

# CONDITIONS GENERALES

Applicables aux particuliers

## CONTRAT D'ABONNEMENT D'ENTRETIEN DES CHAUDIERES HYBRIDES FIOUL/PAC

carte de garantie afférente à l'appareil) sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après «les CGV») s'appliquent au contrat d'abonnement pour l'entretien annuel de chaudières individuelles ayant une puissance utile inférieure ou égale à 400 kW et utilisant les combustibles fioul (ci-après «le Contrat») souscrit entre le client (ci-après «le Client») et Les Techniques Maintenance (ci-après «le Prestataire»). 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 ;
- Des conditions particulières
- De la formule d'entretien

### 2. SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

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, ce dernier pouvant demander un report de trois (3) jours ouvrables au moins avant la date initiale fixée. Sur demande expresse du Client, le Prestataire indiquera si la visite a lieu le matin ou l'après-midi.

Pour une chaudière fioul, la visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- Démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- Nettoyage du pré-filtre domestique lorsque l'installation 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<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) 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.

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

4 opérations de nettoyage

- Nettoyage de(s) unité(s) extérieure(s)
- Dépoussiérage du(es) coffret(s) électrique(s) et serrage des connexions
- Nettoyage de(s) unité(s) intérieure(s)
- Nettoyage du circuit à condensats

8 contrôles / réglages

- Contrôle visuel et auditif de l'ensemble
- Contrôle d'étanchéité du circuit frigorifique
- Vérification des connexions électriques
- Vérification des fixations et supports
- Vérification de l'état du calorifuge
- Vérification de l'écoulement des eaux de condensats
- Vérification du bon fonctionnement des régulations, sécurités et automatismes
- Relevé des températures et pressions de fonctionnement

2.2 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 spécifiés dans les conditions particulières.

2.3 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.

2.4. Prestations non comprises dans le Contrat

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, les demandes de dépannage correspondant à l'intervention suivante :

- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau ...)
- Réparations d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau anormalement polluée, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives)
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation ...)
- Intervention extérieure à la pompe à chaleur, sur les circuits hydrauliques et électriques
- Entretien et nettoyage de plancher chauffant éventuel

### 3. DUREE DU CONTRAT ET CONDITIONS DE RESILIATION

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, le Prestataire 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. Toute résiliation anticipée du Client entraînera l'application d'une pénalité représentant 50% du montant de la prestation d'entretien. Le Prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

En cas de changement de chaudière 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'une chaudière 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 le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière, il en informe le Client et met fin au Contrat sans aucun frais pour le Client.

### 4. PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT REVISION

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. 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 (30) 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 (cf. Paragraphe 2) seront facturées en sus hors de la garantie légale ou contractuelle du constructeur (voir

### 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

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 sa chaudière ;
- Etre présent(e) lors du rendez-vous fixé ;
- Donner au technicien l'accès à la chaudière 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 le Prestataire ;
- 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 établie par le technicien après l'intervention, même si cette fiche constate que la chaudière 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. Le Prestataire 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 le Prestataire pour la réalisation de l'entretien.

5.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire 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. Le Prestataire 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. Le Prestataire 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

Le Prestataire 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 ou anomalies 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

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.

### 7. 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 panne totale de chauffage durant l'hiver. N'est pas considérée comme période normale le démarrage des périodes de chauffe.

### 8. DROIT DE RETRACTATION

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 LTM Groupe 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 :

Les Techniques Maintenance - 8Rue Marcel Brault – 89110 Aillant-sur-Tholon

E-mail : sav@ltmgroupe.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.