

# ENTRETIEN ET DÉPANNAGE

Fiche d'information précontractuelle relative à l'entretien et au dépannage des appareils gaz, en application de l'article L 221-5 du Code de la Consommation. Valable à compter du 1er avril 2019.

Gaz de Bordeaux vous propose trois formules de contrat permettant la réalisation de la visite d'entretien annuelle obligatoire de vos appareils de chauffage gaz.

Ces différents contrats sont constitués de Conditions Générales de Vente, de Conditions particulières au souscripteur et du Formulaire de rétractation visé au 2° de l'article L 221-5 du Code de la consommation.

PRESTATIONS	PREMIUM	CONFORT	ESSENTIEL
Visite d'entretien annuelle			
Délivrance d'une attestation d'entretien			
Reconduction tacite du contrat			
Païement par prélèvement			
Païement du contrat en 12 mensualités			
Dépannages illimités*			
Permanence dépannages le samedi			
Priorité sur le premier créneau horaire**			
Techniciens dédiés			
Intervention sous 24h			

\* main d'œuvre et déplacements gratuits - hors pièces / \*\* du matin (8h15>9h15) ou de l'après-midi (13h00>14h30)

Le contrat **ESSENTIEL** couvre la réalisation de la visite d'entretien annuelle obligatoire avec délivrance d'une attestation d'entretien. Afin d'assurer votre tranquillité, ce contrat d'une durée d'un an est reconduit chaque année sauf opposition de votre part. Il ne couvre pas les dépannages éventuels de(s) appareil(s) sous contrat de votre installation.

Le contrat **CONFORT** offre les mêmes avantages, mais vous permet également de bénéficier pendant toute sa durée :

- d'un délai d'intervention pour les dépannages sous 48h incluant déplacement et main d'œuvre, seules des pièces de rechange pouvant être facturées ;
- du choix du rendez-vous sur 2 créneaux : matin ou après-midi ;
- d'un accès à la permanence du samedi sur la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mars pour une demande d'intervention de dépannage.

Le contrat **PREMIUM** vous permet de bénéficier en plus de ces prestations

- d'un délai d'intervention pour les dépannages sous 24 heures ;
- d'une prise en charge personnalisée par une équipe technique dédiée ;
- du choix du rendez-vous sur 4 créneaux : début de matinée, matin, début d'après-midi ou après-midi.

**Révision du prix :** ces prix pourront être révisés chaque année au moment de la reconduction du contrat, 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.

**Conditions et modalités de paiement :** la facture de prestation est à régler à réception et sans escompte par virement, carte bancaire, TIP, chèque à l'ordre de Gaz de Bordeaux, prélèvement automatique ou par mensualités, espèces au moyen du service Efficash de La Poste.

**TVA applicable :** concernant les logements d'habitation achevés depuis moins de deux ans, la TVA applicable est de 20 %. Pour les logements à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans, c'est le taux intermédiaire de 10 % qui s'applique dès lors qu'ils sont affectés à l'habitation pour plus de 50 % de leur superficie. Le taux réduit de 5,5 % s'applique aux prestations permettant d'améliorer la qualité énergétique des logements (entretien d'une chaudière à condensation par exemple).

TARIF ANNUEL	PREMIUM	CONFORT	ESSENTIEL	
Chaudière murale simple ou mixte, sol simple ou mixte, générateur d'air	188,20€ <sup>TTC*</sup>	15,68€ <sup>TTC*</sup> PAR MOIS	157,14€ <sup>TTC*</sup>	129,64€ <sup>TTC*</sup>
Chaudière condensation	222,14€ <sup>TTC**</sup>	18,51€ <sup>TTC**</sup> PAR MOIS	192,34€ <sup>TTC**</sup>	155,41€ <sup>TTC**</sup>
Chaudière condensation avec ballon sanitaire <sup>(1)</sup> chaudière hybride, condensation solaire	350,66€ <sup>TTC**</sup>	29,22€ <sup>TTC**</sup> PAR MOIS	320,87€ <sup>TTC**</sup>	295,29€ <sup>TTC**</sup>
Chaudière murale, ballon sanitaire <sup>(1)</sup>	365,62€ <sup>TTC*</sup>	30,47€ <sup>TTC*</sup> PAR MOIS	334,55€ <sup>TTC*</sup>	307,89€ <sup>TTC*</sup>
Radiateurs gaz, chauffe-eau, chauffe bain, accumulateur gaz	147,81€ <sup>TTC*</sup>	12,32€ <sup>TTC*</sup> PAR MOIS	116,74€ <sup>TTC*</sup>	108,03€ <sup>TTC*</sup>
Option maintenance de la régulation	<b>OFFERT</b>		14,70€ <sup>TTC**</sup>	14,70€ <sup>TTC**</sup>
			15,32€ <sup>TTC*</sup>	15,32€ <sup>TTC*</sup>

(1) nécessitant sa vidange pour contrôle anode

\*TVA 10% \*\*TVA 5.5%

## PRESTATIONS HORS CONTRAT

Les prestations non incluses dans le périmètre du contrat choisi seront facturées dans les conditions suivantes :

> **Prise en charge :** forfait 71.50 € TTC avec une TVA à 10% ou 78€ TTC avec une TVA à 20%. Celle-ci est facturée pour toute demande d'intervention ou de déplacement d'un technicien Gaz de Bordeaux.

> **Main d'œuvre :** taux horaire de 66 € TTC avec TVA à 10 % ou 72 € TTC avec TVA à 20 %. La première heure d'intervention est due en totalité. Le temps passé au-delà de la première heure est facturé par demi-heure indivisible.

> **Devis :** conformément aux dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, toute demande de prestation, quel qu'en soit le montant doit faire l'objet d'un devis, sans frais supplémentaires, soumis à l'acceptation du client.

Si à l'occasion d'une intervention technique, le client souhaite l'établissement d'un devis pour un changement de pièces ou toute autre prestation non prévue au contrat, ce devis ne fait l'objet d'aucun supplément de facturation.

> **Forfait entretien hors contrat** (hors chaudière avec ballon sanitaire) : de 137.5 € TTC (chaudière classique avec TVA 10 %) à 164.16 € TTC (chaudière à condensation avec TVA 5.5 %).

## 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.

### Avis d'information visé à l'article R 221-3, du Code de la consommation.

#### Droit de rétractation (art. R 221-1 Code de la consommation)

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, à l'attention de :

**SAS Gaz de Bordeaux**  
**Service Maintenance Installation**  
**6 place Ravezies, 33075 Bordeaux Cedex**  
**Tél. : 05 57 19 69 99 - Fax : 05 57 14 25 39**

vosre 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. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet : [www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétraction soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### Effets de rétractation

Encas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement 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 devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

## 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 suivant 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 SUR LA RECONDUCTION TACITE

### (Article L 215-1 relatif à la reconduction des contrats de prestation de services)

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.

## 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](http://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.

## DONNÉES PERSONNELLES (EXTRAIT DES CGV)

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 données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de prestations 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 du fournisseur et en application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)**