

Conditions générales d'intervention

Article 1 – Services ou prestations non compris dans le contrat

Les services ou prestations suivants ne sont pas compris dans le contrat :

- Toutes pannes causées par des éléments extérieurs : gel, inondations, incendie, surtension, etc. Ou manque de combustible, d'électricité, d'eau ;
- Problèmes de vapeurs grasses ou corrosives,
- Mauvaise utilisation de l'installation par le client ;
- Détartrage ou désembouage ;
- Appoint d'eau dans le système ;
- Toutes interventions sur les radiateurs : purge, fuite, vannes, etc.

Toute demande particulière du client portant sur un ou plusieurs de ces services ou prestations exclues du forfait contractuel sera facturée en sus, dans la mesure où le prestataire peut les assurer.

Un devis sera soumis préalablement à l'acceptation expresse du client. L'établissement des devis est gratuit.

Article 2 – Services et prestations à réaliser par le client

Les services ou prestations suivantes sont à réaliser ou à faire réaliser par le client :

- La fourniture du combustible, de l'eau et de l'électricité ;
- La conduite et la surveillance des installations ;
- Les contrôles périodiques par experts agréés imposés par la réglementation en vigueur ;
- La fourniture des pièces reconnues défectueuses à l'occasion des visites d'entretien et des dépannages ;
- Le fonctionnement des installations.

Le client fait également son affaire personnelle de tout remplacement de pièces et matériels lorsque ce remplacement, y compris la main d'œuvre et les diverses fournitures nécessaires à l'opération, relève des garanties dues par l'entreprise tierce qui a réalisé l'installation de l'équipement concerné.

Article 3 – Conditions d'intervention

Jours d'intervention : Du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé

Horaires d'intervention : Entre 8h et 17h30

Délai d'intervention : 2 jours ouvrables à compter de l'appel téléphonique pour tout dépannage occasionnant une panne complète de l'installation. Ce délai sera réduit dans la mesure du possible.

5 jours ouvrables dans les autres cas.

Article 4 – Durée

Le contrat prend effet à la date de signature, il est conclu pour une durée d'une année et sera renouvelé par tacite reconduction. Les parties se gardant la possibilité de rompre le contrat chaque année un mois avant la date anniversaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Conformément à l'article L215-4 du code de la consommation, les termes des articles L215-1 à L215-3 et L241-3 du code de la consommation sont reproduits ci-dessous.

Extrait du code de la consommation

Article L215-1

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.

Article L215-2

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

[...]

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

Article 5 – Facturation

Le paiement des prestations de services ou des prestations et fournitures facturés en sus s'effectue par chèque, virement.

En cas de paiements par prélèvements SEPA, les informations relatives à chacun de ces prélèvements figurent sur le mandat délivré par le client pour autoriser les prélèvements SEPA (Annexe D du Contrat). Chaque facture, adressée par courrier ou par tout moyen électronique, rappellera au client que le paiement sera effectué par prélèvement SEPA d'après la date d'échéance du prélèvement précisée sur la facture. Cette facture fera donc office de pré-notification de ce prélèvement SEPA. La facture de pré-notification sera adressée au Client au cours des quatorze (14) jours calendaires qui précèdent la date d'échéance prévue pour son paiement.

La facturation interviendra dans le mois de la date d'effet du contrat et le règlement sera effectué en un seul versement dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

Tarif des prestations non couvertes par le Contrat (hors pièces et équipements)

Taux horaire main d'œuvre (gaz ; fioul ; bois ; poêle) :

Montant en € HT : 58€

Montant TVA : 5.5% ou 10% selon type de conduit (5.5% chaudières à condensation, 10% pour autres types, cheminée ou ventouse)

Montant en € TTC : 61.19€ (TVA à 5.5%) ou 63.80€ (TVA à 10%)

Taux horaire main d'œuvre frigoriste (pour PAC) :

Montant en € HT : 72 €

Montant TVA : 5.5% ou 10% selon installation

Montant en € TTC : 75.96€ (TVA à 5.5%) ou 79.02€ (TVA à 10%)

Frais de déplacement :

Montant en € HT : 35€

Montant TVA : 5.5% ou 10% selon type de conduit (5.5% chaudières à condensation, 10% pour autres types, cheminée ou ventouse)

Montant en € TTC : 36.93€ (TVA à 5.5%) ou 38.50€ (TVA à 10%)

Conditions générales d'intervention

Ces tarifs et frais seront actualisés au 1^{er} janvier de chaque année civile.

Délai de paiement des factures émises : 30 Jours

Article 8 – Obligations et responsabilités

8.1 Obligations du client

Les installations comprenant les appareils pris en charge, 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 doivent respecter les règles de l'art et être conformes à la réglementation en vigueur.

En cours de contrat, le client s'engage à faire effectuer toutes modifications imposées par la réglementation.

Aucun produit, quel qu'il soit, inflammable ou pouvant générer des vapeurs corrosives, ne doit être stocké à proximité des équipements, objet du présent contrat.

Le client s'interdit tout ajout d'eau ou autre produit dans les réseaux hydrauliques de l'installation pris en charge par le présent Contrat sans accord préalable du prestataire.

Le libre accès des appareils doit être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne doit gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Le client fournit les fluides et énergies nécessaires au fonctionnement de l'installation ainsi qu'aux opérations d'entretien et de maintenance.

Le client s'engage à utiliser et surveiller l'installation conformément aux notices des constructeurs des appareils visés au Contrat ainsi qu'aux recommandations données par l'entreprise ayant réalisé leur installation et leur mise en service.

Certaines prestations à réaliser régulièrement par le client sur les appareils visés par le présent Contrat sont mentionnées dans le Contrat.

Le client ne peut en aucun cas apporter ou faire apporter quelque modification que ce soit, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement le prestataire et obtenir son accord. De même, il ne peut en aucun cas modifier les réglages de ceux-ci, hormis ceux permis par les organes de régulation à disposition de l'utilisateur (thermostats d'ambiance, robinets thermostatiques, etc.).

8.2 Obligations du prestataire

Le prestataire est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages le cas échéant, dans les conditions prévues au présent Contrat.

8.3 Limites de responsabilité du prestataire

Le prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences, ni voir sa responsabilité engagée pour tous les dommages provoqués :

- Par toute intervention, fausse manœuvre, malveillance imputable au client ou une intervention étrangère,
- Par un non-respect de la part du client des obligations énoncées à l'article 8.1 du présent contrat,
- Par une guerre, un incendie, un sinistre dû à des phénomènes naturels (tels que gel, inondation, orage ou tremblement de terre), des rongeurs ou autres animaux, une absence ou défaillance de fourniture électrique, une surtension électrique, une utilisation d'eau ou de fluides anormalement pollués, une utilisation de combustible de mauvaise qualité, une utilisation en atmosphère anormalement polluée (vapeurs grasses et/ou corrosives, poussière abondante, ...),
- Par la non-réalisation, par le client, de travaux de mise en conformité des installations avec la réglementation en

vigueur, dès lors que celui-ci a été dûment informé de leur nécessité.

Article 9 – Assurances

9.1 Obligations du client

Le client déclare avoir souscrit un contrat « multirisques habitation », comportant au minimum une garantie responsabilité vie privée, des garanties de « dommages par incendie » et « dommages électriques », etc., pour des montants de garantie suffisants pour couvrir les dommages résultant de ces événements.

9.2 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.

Le prestataire tient son attestation d'assurance à la disposition du client, si ce dernier lui en fait la demande.

Article 10 – Litiges

Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du Contrat, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à : Maître CHEVALIER-PIROUX Solène Avocat au barreau de Bourg-en-Bresse 4 rue Crève-cœur 01000 BOURG EN BRESSE Tél: 04 74 23 37 11

Les litiges seront portés devant le tribunal judiciaire de Bourg-en-Bresse.

Article 11 – Protection des données à caractère personnelles

Les données personnelles collectées par le prestataire sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du Contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, l'exécution des prestations et la promotion des services du prestataire.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à la réalisation des finalités évoquées ci-dessus, à l'accomplissement par le prestataire de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du prestataire, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au prestataire par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à l'exécution du Contrat, sans qu'une autorisation du client soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, ces tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le prestataire s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client.

Article 12 – Annexes du Contrat

Annexe A : Formulaire de rétractation

Annexe B : Formulaire de mandat SEPA