

## CONTRAT D'ENTRETIEN DE CHAUDIERE FIOUL

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription de la prestation d'entretien de chaudières fioul dans le cadre d'un contrat d'entretien (ci-après le « contrat ») auprès de la SAS Zenchaudière. Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommé(s) le/les client(s) »). Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de fourniture avant la souscription du contrat d'entretien. La souscription du contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

### 1 - IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

SAS Zenchaudière

Société par actions simplifiée, au capital de 30 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 809 574 353 000 11

Siège social : 4 rue de Chambord 78760 Jouars Pontchartrain

### 2 - LA PRESTATION DE CONTRAT

#### 2,1 Une visite d'entretien annuel obligatoire

Comportant les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, déplacement et main d'œuvre compris à savoir :

- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil ;
- Nettoyage du corps de chauffe ;
- Nettoyage du brûleur, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification des pressions de Fioul et réglage éventuel, si procédure prévue par le fabricant de l'appareil.
- Mesure 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 50 ppm, avec une alerte entre 10 et 20 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.**

Dans le cas d'une chaudière équipée d'un brûleur à air soufflé :



- Mesure de la température des fumées et de la température ambiante ;
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées.

Dans le cas d'un ballon d'eau chaude sanitaire intégré à la chaudière, pour tous types d'appareil disposant de la fonction eau chaude sanitaire :

- Appareil mixte (avec fonction eau chaude sanitaire intégrée) : vérification du débit d'eau et de la température
- Vérification de la régulation eau chaude sanitaire et de la sécurité de surchauffe ;
- Contrôle du groupe de sécurité

## 2.2 Prestations incluses et exclues

Nombre de visite d'entretien par an : 1 (une) visite d'entretien (main d'œuvre et déplacement inclus)

Programmation des dépannages : dans les délais indiqués à l'article 6

**La main d'œuvre et le déplacement pour les dépannages sont inclus dans ce contrat hors pièces de rechange qui sont payants et facturés aux tarifs en vigueur.**

## 2.3 Exclusion

Lors de la première visite, quelle que soit la formule de contrat d'entretien choisie, dans l'hypothèse où la chaudière est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis relatif aux pièces de rechange sera établi conformément à la réglementation en vigueur et les pièces de rechanges seront facturées et réglées par le client.

## 3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien pour l'ensemble des formules, est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par écrit de l'une ou l'autre des parties avant son échéance. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la Société est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

### Rappel des dispositions légales, 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. »

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

#### **4 - CONDITION RESOLUTOIRE**

Le contrat d'entretien sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que la chaudière concernée ou son environnement ne permet pas la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Cela sera notamment le cas dans les situations suivantes :

- Appareil hors périmètre des compétences de la Société
- Installation non conforme entraînant un risque d'un danger grave et imminent (DGI)
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (gaz et/ou électricité)
- Non accessibilité à l'installation.

En cas de réalisation de la condition résolutoire, La Société adressera au client un courrier afin de confirmer la résolution du contrat d'entretien.

La résolution entraînera l'anéantissement du contrat et la restitution des sommes déjà versées par le client selon le procédé énoncé à l'article 7 « Droit de rétractation ».

#### **5 - PRIX- CONDITIONS DE REVISION ET DE REGLEMENT**

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises.

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Le paiement des prestations s'effectue par chèque ou virement du montant total du contrat. Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat suivant la réglementation en vigueur.

La Société informera le client du prix du contrat pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours, afin que le client puisse éventuellement dénoncer le contrat si ce prix ne lui convient pas.

#### **6 - DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION – ORGANISATION DES VISITES**

##### **6.1 Les interventions (visites d'entretien et/ou dépannages)**

Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès de l'agence Zenchaudière Ile de France dont les coordonnées figurent sur le contrat.\*

Lors d'une intervention, le client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure.

Les interventions sont effectuées par un technicien Zenchaudière, à l'adresse de l'installation indiquée par le client.

La Société ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations.

En cas d'absence du client ou de son représentant, lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le client. Le client est invité à recontacter son agence, à défaut, la Société adresse un nouvel avis de passage au client avec une nouvelle date de rendez-vous. En cas de seconde absence du client, la Société se réserve le droit de facturer au client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur. Le client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le technicien puisse travailler dans un environnement dégagé.

La réalisation des prestations donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon d'intervention tel que défini à l'article 6.4 des présentes.

## 6.2 Visite d'entretien annuel

Dans le cadre de la souscription du contrat d'entretien, pour la première visite d'entretien, le client a la possibilité de choisir une date et un créneau horaire souhaités pour la réalisation de cette visite.

Le client recevra une confirmation de la date et du créneau retenus par email ou par téléphone.

Durant cette première visite, le technicien évaluera, notamment et en premier lieu, la conformité de l'installation et si la chaudière concernée ou son environnement permet bien la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Si cela n'est pas le cas, l'article 4 « Condition résolutoire » des présentes aura vocation à s'appliquer.

Lors du renouvellement du contrat, l'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au client une quinzaine de jours à l'avance par téléphone ou par un courrier ou par un email, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de la Société, et si aucune visite de dépannage n'a eu lieu durant cette période, 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 échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

## 6.3 Délais d'intervention en cas de dépannage

Le délai d'intervention d'un technicien, en cas de dépannage, et sauf cas de force majeure, est de 48 heures (décomptées en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention. Ce délai est ramené à 24 heures (décomptées en jours ouvrables) en cas de panne totale de chauffage.

## 6.4 Bulletin d'intervention

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant matériel : type, marque, modèle, motif de l'intervention, opérations réalisées, causes de panne si panne, non-conformité(s), mesures obligatoires :



NOx, CO ambiant, rendement, eau chaude sanitaire (ECS) (débit température) si production d'ECS, pièces remplacées.

Le bulletin d'intervention est signé par le client et la Société, un exemplaire étant remis au client. Lorsque le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, cas le plus fréquent, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est remis au client.

## **7- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE**

### **7.1 Obligations du client**

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toute nature, 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. Le client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par la Société. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par la Société, le client 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 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 la Société; le client s'interdira de même, de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société : en particulier, aucun aménagement postérieur à la souscription du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

### **7.2 Obligations de la Société**

La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Elle 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. Elle 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.

### **7.3 Limites de responsabilité de la Société**

La responsabilité de la Société est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- Fausse manœuvre du client ou d'un tiers ;
- Malveillance ou intervention étrangère imputables au client ;
- Guerre, acte de terrorisme, 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.

## 8- DEMENAGEMENT

En cas de déménagement en Ile de France en cours de contrat, le client bénéficie, à sa demande, de la poursuite de celui-ci jusqu'à son échéance dans son nouveau logement avec ajustement des conditions selon le/les appareil(s) de son nouveau logement. Pour cela, le client doit en informer par téléphone ou par écrit l'agence dont l'adresse figure sur le contrat.

## 9 - FORCE MAJEURE

L'exécution par la Société de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et les problèmes d'approvisionnement de la Société qui lui seraient extérieurs.

La Société informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept jours de sa survenance.

Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze jours, le client aurait alors la possibilité de résilier le contrat en cours.

## 10 - DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de fourniture, et plus généralement le contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit à la Société.

Le Médiateur de la société tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Le client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

La Commission Européenne met également à disposition des consommateurs et des professionnels une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle le client peut accéder.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

## 11-Tarif et acceptation :

Le présent contrat débute à partir de la date de réception de celui-ci accompagné de son règlement.

Montant du contrat : 171.82 € HT soit 189€ TTC

Nom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

Mail : .....

Signature du client et paraphe de l'ensemble des pages avec la mention : (Lu et approuvé bon pour contrat)

Date: ...../...../20.....