CHAUDIÈRES AU SOL FIOUL

CONTRAT	VISITE D'ENTRETIEN ANNUEL (3)	DÉPANNAGE SUR APPEL JUSTIFIÉ	REMPLACEMENT GICLEUR	RAMONAGE DE LA CHEMINÉE (2)	7/7 (1)	FUITE ASSISTANCE (1)	DÉTARTRAGE (1)	BALLON ADOUCISSEUR (1) PLANCHER CHAUFFANT E.CONNECT (4)
CONFORT	1	ILLIMITÉ	PAYANT	EN OPTION	EN OPTION	EN OPTION	EN OPTION	EN OPTION
CONFORT PRIMO	1	ILLIMITÉ	COMPRIS	COMPRIS	EN OPTION	EN OPTION	EN OPTION	EN OPTION

(1) Dans certaines agences seulement. (2) Pour les appareils raccordés à un conduit de fumée. (3) Entretien de la chaudière et du brûleur, réglage de la combustion et du débit de combustion, examen de sécurité et de conformité.
(4) Pour certains produits seulement.

Réf. 503gr18 janv 2018 - Photos : Médiathèque EDF

VOTRE AGENCE

Siège Social : 11 rue du Saule Trapu - CS 85605 - 91882 Massy Cedex
S.A.S.U. au capital de 5 861 600 € - SIREN 444 768 550
T : 01 60 13 79 79 **F :** 01 60 13 79 99
www.groupecham.com

CHAUFFAGE - EAU CHAUDE

PROPOSITION DE CONTRAT D'ENTRETIEN FIOUL

NORME AFNOR NF X 50-011

CONDITIONS GÉNÉRALES

CONTRAT D'ABONNEMENT D'ENTRETIEN DES CHAUDIÈRES

À USAGE DOMESTIQUE ÉQUIPÉES DE BRÛLEUR À PULVÉRISATION UTILISANT LE FIOUL CONFORMES À LA NORME AFNOR NF X 50-011

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

1.1 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 comporte les opérations et prestations suivantes :
> Démontage et nettoyage complet du brûleur ;
> Nettoyage du pré-filtre 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 des dispositifs de sécurité du brûleur ;
> Nettoyage du corps de chauffe ;
> Vérification des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
> Vérification 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 (CO_2) ou en oxygène (O_2) dans les fumées.

Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :
- mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement,
- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.

> La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses ;
> Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

1.2 Un dépannage éventuel pour :
> Défaillance d'un organe du brûleur ;
> Remplacement éventuel des flexibles d'alimentation en fioul domestique ;
> Le cas échéant, toute défaillance d'un système ou dispositif faisant l'objet d'une prestation complémentaire (cf. « prestations spécifiques » - paragraphe 2 les prestations complémentaires).

Ce dépannage aura lieu dans les conditions (jours ouvrables ou tous les jours) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-011) spécifiés dans les conditions particulières.

1.3 Les prestations complémentaires au présent contrat d'abonnement sont définies aux « prestations spécifiques » - paragraphe 2 les prestations complémentaires.

1.4 Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que les résultats des mesures faites, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

2 – DURÉE ET DÉNONCIATION

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

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 dégagée 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 (cf. paragraphe 1) seront facturées en sus hors de la garantie légale ou contractuelle du constructeur (voir carte de 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

Feront l'objet d'une facturation supplémentaire selon le tarif « dépannage sur appel » en vigueur les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :
> Prestations exclues des prestations complémentaires énoncées au paragraphe 2 « prestations spécifiques » ;
> Intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
> Intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
> Réfection du briquetage de la chaudière ;
> Entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique ;
> Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ou de fioul domestique ne répondant pas aux spécifications administratives qui lui sont applicables ;
> Intervention pour manque de fioul domestique ou d'électricité, corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
> Détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
> D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues au paragraphe 1 dans le cadre du dépannage éventuel.

5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

5.1 Obligations du souscripteur
Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des produits de combustion, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation (en particulier avec celles concernant les alimentations en fioul domestique du brûleur).
Le 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 quelque modification que ce soit, hors 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 défectuosités relevées 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 (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite).
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. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.
Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

(EN COMPLÉMENT À LA NORME AFNOR NF X 50-011)

1 – LES FORMULES DE CONTRAT CHAUDIERES FIOUL

Nos prestations répondent au Décret n°2009-649 du 9 juin 2009 (JO du 11/06/09) qui prévoit :
- chaque année, une chaudière dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kW doit **obligatoirement** être **vérifiée**, **nettoyée** et **réglée** par un professionnel qualifié,
- à l'issue des opérations d'entretien conformément à la norme NF X50-011, le technicien doit délivrer des conseils sur le bon usage de la chaudière, et alerter le client sur les non conformités remettant en cause la sécurité de l'installation,
- les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation, et le cas échéant, l'intérêt éventuel du remplacement de la chaudière.

Ces formules de contrat comprennent systématiquement une visite d'entretien annuel ainsi que tous les dépannages sur appel justifié.

1.1 Le Contrat Confort
C'est le contrat de base. Les pièces de rechange facturées sont dues lors de l'intervention et payables comptant au technicien, hors application des garanties légales et contractuelles.
Durant la période de garantie constructeur, il comprend la gratuité des pièces de rechange présentant un défaut ou un vice de fabrication. Hors période de garantie, la main-d'œuvre pour le remplacement des pièces de rechange est comprise sous réserve d'une fourniture de ces pièces par le prestataire.

1.2 Le Contrat Confort Primo
Cette formule offre les mêmes prestations que le Contrat Confort, et comprend aussi le remplacement du gicleur et le ramonage de la cheminée (voir au paragraphe 2.1). Les pièces de rechange facturées sont dues lors de l'intervention et payables comptant au technicien, à charge de l'utilisateur de se retourner éventuellement contre un tiers.
Durant la période de garantie constructeur, il comprend la gratuité des pièces de rechange présentant un défaut ou un vice de fabrication. Hors période de garantie, la main-d'œuvre pour le remplacement des pièces de rechange est comprise sous réserve d'une fourniture de ces pièces par le prestataire.

2 – LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

2.1 Ramonage de la cheminée
On entend par ramonage le nettoyage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur (article 31 du Règlement sanitaire départemental). Fourniture d'un certificat de ramonage.

2.2 Fuite Assistance [1]
Concerne les interventions en dépannage sur l'installation sanitaire et de chauffage à exclusion des appareils. Les délais d'intervention inférieurs à 48 heures concernent exclusivement l'option Fuite Assistance. Le matériel ou les pièces éventuellement nécessaires à la réalisation de l'intervention sont vendus exclusivement par le prestataire.

2.3 7/7 [1]
Concerne les interventions sous contrat tous les jours de la semaine, dimanches et jours fériés compris. Pour tout appel avant dix heures du matin, l'intervention est réalisée dans la journée. Pour tout appel après dix heures du matin, l'intervention est réalisée le lendemain au plus tard à midi.

2.4 7/7 Hiver [1]
Valable du 1er octobre au 30 avril.
Concerne les interventions sous contrat tous les jours de la semaine, dimanches et jours fériés compris. Pour tout appel avant dix heures du matin, l'intervention est réalisée dans la journée. Pour tout appel après dix heures du matin, l'intervention est réalisée le lendemain au plus tard à midi.

2.5 Ballon
Vérification du bon fonctionnement des organes de sécurité et de protection de la cuve.
L'intervention est réalisée lors de l'entretien de l'appareil sous contrat.

2.6 Adoucisseur [1]
Concerne les interventions de dépannage et l'entretien sur l'appareil.
La visite d'entretien annuelle comprend : le nettoyage complet de la cuve, le contrôle et le réglage du TH.

2.7 Plancher chauffant
Entretien du module (hors réseau d'eau chaude).
L'intervention est réalisée lors de la visite d'entretien annuelle de l'appareil sous contrat.

2.8 Détartrage [1]
Concerne le détartrage de l'échangeur sanitaire de l'appareil sous contrat. La réalisation effective de l'opération de détartrage est laissée à l'appréciation de notre technicien. Le détartrage pourra être effectué sur place par procédé chimique ou par échange standard des pièces entartrées. Cette prestation exclut le détartrage du réseau de distribution de l'eau chaude sanitaire et de la robinetterie.

2.9 e.connect
- Gestion de mon confort à distance
- Des réglages adaptés à mes besoins
- Des conseils personnalisés
- Une surveillance du bon fonctionnement de l'installation
- Des alertes en cas de dysfonctionnement
- Une vision en temps réel du bon fonctionnement de mon installation

3 – DELAIS D'INTERVENTION

Intervention en dépannage, sauf cas de force majeure, dans un délai de 48 heures en périodes normales et 24 heures en cas de pannes totales de chauffage durant l'hiver. N'est pas considéré comme période normale le démarrage des périodes de chauffe.

4 – DROIT DE RÉTRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après la date de conclusion du contrat. Ce droit de rétractation n'est toutefois pas applicable aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, dont l'exécution a commencé après votre accord préalable et renoncement exprès à votre droit de rétractation, et aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile, expressément sollicités par vous, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.
Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à CHAM votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. A l'attention de : CHAM - Service clientèle - 11 rue du Saule Trapu - CS 85605 - 91882 Massy Cedex - E-mail : contact@groupecham.fr
Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous procéderons au remboursement au plus tard
dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous avons été informés de votre décision de vous rétracter en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.
Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.
Si vous avez reçu un bien dans le cadre du contrat, nous récupérerons le bien à nos propres frais.
Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

5 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

« Conformément aux articles L.616-1 et suivants du Code de la consommation, les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends .
Elle pourront saisir gratuitement un médiateur pour leur litige de consommation, accessible en ligne sur Internet ou par courrier : MEDICYS (réseau d'huissiers de justice) - http://www.medicys.fr/ - MEDICYS 73 boulevard de Clichy 75009 Paris.
Conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation, le litige peut être examiné par le médiateur sous réserve notamment que :
(I) le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par réclamation écrite ;
(II) la demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive ;
(III) le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.
Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur ».

6 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies par CHAM font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des clients et des prospects. Les informations sont enregistrées dans notre fichier de clients qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, conformément aux prescriptions requises par la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.
Le souscripteur dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données individuelles de nature personnelle le concernant et ce, conformément à la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, qu'il pourra exercer en s'adressant au service clientèle : CHAM - Service clientèle - 11 rue du Saule Trapu CS 85605 - 91882 Massy Cedex.
Les données recueillies par CHAM pourront servir au développement de nouveaux services. Par la souscription au service e.connect, le client autorise le prestataire à consulter les données fournies via l'appareil connecté dans le but de lui fournir le service.