

ARTICLE 1 : DOMAINE D'APPLICATION

Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique ayant une puissance nominale comprise entre 4 kW et 400 kW et utilisant les combustibles gazeux.

Aux termes de l'article R 224-20 du Code de l'environnement, le terme chaudière désigne «l'ensemble corps de chaudière et brûleur s'il existe, produisant de l'eau chaude, de la vapeur d'eau, de l'eau surchauffée, ou modifiant la température d'un fluide thermique grâce à la chaleur libérée par la combustion». Pour les besoins des présents contrats, les appareils de type «chauffe-eau», «chauffe-bain», radiateurs ou accumulateurs à gaz y seront assimilés.

ARTICLE 2 : OBJET

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.

L'entretien devant être réalisé chaque année civile (article R 224-41-7 du Code de l'environnement), le présent contrat organise un mécanisme d'abonnement permettant au consommateur qui le souhaite de bénéficier chaque année d'une prestation identique sans conclure un nouveau contrat, celui-ci pouvant être reconduit tacitement d'année en année dans les conditions fixées par l'article L 215-1 du Code de la consommation. En conséquence, il lui sera demandé le paiement à chaque date anniversaire de la conclusion du contrat, quelle que soit la date de réalisation de l'entretien et même si celui-ci n'a pas encore été réalisé pour l'année civile en cours.

Le contrat est constitué :

- des Conditions générales énoncées à l'article 3 du présent document ;
- des Conditions particulières au souscripteur ;
- du Formulaire de rétractation visé au 2° de l'article L 221-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 3 : CONDITIONS GÉNÉRALES

3.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

La prestation d'entretien réalisée comprend les opérations définies dans l'Annexe de l'arrêté du 15 septembre 2009 pris en application de l'article R 224-41-4 du Code de l'environnement (ladite Annexe renvoyant aux spécifications techniques énoncées au 3.1 de la norme NF X 50-010).

3.1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de 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 :

- 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 (voir XP P 45-500) ;
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC⁽¹⁾ gaz :
 - vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière⁽²⁾ ;
 - nettoyage du conduit de raccordement ;
 - vérification de la présence d'un Dispositif de Sécurité Collectif et de son bon fonctionnement ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- pour les chaudières 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'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :
 - mesure de la température des fumées ;
 - mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO²) ou en oxygène (O²) 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 conformément à la méthode indiquée dans l'annexe B, informative ;
 - vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm ;
 - la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, réalisé à l'occasion de la visite d'entretien ;
- Toutefois, en cas de demande de contrat d'entretien sur un appareil déjà en panne, la main d'œuvre nécessaire à la réparation n'est pas couverte. Il en va de même si la réparation impose la dépose de l'appareil. L'opération fait alors l'objet d'une facturation hors contrat ;
- fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

L'ensemble de ces opérations sera effectué en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières d'une puissance comprise entre 4 et 400 kW.

3.1.2 - 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, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

Par ailleurs, une attestation conforme aux prescriptions de l'arrêté du 15 septembre 2009 sera remise au commanditaire de l'entretien dans les 15 jours de la visite (art. R 224-41-8 du Code de l'environnement).

3.2 - DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction (dans les conditions fixées par l'article L 215-1 du Code de la consommation), sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception.

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 remplacement par 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 de remplacement d'une chaudière par un appareil 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

3.3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - RÉVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les Conditions particulières.

Les prix des prestations visées au présent contrat pourront être révisés le 1^{er} janvier de chaque année, de plein droit et sans formalité ni information préalable, en considération de l'indice ICHT rev-TS, secteur « Gaz, électricité, vapeur, air conditionné » publié par l'INSEE.

La valeur d'indice appliquée sera la dernière valeur publiée par l'INSEE à la date d'application.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement, quelle que soit la date de réalisation de l'entretien et même si celui-ci n'a pas encore été réalisé pour l'année civile en cours.

Le prix est payable à réception de la facture par le client et selon l'un des modes suivants : virement bancaire, titre interbancaire de paiement (TIP), chèque bancaire, cartes bancaires usuelles (paiement dans les espaces d'accueil du prestataire accessibles au public, paiement par téléphone ou paiement en ligne sur le site www.gazdebordeaux.fr), espèces (paiement dans les espaces d'accueil du prestataire accessibles au public ou par mandat-compte dans les agences de la Banque Postale du département de la Gironde).

En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire peut 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.

3.4 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Le présent contrat ne couvre qu'une visite d'entretien annuelle.

En conséquence, toutes les interventions étrangères à celles-ci et tous les dépannages éventuels feront l'objet d'une facturation supplémentaire (le client devant être informé des conditions de prix de celle-ci avant toute prestation).

Il en va notamment ainsi des demandes d'intervention correspondant aux situations suivantes :

- arrêt du fonctionnement ou mauvais fonctionnement de la chaudière pour une cause sans aucun lien avec la visite d'entretien ;
- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge⁽³⁾ ;
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc) ;
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- réparation d'avariables 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 ;
- détartage ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison.

De même, toutes les pièces remplacées à l'occasion de la visite d'entretien (à l'exception des joints et raccords visés à l'article 3.1.1.) seront facturées le client devant être informé des conditions de prix de celles-ci avant tout remplacement

3.5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

3.5.1 - Obligations du souscripteur

Ces installations, 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 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.

Le souscripteur veillera à faire effectuer les opérations de contrôle de vacuité du conduit de fumée 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.

3.5.2 - 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 et, en cas de remplacement de pièces, il s'engage à n'utiliser que 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.

3.5.3 - Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- défaut inhérent à l'appareil ;
 - 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 défauts relevés

dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

3.6 - ORGANISATION DES VISITES

3.6.1 - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

3.6.2 - 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.

3.6.3 - 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. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation du déplacement sera effectuée et le prestataire pourra résilier le contrat en cours par lettre recommandée avec accusé de réception.

3.6.4 - Conditions relatives à l'intervenant. En fonction du plan de charge, l'opération d'entretien pourra être réalisée par un autre professionnel, agissant sous la responsabilité du prestataire.

INFORMATION RELATIVE À LA RECONDUCTION DES CONTRATS DE PRESTATIONS DE SERVICES

(art. 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.

INFORMATION RELATIVE AU DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance (cf. articles L 221-1 à L 221-4 du Code de la consommation), le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation régi par les articles L 221-18 à L 221-28 du Code de la consommation.

Toutefois, en vertu de l'article L 221-25 du Code de la consommation, si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable (sur les conditions particulières au souscripteur pour les contrats Gaz de Bordeaux). Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue à l'article L 221-5.

En application de l'article L 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. [...] 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès de son droit de rétractation. [...] 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

INFORMATION RELATIVE AUX GARANTIES

En cas de défaillance des pièces ou matériels installés par Gaz de Bordeaux dans le cadre de ses prestations, Gaz de Bordeaux est tenu des défauts de conformité du bien dans les conditions de l'article L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

INFORMATION RELATIVE AUX DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers de GAZ DE BORDEAUX ont pour finalités la gestion des clients, la prospection, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques commerciales, l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle.

Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de prestation de service relatif à la maintenance ou au remplacement des appareils de chauffage et de leurs accessoires sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part de GAZ DE BORDEAUX.

Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale de la part de GAZ DE BORDEAUX.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
- le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition.

Peuvent être destinataires des données :

- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de distribution.
- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.
- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

Le responsable du traitement est le directeur général de la SAS GAZ DE BORDEAUX – 6

PLACE RAVEZIES – 33075 BORDEAUX CEDEX.

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la section 2 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ce droit d'accès peut être exercé auprès de la SAS GAZ DE BORDEAUX – Direction habitat – 6 place RAVEZIES – 33075 BORDEAUX CEDEX.

MEDIATION SERVICES GAZ DE BORDEAUX

Dans le but de parvenir à une résolution amiable d'un éventuel litige survenu à l'occasion de l'une de nos prestations, GAZ DE BORDEAUX vous propose de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé, conformément aux dispositions des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation. Préalablement, vous devez nous adresser par écrit votre réclamation détaillée à laquelle nous apporterons la plus grande attention. Si notre réponse ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez alors, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, contacter la plateforme de médiation MEDICYS, soit directement sur son site (www.medicys.fr) ou par voie postale : MEDICYS - Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73 Boulevard de Clichy - 75009 - Paris. La plateforme de médiation MEDICYS est partenaire du SYNASAV.

(1) Ventilation mécanique contrôlée

(2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs

(3) Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires : Règlement sanitaire départemental et articles R 131-31 à R 131-37 du Code de la construction et de l'habitation.

ESSENTIEL



CONTRAT D'ABONNEMENT

pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux

Conforme à la norme AFNOR NF X 50-010

 **VOTRE LIGNE DIRECTE :**

Maintenance / Installation : **05 57 19 69 99**
maintenanceinstallation@gazdebordeaux.fr

Nous rappelons que le ramonage et la vérification des conduits de fumée sont obligatoires chaque année.

Version janvier 2018

SERVICE MAINTENANCE INSTALLATION

6 place Ravezies - 33075 BORDEAUX CEDEX
SAS au capital de 500 000 € • RCS Bordeaux 502 941 479 • Code APE 3523Z

L'énergie est notre avenir, économisons-la!