

PRESTATIONS HORS CONTRAT D'ENTRETIEN

Appareils domestiques d'une puissance inférieure à 70 kW

Valable à compter du 1er mars 2019

BASE PRESTATIONS HORS CONTRAT D'ENTRETIEN	HT	TTC (AVEC TVA A 5.5%)	TTC (AVEC TVA A 10%)	TTC (AVEC TVA A 20%)
Prise en charge	65,00€	68,58€	71,50€	78,00€
Montant 1 heure M.O	60,00€	63,30€	66,00€	72,00€
Forfait entretien hors contrat chaudière atmosphérique (hors chaudière avec ballon sanitaire à contrôler)	125,00€		137,50€	150,00€
Forfait entretien hors contrat chaudière à condensation (hors chaudière avec ballon sanitaire à contrôler)	155,60€	164,16€		186,72€

PRESTATIONS FORFAITAIRES HORS CONTRAT	HT	TTC (AVEC TVA A 5.5%)	TTC (AVEC TVA A 10%)	TTC (AVEC TVA A 20%)
Détartrage de l'échangeur sur place ou en atelier (après avis technique et sous réserve de percement de l'échangeur)	359,09€	378,84€	395,00€	430,91€
Allumer/éteindre appareil à gaz pour clients sous contrat	80,00€	84,40€	88,00€	96,00€
Contrôle/réglage thermostat d'ambiance pour client sous contrat	80,00€	84,40€	88,00€	96,00€
Pose ou remplacement thermostat d'ambiance	à partir de 169,99€ TTC avec TVA à 10%			
Pose d'un détecteur de fumées pour client sous contrat	à partir de 56,00€ TTC avec TVA à 10%			
Création ou remplacement d'une connectique appareil de cuisson	à partir de 142,00€ TTC avec TVA à 10%			
Création ou modification d'un réseau intérieur hydraulique, d'évacuation eaux usées ou de gaz	à partir de 118,67€ TTC avec TVA à 10%			
Isolation réseaux de chaleur RT2012	à partir de 116,73€ TTC avec TVA à 10%			
Création d'une ventilation sur mur pierre, brique ou parpaing en RDC ou de plain pied	à partir de 239,00€ TTC avec TVA à 10%			
Pose ou remplacement d'un disconnecteur pour remplissage installation chauffage (si extérieur à l'appareil)	à partir de 343,59€ TTC avec TVA à 10%			
Remplacement d'un conduit de raccordement pour client sous contrat	à partir de 39,60€ TTC avec TVA à 10%			
Remplacement d'un circulateur chauffage RT2012 (si extérieur à l'appareil)	à partir de 644,99€ TTC avec TVA à 10%			
Remplacement d'un vase d'expansion chauffage (si extérieur à l'appareil)	à partir de 273,00€ TTC avec TVA à 10%			
Rinçage et traitement d'une installation chauffage	à partir de 259,00€ TTC avec TVA à 10%			
Désembouage et traitement d'une installation chauffage avec station de désembouage	à partir de 539,00€ TTC avec TVA à 10%			
Pose d'un pot à boue magnétique sur installation chauffage	à partir de 449,99€ TTC avec TVA à 10%			
Remplacement de robinets radiateurs eau chaude sur installation chauffage	à partir de 357,50€ TTC avec TVA à 10%			
Remplacement ou pose de sèche-serviettes et de radiateur à eau chaude	à partir de 435,00€ TTC avec TVA à 10%			
Pose ou remplacement d'un réducteur de pression sur installation eau froide sanitaire	à partir de 338,99€ TTC avec TVA à 10%			
Pose ou remplacement d'un vase sanitaire sur installation eau froide sanitaire	à partir de 299,00€ TTC avec TVA à 10%			
Pose d'un surpresseur domestique compact sur installation eau froide sanitaire	à partir de 1075,00€ TTC avec TVA à 10%			
Pose d'un filtre sanitaire sur installation eau froide	à partir de 409,00€ TTC avec TVA à 10%			
Pose d'un adoucisseur compact sur installation eau froide sanitaire	à partir de 1186,00€ TTC avec TVA à 10%			
Remplacement fluide caloporteur sur ballon CESI (chauffe-eau solaire individuel)	à partir de 256,00€ TTC avec TVA à 5.5%			
Contrôles qualité des eaux (chauffage / eau sanitaire / condensats)	à partir de 28,91€ TTC avec TVA à 5.5%			

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.

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).

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% et 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 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 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. 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 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.

Effets de rétractation

En cas 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.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

6, place Ravezies, 33 075 Bordeaux Cedex -
Ligne directe Maintenance Installation : 05 57 19 69 99
maintenanceinstallation@gazdebordeaux.fr

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.

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 du prestataire 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.

Lors d'une opération de paiement réalisée par le client au moyen d'une carte bancaire, sont collectées les données strictement nécessaires à la réalisation du paiement, à savoir : le numéro de la carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel. Les données collectées nécessaires à la bonne exécution de la prestation sont obligatoires. **Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du prestataire 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**

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 hiérarchique
- 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 sociétés liées contractuellement à la SAS GAZ DE BORDEAUX en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par la SAS GAZ DE BORDEAUX. Le client dispose toutefois du droit de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à ces prestataires.
- 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(la) correspondant(e) « informatique et libertés » de la SAS Gaz de Bordeaux peut être contacté(e) selon les dispositions de la loi n°78-17 modifiée à l'adresse du siège social ou par courriel : dpo@bm-energies.com.

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 loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ce droit d'accès peut être exercé auprès de la SAS GAZ DE BORDEAUX - Service Relation Client - 6 place RAVEZIES - 33075 BORDEAUX CEDEX. Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction après une demande relative au traitement de ses données personnelles, il peut formuler une réclamation directement auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés sur leur site <https://www.cnil.fr/fr/agir>.