

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE PRESTATIONS

### **1. Dépannages**

Tous les dépannages justifiés sur l'appel de l'utilisateur sont compris dans les contrats dits « avec dépannage ». Dans les autres cas ils sont facturés au tarif « Hors Contrat » en vigueur au sein de l'entreprise.

La main d'œuvre de remplacement des pièces détachées défectueuses est comprise dans les contrats dits « avec dépannage ». Dans les autres cas ils sont facturés au tarif « Hors Contrat » en vigueur au sein de l'entreprise.

La fourniture de joint d'étanchéité sur les corps de chauffe des modèles de chaudière condensation n'est pas incluse au présent contrat. Son remplacement est préconisé à chaque entretien par les fabricants et sera donc facturé en sus.

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.

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).

### **2. Fourniture de pièces détachées**

Le prestataire se réserve le droit de n'accepter cette option, qu'après contrôle et que pour certains types d'appareils ou après remise en état payante de l'appareil. Elle prévoit :

L'échange des pièces détachées défectueuses, à l'exception des châssis, pièces d'habillage, scellement, ballon ECS, appareil complet, et tout organe extérieur à l'appareil.

Le détartrage du corps de chauffe ou échangeur du circuit sanitaire, laissé à l'appréciation de notre technicien, à raison d'un détartrage maximum par an. (à l'exclusion du ballon ECS s'il existe et canalisations extérieures à l'appareil).

L'impossibilité lors d'une visite d'entretien ou de dépannage de se procurer une pièce de rechange, lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication, met fin à l'option, voire au contrat. Dans ce dernier

cas, le prestataire pourra faire une proposition de remplacement de l'appareil à des conditions tarifaires privilégiées.

Sauf spécification mentionnée en observations des conditions particulières contractuelles, l'option « fourniture de pièces détachées » sera automatiquement supprimée dès la fin de la 12e année des appareils. Bien entendu, le coût de l'option ne sera plus facturé à compter de cette date.

### **3. Quelques règles sur les obligations légales**

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.

### **4. Règles de sécurité**

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.

### **5. 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](#)