

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ENTRETIEN CONFORT CHAUDIÈRE

### Contrat d'entretien annuel de chaudière individuelle à combustible gazeux de puissance nominale inférieure à 400kW.

Valables à compter du 1 janvier 2018



#### **1. Objet et champ d'application**

Les présentes conditions générales (ci-après «les CGV») s'appliquent au contrat d'abonnement pour entretien annuel de chaudières individuelles, ou de systèmes de chauffage et eau-chaude gaz (ci-après «l'Appareil») ayant une puissance utile inférieure ou égale à 400 kW et utilisant les combustibles gazeux (ci-après «le Contrat») souscrit entre le client (ci-après «le Client») et Total Spring (ci-après «Total Spring»).

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.

Le présent document énonce les conditions contractuelles de réalisation d'une prestation d'entretien annuel d'une chaudière au sens de l'article R 224-41-4 du Code de l'environnement.

Le contrat est constitué :

- des présentes CGV ;
- du formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV.

#### **2. Caractéristiques**

##### **2.1. Conditions d'intervention**

2.1.1. L'entretien de l'Appareil est assuré par un chauffagiste agréé, Total Spring s'engageant à délivrer au Client l'attestation légale de nettoyage et de combustion à l'issue de sa prestation.

2.1.2. L'entretien n'est effectué que pour autant que l'Appareil et son installation soient conformes aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et que ledit Appareil ne constitue pas une menace pour la sécurité du technicien.

2.1.3. Lors de la visite d'entretien, une inspection de l'Appareil et de son installation est réalisée pour juger si celles-ci répondent aux conditions du Contrat.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, les obligations résultant du Contrat sont suspendues. Le technicien en informe le Client et l'indique sur sa fiche de travail. Il peut à cette occasion établir un devis pour la réparation, que le Client est libre d'accepter ou de refuser. Par dérogation, si le Client demande par écrit qu'il soit quand même procédé à l'entretien, le Contrat se poursuit pour autant que l'installation soit suffisamment accessible et que la sécurité du technicien ne soit pas menacée. Dans ce cas cependant, la responsabilité de Total Spring est limitée aux éléments qui n'auront pas été contestés par le technicien.

2.1.4. Sont explicitement exclues du périmètre des CGV :

- les chaudières d'une puissance supérieure à 400kW,
- les installations qui sont insuffisamment accessibles au technicien,
- les Appareils qui sont en mauvais état, vétustes et/ou non réparables,
- les installations endommagées suite à la survenance d'un cas de force majeure ou par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au Client,
- les installations endommagées suite à des défauts relevés dans le circuit de chauffage emboué ou de la cheminée.

##### **2.2. Prestations comprises dans le Contrat**

2.2.1. L'entretien couvre au minimum l'entretien périodique prévu par la loi à la date de l'offre, à l'exclusion des éventuels audits supplémentaires imposés par la législation. Chaque visite d'entretien obligatoire est annoncée au moins quinze (15) jours à l'avance au Client hors demande explicite du Client. Toute demande d'annulation ou de report de la visite d'entretien par le Client devra être effectuée au minimum trois (3) jours ouvrables avant la date de la dite visite. Dans le cas contraire, Total Spring se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de trente (30) euros au Client en compensation du dommage subi. 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 (conforme à la norme XP P 45-500).

Dans le cas d'un Appareil raccordé à une VMCI gaz :

- vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ledit Appareil ;
- nettoyage du conduit de raccordement ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- pour les Appareils 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'un Appareil équipé de brûleurs à air soufflé :

- mesure de la température des fumées ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) dans les fumées ;

Dans le cas d'un Appareil 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 ;
- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 20 ppm ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 2.3 ;
- 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.

2.2.2. L'entretien de l'installation comprend également les déplacements ainsi que le remplacement des pièces nécessaires pour la réalisation des prestations mentionnées à l'article 2.2.1.

2.2.3. 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 B.5 de l'annexe B de la norme NF X 50-010, signé par Total Spring et par le Client, l'original étant conservé par ce dernier.

Le Client bénéficie d'une garantie de trente (30) jours pour remonter, par simple appel au Service client, tout dysfonctionnement apparu suite à l'intervention du technicien.

##### **2.3. Prestations non comprises dans le Contrat**

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

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à l'Appareil (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 ;
- remplacement des pièces détachées non comprises dans la garantie légale ou dans la garantie contractuelle constructeur (cf. : garantie afférente à l'appareil) ;
- main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des Appareils ;
- contrôle du PH ou du TH de l'eau ;
- interventions pour accéder à l'Appareil, à la tuyauterie ou à son environnement ;
- dysfonctionnement du vase d'expansion et des soupapes de sécurité ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison, cette prestation pouvant néanmoins faire l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

S'il apparaît sur le lieu d'intervention que la demande du Client n'est pas comprise dans la prestation de dépannage, les frais de déplacement, de main d'œuvre et les pièces liés à cette demande seront facturés directement au Client.

En cas de demande de réparations urgentes non couverte par le Contrat, une offre de prix est envoyée au Client. Elle constitue une estimation du prix pour les services demandés, sans préjudice du temps réellement presté. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis. La prestation, si elle est réalisée, fera l'objet d'une facturation séparée par le technicien.

#### **3. Durée du Contrat et conditions de résiliation**

Le Contrat est conclu pour une durée de un (1) an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf résiliation de l'une ou l'autre des parties effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception deux (2) mois au moins avant son échéance. Conformément aux dispositions de la loi Chatel, Total Spring s'engage à rappeler au Client la date limite de résiliation un (1) à trois (3) mois à l'avance. A défaut de la réception de cette information par courrier, le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans frais. Si un entretien est prévu pendant le délai de préavis, il sera effectué. Tout résiliation anticipée du Client entraînera l'application d'une pénalité représentant 50% du montant de

la prestation d'entretien. Total Spring s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

En cas de changement d'Appareil en cours de Contrat et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée du Contrat qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil. En cas d'acquisition d'un Appareil d'une autre marque ou d'un autre type en cours de Contrat, le Client devra notifier ce changement au Prestataire dans un délai de quinze (15) jours après l'installation en vue de l'établissement d'un avenant au Contrat.

Si Total Spring n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel appareil, il en informe le Client et met fin au Contrat sans aucun frais pour le Client.

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

Tous les prix sont indiqués en euros, TVA comprise au taux en vigueur. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre la conclusion du Contrat et celui de la prestation sera à la charge du Client.

L'offre présentée par Total Spring constitue un forfait Sa validité est limitée à la durée spécifiée dans l'offre. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toute autre prestation. Le Contrat est conclu par l'inscription du Client sur le site internet du Prestataire, par signature électronique des CGV.

Le règlement est effectué en une fois ou mensuellement, par prélèvement automatique, virement bancaire, CB ou chèque selon le choix du mode de facturation par le Client, dans le délai indiqué sur la facture. En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable d'une pénalité de retard égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept (7) euros TTC.

Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat. Total Spring s'engage à informer le Client des modifications tarifaires un (1) à (3) mois avant l'échéance du Contrat.

#### **5. Obligations et Responsabilité**

##### **5.1. Obligations du Client**

Les installations du Client, 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 les normes existantes.

Le Client veillera spécialement à :

- donner suite aux invitations du Prestataire à fixer un rendez-vous pour l'entretien de son Appareil ;
- être présent(e) lors du rendez-vous fixé ;
- donner au technicien l'accès à l'Appareil et à la zone de travail ;
- assurer la propreté et l'accessibilité des endroits de pose et de stockage des matériaux ;
- faire exécuter le contrôle du conduit de fumée par une technique appropriée si ce contrôle est exclu des prestations prévues au Contrat ;
- faire réaliser toutes modifications imposées par la réglementation ;
- n'apporter aucune modification aux appareils objet du Contrat (notamment les réglages) sans en informer Total Spring ;
- mettre à disposition du technicien pour toute la durée du travail une alimentation d'eau sous pression de ville et une alimentation électrique avec terre et fusibles ;
- signer la fiche de travail établi par le technicien après l'intervention, même si cette fiche constate que l'Appareil ne satisfait pas aux conditions du Contrat ;
- payer toute somme due dans les délais.

Le non-respect de ses obligations par le Client peut entraîner la non-réalisation ou le retard d'un entretien ou d'une réparation. Total Spring ne peut, dans ce cas, être tenu responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect ou de ce retard. Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué du fait du non-respect de ces obligations, le Client devra contacter lui-même Total Spring pour la réalisation de l'entretien.

##### **5.2. Obligations du Prestataire**

Total Spring déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre des prestations liées au Contrat. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, 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. Total Spring 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. Total Spring se réserve le droit de faire exécuter les prestations objet du Contrat par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

##### **5.3. Limites de responsabilité du Prestataire**

Total Spring n'est responsable qu'en cas de non-exécution des principales prestations du Contrat ou en cas de faute grave ou intentionnelle. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- fausse manœuvre imputable au Client ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au Client ;
- guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre ;
- 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 ;
- l'utilisation de produits chimiques pour déboucher les canalisations ;
- une fermeture des eaux.

#### **6. Organisation des visites**

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année contractuelle du fait du Prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement/le Contrat 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 prochaines interventions d'entretien seront alors reconduites suivant le tarif actualisé.

En cas d'annulation non justifiée d'une intervention, sans information préalable du Client, la visite se fera à la convenance du Client qui bénéficiera d'une remise de trente (30) euros TTC sur le prix de l'intervention. Si Total Spring se déplace chez le Client mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec Total Spring dans les quinze (15) jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, Total Spring confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du Client est constatée, Total Spring se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de trente (30) euros au Client en compensation du dommage subi. De même, toute intervention non justifiée est facturée au Client à hauteur de trente (30) euros au titre de prise en charge.