauf options 1,2 et 5).

- La main d'œuvre et le déplacement pour les dépannages qui seront facturés sur place au tarif en vigueur (taux horaire et frais de déplacement disponibles sur m-energies.fr). (Sauf options 1,2 et 5).
- Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge (3).
- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.).
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.).
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).
- Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau.
- Détartrage.
- Main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dosserets des chaudières.
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant faire l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

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

5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

5.1 - Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.

Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement.

Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire.

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

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelques modifications que ce soit, or celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

5.2 - Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou «en échange standard» également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

5.3 - Limites de responsabilité du prestataire La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- Fausse manœuvre.
- Malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur.
- Guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

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

6 - ORGANISATION DES VISITES

6.1 - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

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

6.3 - Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

CONTRAT D'ABONNEMENT ET D'ENTRETIEN

des chaudières à usage domestique équipées de brûleurs à pulvérisation utilisant le fioul de puissance ≤ 70 kw

1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie, sinon, nettoyage du filtre de la pompe fioul domestique ;
- relevé du type de gicleur ;
- mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- nettoyage du corps de chauffe ;
- 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.
- dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche (type B) : - mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement : vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.
- la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.
- La main d'oeuvre et le déplacement pour les dépannages seront facturés sur place au tarif en vigueur (taux horaire et frais de déplacement disponibles sur m-energies.fr).

1.2 - Les prestations visées au 4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

1.3 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO telle qu'indiquée en

1.1, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier (ou envoyé par mail par le prestataire).

2 - DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Châtel.

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

(1) Ventilation mécanique contrôlée.

(2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT RÉVISION

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

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux conditions particulières, si elles le prévoient. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement.

Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement.

Les pièces détachées (voir 1) seront facturées :

- En sus hors de la garantie légale.
- En sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil).

Sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

4 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- La main-d'œuvre et le déplacement nécessaires au remplacement des pièces défectueuses (sauf options 1).
- La main d'œuvre et le déplacement pour les dépannages qui seront facturés sur place au tarif en vigueur (taux horaire et frais de déplacement disponibles sur m-energies.fr). (Sauf options 1).
- Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge (3).
- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.).
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.).
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).
- Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau.
- Détartrage.
- Main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières.
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant faire l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

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

5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

5.1 - Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.

Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement.

Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire.

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

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelques modifications que ce soit, or celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

5.2 - Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou «en échange standard» également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

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

5.3 - Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- Fausse manœuvre.
- Malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur.
- Guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

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

6 - ORGANISATION DES VISITES

6.1 - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

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

6.3 - Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

CONTRAT D'ABONNEMENT ET D'ENTRETIEN

pompes à chaleur et climatiseur d'une puissance $\leq 24\text{kW}$ *

1. Domaine d'application :

Le présent document a pour objet de présenter les conditions que les parties intéressées, professionnels et consommateurs, sont convenues de faire figurer dans un contrat d'abonnement pour l'entretien des pompes à chaleur (PAC) individuelles à usage domestique de type air/eau ou eau glycolée/eau, réversibles ou pas, ainsi que les climatiseurs réversibles ou pas. Une pompe à chaleur ou un climatiseur sont généralement constitués :

- D'un module extérieur ou intérieur monobloc,
- Ou d'un module extérieur et module hydraulique ou split intérieur.
- D'un système de gestion

Les autres appareils, organes et commandes constituant le système de chauffage feront, le cas échéant, l'objet de conditions particulières au présent contrat ou d'un contrat séparé (module piscine, chauffe-eau thermodynamique).

2. Caractéristiques :

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

3. Conditions générales :

3.1 Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement

Une visite d'entretien obligatoire annoncée quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report, trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite ne porte que sur les seuls éléments visibles et visitables, sans démontage ni destruction du ou des système(s) concernés par le présent contrat et sous réserve que l'accès aux différents organes constituant ce ou ces système(s) soit garanti sans risque pour le prestataire et conforme à la réglementation applicable en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- La main d'oeuvre nécessaire à l'exécution du présent contrat dans les limites fixées par les articles 3.1 et 3.4.
- Circuit et alimentation électrique :



- Présence et état des protections électriques
- Test de la protection différentielle
- Vérification du serrage des connexions électriques
- Mesure de l'intensité (compresseur – ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance.
- Vérification de la tension d'alimentation
- Circuit Frigorifique :
 - Contrôle de l'étanchéité apparente du circuit et fourniture d'un certificat
 - Contrôle présence et état calorifuge
- Circuit Aéraulique
 - Vérification de l'efficacité (source froide)
 - Vérification du fonctionnement du ventilateur
 - Contrôle et nettoyage de l'évaporateur et des accessoires de ventilation (dont gaines...)
 - Contrôle et nettoyage des filtres et grilles
 - Vérification de fonctionnement du dégivrage (sauf impossibilité)
 - Contrôle de l'évacuation des condensats
- Vérification de l'isolation des tubes, raccordement capteurs :
 - 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 présence et état calorifuge
- Régulation
 - Vérification et réglage des organes de régulation
 - Vérification du passage en mode froid (si PAC réversible)

3.1.1 Les prestations visées au

3.4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du présent contrat.

3.1.2 Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées pour le dépannage, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

3.2 Durée et dénonciation :

Le présent abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception conformément aux termes prévus par la loi Chatel.

Le prestataire s'engage à laisser le système en bon état de fonctionnement.



En cas de changement du système ou de l'un de ses composants au cours du contrat d'entretien et rachat d'un système ou d'un composant de celui-ci, de même marque, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouveau système.

En cas d'acquisition d'un système d'une autre marque au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra notifier ce changement au prestataire dans un délai de dix jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de du nouveau système et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

3.3 Prix - Conditions de paiement - Révision :

Le présent abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par système indiquée dans les conditions particulières (voir article 4). Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues par les conditions particulières, si celles-ci les prévoient.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

Le non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objets du présent contrat. Le prestataire en avertira le souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par l'abonné, seront facturées au prix du tarif « dépannage sur appel » en vigueur.

Les pièces détachées et le fluide frigorigène (voir 3.1) hors de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférente à l'appareil) seront facturés :

- En sus hors garantie légale
- En sus hors garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil ou au système)

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

Feront l'objet d'une facturation supplémentaire selon le tarif « dépannage sur appel » en vigueur les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- La main d'œuvre nécessaire à l'intégralité de l'intervention sur circuit frigorifique (hors diagnostic panne et recherche de fuites)
- Le remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites
- Le remplacement des piles des régulateurs et appareils de commande
- Le détartrage ou nettoyage de l'échangeur

- Le remplacement du ballon tampon
- Le remplacement de l'appoint électrique si non intégré
- Le contrôle et maintenance des générateurs en appoint si non intégrés
- Le remplacement complet du fluide caloporteur
- La vérification, entretien ou intervention sur les émetteurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.)
- la réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manoeuvres, interventions étrangères, gel, foudre, neige, inondation, rongeurs et autres animaux, utilisation d'eau ou de fluides anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs corrosives), absence ou défaillance de fourniture d'énergie électrique
- La fourniture du fluide frigorigène

3.5 Obligations et responsabilité

3.5.1 Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Il ferait effectuer toutes modifications, si une réglementation nouvelle les imposait, sur les appareils composant le système faisant l'objet de cet abonnement.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, or celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils et du système devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien. Les composants du système devront être et restés accessibles en toute sécurité conformément aux exigences en matière d'hygiène et de sécurité édictées par le code du travail et le code de la sécurité social.

La mise en œuvre des moyens d'accès ainsi que la sécurisation des zones de travail le cas échéant, seront facturables en sus, en fonction de la configuration ; des opérations à réalisées et des moyens à mettre en œuvre. Un devis sera préalablement et systématiquement présenté par le prestataire au souscripteur avant son intervention, et devra obtenir l'accord de ce dernier. A défaut d'accord du souscripteur 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 sans que les conséquences de cette abstention ne puissent lui être opposées.

3.5.2 Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit toutes les assurances obligatoires, nécessaires à couvrir les risques inhérents à son activité dans le cadre du présent contrat au titre de sa responsabilité civile. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou en échange standard également garanti.

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

3.5.3 Limite de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée par tous les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance, sinistres, guerre, inondations, tremblement de terre, incendie, orages.

La responsabilité est limitée au système faisant l'objet du présent contrat d'abonnement et aux appareils qui le composent dans les limites fixées ci-dessus.

3.6 Organisation des visites

3.6.1 Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite).

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

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

3.6.3 Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais ce dernier est absent au rendez-vous, le prestataire a obligation de laisser un avis de passage.

Le prestataire doit fixer un second rendez-vous et, si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire de ce déplacement sera effectuée.

4. Programme fidélité

Chaque contrat d'entretien souscrit fait l'objet d'une adhésion automatique au programme de fidélité M-Energies Service. Ce programme consiste à cumuler des points convertissables en euros à chaque contrat d'entretien payé par le Client. Le Client peut par la suite utiliser sa cagnotte, la convertir en euros et l'utiliser pour avoir une réduction sur le remplacement de son système de chauffage principal.

Ce programme est automatique, aucune demande du Client n'est nécessaire pour en profiter. Le Client peut demander à ne pas adhérer au programme fidélité. Le programme fidélité ne collecte pas de données confidentielles du Client.

[Accéder au CGV fidélité](#)

CONTRAT D'ABONNEMENT ET D'ENTRETIEN

des pompes à chaleur hybrides gaz

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après «les CGV») ont pour objet de présenter les conditions que les parties intéressées, professionnels et consommateurs, sont convenues de faire figurer dans un contrat d'abonnement pour l'entretien annuel de pompes à chaleur hybride gaz ayant une puissance utile inférieure ou égale à 400 kW. Tout Contrat souscrit par le Client implique l'adhésion entière et pleine aux CGV. Il ne pourra y être dérogé que par un accord écrit du Prestataire. Les CGV prévalent dès lors sur toute autre communication, accord ou écrit.

Une pompe à chaleur hybride gaz ou fioul est généralement constituée :

- D'un module extérieur
- D'un module intérieur gaz ou fioul
- Et, dans certains cas, d'un module intérieur hydraulique
- D'un système de régulation

Les autres appareils, organes et commandes constituant le système de chauffage feront, le cas échéant, l'objet de conditions particulières au présent contrat ou d'un contrat séparé (module piscine, chauffe-eau thermodynamique).

2. CARACTERISTIQUES :

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

3. CONDITIONS GENERALES :

3.1 Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement

Une visite d'entretien obligatoire annoncée quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report, trois jours ,ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite ne porte que sur les seuls éléments visibles et visitables, sans démontage ni

destruction du ou des système(s) concernés par le présent contrat et sous réserve que l'accès aux différents organes constituant ce ou ces système(s) soit garanti sans risque pour le prestataire et conforme à la réglementation applicable en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Pour la chaudière gaz, 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 (voir XP P 45-500)
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC (1) gaz :
 - vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière (2).
 - nettoyage du conduit de raccordement (2).
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant.
- pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci.
- dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :
 - mesure de la température des fumées.
 - mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées.
- dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche (type B) :
 - mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement : vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.
- la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

- La main d'œuvre et le déplacement pour les dépannages seront facturés sur place au tarif en vigueur (taux horaire et frais de déplacement disponibles sur m-energies.fr).

Pour la pompe à chaleur, la visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- La main d'œuvre nécessaire à l'exécution du présent contrat dans les limites fixées par les articles 3.1 et 3.4.
- Circuit et alimentation électrique :
 - Présence et état des protections électriques
 - Test de la protection différentielle
 - Vérification du serrage des connexions électriques
 - Mesure de l'intensité (compresseur – ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance.
 - Vérification de la tension d'alimentation
- Circuit Frigorifique :
 - Contrôle de l'étanchéité apparente du circuit et fourniture d'un certificat
 - Contrôle présence et état calorifuge
- Vérification de l'isolation des tubes, raccordement capteurs :
 - 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 présence et état calorifuge
- Régulation
 - Vérification et réglage des organes de régulation
 - Vérification du passage en mode froid (si PAC réversible)

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

3.1.2 Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées pour le dépannage, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

3.2 DUREE ET DENONCIATION:

Le présent abonnement est conclu pour une durée de un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception conformément aux termes prévus par la loi Chatel. Le prestataire s'engage à laisser le système en bon état de fonctionnement.

En cas de changement du système ou de l'un de ses composants au cours du contrat d'entretien et rachat d'un système ou d'un composant de celui-ci, de même marque, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouveau système.

En cas d'acquisition d'un système d'une autre marque au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra notifier ce changement au prestataire dans un délai de dix jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de du nouveau système et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

3.3 PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - REVISION:

Le présent abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par système indiquée dans les conditions particulières (voir article 4). Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues par les conditions particulières, si celles-ci les prévoient.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

Le non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objets du présent contrat. Le prestataire en avertira le souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par l'abonné, seront facturées au prix du tarif «dépannage sur appel» en vigueur.

Les pièces détachées et le fluide frigorigène (voir 3.1) hors de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférente à l'appareil) seront facturés :

- En sus hors garantie légale
- En sus hors garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil ou au système)

sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

3.4 SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

Pour le système chaudière gaz :

- la main-d'œuvre et le déplacement nécessaires au remplacement des pièces défectueuses (sauf options 1,2 et 5).
- La main d'œuvre et le déplacement pour les dépannages qui seront facturés sur place au tarif en vigueur (taux horaire et frais de déplacement disponibles sur m-energies.fr). (Sauf options 1,2 et 5).
- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ⁽³⁾.
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.).
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.).
- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).
- intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau.
- détartrage.
- main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières.
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant faire l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

Pour le système pompe à chaleur air/eau

- la main d'œuvre nécessaire à l'intégralité de l'intervention sur circuit frigorifique (hors diagnostic panne et recherche de fuites)
- le remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites
- le remplacement des piles des régulateurs et appareils de commande
- le détartrage ou nettoyage de l'échangeur
- le remplacement du ballon tampon
- le remplacement de l'appoint électrique si non intégré
- le contrôle et maintenance des générateurs en appoint si non intégrés
- le remplacement complet du fluide caloporteur

- la vérification, entretien ou intervention sur les émetteurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.)
- la réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, foudre, neige, inondation, rongeurs et autres animaux, utilisation d'eau ou de fluides anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs corrosives), absence ou défaillance de fourniture d'énergie électrique
- la fourniture du fluide frigorigène

3.5 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

3.5.1 Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Il ferait effectuer toutes modifications, si une réglementation nouvelle les imposait, sur les appareils composant le système faisant l'objet de cet abonnement. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il 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 abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils et du système devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien. Les composants du système devront être et restés accessibles en toute sécurité conformément aux exigences en matière d'hygiène et de sécurité édictées par le code du travail et le code de la sécurité social.

La mise en œuvre des moyens d'accès ainsi que la sécurisation des zones de travail le cas échéant, seront facturables en sus, en fonction de la configuration ; des opérations à réalisées et des moyens à mettre en œuvre. Un devis sera préalablement et systématiquement présenté par le prestataire au souscripteur avant son intervention, et devra obtenir l'accord de ce dernier. A défaut d'accord du souscripteur 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 sans que les conséquences de cette abstention ne puissent lui être opposées.

3.5.2 Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit toutes les assurances obligatoires, nécessaires à couvrir les risques inhérents à son activité dans le cadre du présent contrat au titre de sa responsabilité civile.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou en échange standard également garanti. Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

3.5.3 Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- fausse manœuvre.
- malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur.
- guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

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

3. 6 - ORGANISATION DES VISITES

3.6.1 - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante.

Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien.

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

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

3.6.3 - Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

4. Traitement de données à caractère personnel

M-Energies Service, en sa qualité de responsable de traitement, traite des données à caractère personnel aux fins de gestion de la relation contractuelle, de répondre à des obligations fiscales ou comptables.

Les données personnelles collectées dans le cadre des présentes sont les suivantes : Nom, prénom, coordonnées électroniques, postales et téléphoniques du client.



L'accès aux données à caractère personnel est strictement limité au personnel du responsable de traitement habilité à les traiter en raison de leurs missions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées.

Les données collectées seront conservées durant toute la période de relations contractuelles entre le client, M-Energies Service et les éventuels sous-traitants. Au terme du contrat, vos données pourront être conservées, en archivage intermédiaire, le temps pour le responsable de traitement de répondre à ses obligations comptables ou fiscales ou dans la limite du délai de prescription applicable en cas de contentieux.

Le client est informé que les données collectées par M-Energies Service ne font pas l'objet d'un transfert de données en dehors de l'Union Européenne. Dans le cas où le transfert de données à caractère personnel serait effectué hors le territoire de l'Union Européenne, le responsable de traitement s'assure que des garanties appropriées concernant le transfert ont été prises au sens de l'article 46 du RGPD ou que le transfert se fonde sur la base d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD.

Le client est expressément informé qu'il dispose sur ses données à caractère personnel un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition. Le client peut donc exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations vous concernant. Le client bénéficie également du droit à la portabilité de ses données. Pour toute question relative au traitement de vos données, veuillez nous contacter à l'adresse électronique suivante dpo@m-energies.fr ou à l'adresse postale suivante M-ENERGIES SERVICE – Service DPO – 96 impasse Pierre et Marie Curie 54710 LUDRES.

En cas de réclamation, l'Acheteur peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL - 3, place Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex www.cnil.fr).

(1) Ventilation mécanique contrôlée.

(2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

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

CONDITIONS PARTICULIÈRES, OPTIONS ET INFORMATIONS RELATIVE AUX CONTRATS POMPE À CHALEUR HYBRIDE GAZ

Option N°1 : Contrat avec Dépannages inclus

Systeme chaudière gaz :

- Tous les dépannages justifiés sur l'appel de l'utilisateur sont compris au présent contrat.
- La main d'œuvre pour le remplacement des pièces détachées défectueuses est comprise au présent contrat (seulement si pièce fournie par le prestataire).

- La fourniture de joint d'étanchéité n'est pas incluse au présent contrat. Son remplacement est préconisé à chaque entretien par les fabricants et sera donc facturé en sus.
La main d'œuvre de remplacement des pièces détachées défectueuses est comprise au présent contrat (seulement si pièce fournie par le prestataire – hors ballon tampon et hors fourniture
- gaz, hors interventions ou travaux sur le circuit frigorifique et d'une manière générale, tous les éléments extérieurs aux appareils).
- Délais d'intervention contractuels : sauf cas de force majeure, intervention de dépannage les jours ouvrables dans un délai maximum de 48 heures. En saison hivernale et en cas de panne totale de chauffage celui-ci est ramené à 24 heures
- Revalorisation tarifaire : la Société appliquera une hausse annuelle indexée sur le coût de la vie.
- Le libre accès des appareils doit être constamment garanti par le client au prestataire (aucun aménagement ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien).
- Les interventions liées à une défectuosité des installations électriques ou organes de régulation extérieurs à l'appareil sont facturables en sus du présent contrat.
- Pour les appareils à circuit étanche (ventouse), le nettoyage des conduits d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion, n'est pas compris au présent contrat (notamment pour les conduits de grande longueur ou inaccessibles).

Systeme pompe à chaleur air/eau :

- Tous les dépannages justifiés sur l'appel de l'utilisateur sont compris au présent contrat *
- Délais d'intervention contractuelle : sauf cas de force majeure, intervention de dépannage les jours ouvrables dans un délai maximum de 48 heures.
- En saison hivernale et en cas de panne totale de chauffage celui-ci est ramené à 24 heures.
- La main d'oeuvre de remplacement des pièces détachées défectueuses est comprise au présent contrat (seulement si pièce fournie par le prestataire – hors ballon tampon et hors fourniture gaz, hors interventions ou travaux sur le circuit frigorifique et d'une manière générale, tous les éléments extérieurs aux appareils).
- La fourniture de joint d'étanchéité n'est pas incluse au présent contrat. Son remplacement est préconisé à chaque entretien par les fabricants et sera donc facturé en sus.
- Revalorisation tarifaire : la Société appliquera une hausse annuelle indexée sur le coût de la vie.
- Le libre accès des appareils doit être constamment garanti par le client au prestataire (aucun aménagement ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien ou de dépannage).
- Les interventions liées à une défectuosité des installations électriques ou organes de régulation extérieurs à l'appareil sont facturables en sus du présent contrat.

QUELQUES REGLES SUR LES OBLIGATIONS LEGALES

En plus des obligations d'entretien mentionnées dans votre bail ou votre contrat d'assurance, les appareils de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire doivent être entretenus par un professionnel. Extraits de la circulaire ministérielle du 9 août 1978 (Journal Officiel du 13 septembre 1978)

- Article 31.1 : A l'entrée en jouissance de chaque locataire ou occupant, le propriétaire ou son représentant doit s'assurer du bon état des conduits, appareils de chauffage ou de production d'eau chaude desservant les locaux mis à leur disposition.
- Article 31.6 : Les appareils de chauffage, de production d'eau chaude ou de cuisine individuels, ainsi que leurs tuyaux de raccordement doivent être, à l'initiative des utilisateurs, vérifiés, nettoyés et réglés au moins une fois par an et plus souvent si nécessaire en fonction des conditions et de la durée d'utilisation. Dans le cas des appareils collectifs, ces opérations seront effectuées à l'initiative du propriétaire ou du Syndic. Les conduits de fumée habituellement en fonctionnement et desservant des locaux d'habitation et des locaux professionnels annexes doivent être ramonés deux fois par an, dont une fois pendant la période d'utilisation. Toutefois, lorsque les appareils raccordés sont alimentés par des combustibles gazeux, les appareils ne pourront être ramonés qu'une fois par an.

Le Décret n° 2010-349 du 31 mars 2010 relatif à l'inspection des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles et le décret n° 2007-737 du 7 mai 2007 imposent de faire contrôler tous les ans, par un professionnel qualifié, l'étanchéité du circuit frigorigène pour les appareils contenant plus de 2 kg de fluide.

REGLES DE SECURITÉ

Il est rappelé aux utilisateurs que les amenées et sorties d'air doivent être maintenues dégagées en permanence, ainsi que le détalonnage des portes, en cas d'amenées d'air indirectes.