

LES CONTRATS D'ENTRETIEN

Généralités

Chaudières fioul

Chaudières gaz

Services et prestations durant la période de garantie

Interventions non comprises dans le service d'entretien

Durée et dénonciation

Conditions de paiement et rendez-vous

Responsabilité et obligations du souscripteur

Responsabilité et obligations du prestataire

Limites de responsabilité

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE
D'ENTRETIEN CHAUFFAGE

(selon norme AFNOR NF X 50-010 et NF X 50-011)

**Prestations réalisées lors de la visite annuelle dans le
cadre d'un service d'entretien :**

Le contrat d'entretien inclut :

- le démontage et le nettoyage complet du brûleur,
- le relevé du type du gicleur et son remplacement,
- le nettoyage et remplacement si nécessaire du filtre fioul,
- la mesure et le réglage de la pression de pulvérisation du fioul,
- la mesure électronique de la température des fumées, du monoxyde de carbone, du dioxyde de carbone, de l'oxygène, du rendement thermique de combustion, du facteur d'air dans les fumées,
- la mesure du tirage,
- la détermination de l'indice de noircissement,
- la vérification des dispositifs de sécurité du brûleur,
- le contrôle des organes de régulation,
- le contrôle visuel des éléments constitutifs de la sphère chaufferie (vannes, circulateurs, soupapes, pression d'eau, vase d'expansion),
- la main d'œuvre et les frais de prise en charge nécessaires à la réalisation des opérations citées ci-dessus.

Le contrat d'entretien inclut :

- le démontage et le nettoyage complet du brûleur et de la veilleuse,
- le nettoyage du corps de chauffe des chaudières murales,
- la vérification, mesure et réglage éventuel de la pression ou du débit gaz,
- la mesure du débit et le relevé de la température de l'eau chaude sanitaire pour les chaudières à production instantanée,
- la mesure électronique de la température des fumées, du monoxyde de carbone, du dioxyde de carbone*, de l'oxygène*, du rendement thermique de combustion*, du facteur d'air dans les fumées*,
- la mesure du tirage*,
- la vérification des dispositifs de sécurité du brûleur,
- le contrôle des organes de régulation,
- le contrôle visuel des éléments constitutifs de la sphère chaufferie, (vannes, circulateurs, soupapes, pression d'eau, vase d'expansion)
- la main d'œuvre et les frais de prise en charge nécessaires à la réalisation des opérations citées ci-dessus.

* Ne concerne que les chaudières équipées d'un brûleur à air soufflé

- Un dépannage éventuel sur appel justifié du client, sur toute la sphère chaufferie (Intervention limitée au remplacement de pièces ne nécessitant pas de modification de la tuyauterie) les pièces seront facturées séparément au tarif en vigueur.
- Une permanence téléphonique est assurée pendant toute la période de chauffe (de septembre à avril) sept jours sur sept.
- Tout dépannage sera pris en charge dans la demi-journée suivant l'appel du client.
- Chaque dépannage fera l'objet d'une fiche d'intervention comportant le motif de la visite et le détail des pièces facturées (les pièces défectueuses hors garantie seront laissées à disposition du client).

Ne sont pas considérées comme justifiées ou prioritaires les interventions suivantes :

- vérification et entretien des radiateurs ou plancher chauffants et canalisations (appoints d'eau...),
- réparations d'avaries ou de pannes causées par fausses manœuvres, interventions étrangères ou non compétentes, gel, utilisation d'eau ou de combustible impropre, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière, vapeurs grasses, corrosive...),
- intervention pour manque de combustible ou défaut d'alimentation électrique,
- entretien et dépannage de dispositifs connexes à l'installation,
- détartrage ou remplacement d'anode.

Ces interventions seront réalisées dans les plus brefs délais en fonction des disponibilités du planning de l'entreprise et seront facturées selon le tarif horaire en vigueur.

Sont considérées comme justifiées et considérées comme prioritaires toute panne autre que celles citées ci-dessus et ayant mis le chauffage à l'arrêt.

- Le présent service d'entretien est valable pour une période d'un an à compter de la visite d'entretien annuelle.
- Le prestataire s'engage à laisser l'installation en bon état de fonctionnement.
- En cas d'acquisition d'un générateur d'une autre marque et dans le cas où le prestataire ne pourrait en assurer l'entretien, celui-ci rembourserait au souscripteur le prix du service d'entretien au pro-rata du temps écoulé.
- Une dénonciation en cours d'année de garantie n'ouvre aucun droit à remboursement de tout ou partie du prix du service d'entretien et dégage le prestataire de toute conséquence pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

- Le prestataire s'engage à proposer un nouveau rendez-vous par courrier ou par téléphone en vue du renouvellement du service d'entretien et de la visite annuelle au terme de l'année de garantie.
- Cette visite obligatoire sera annoncée quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.
- Après deux déplacements du prestataire pour absence du souscripteur, il sera facturé un déplacement supplémentaire.
- Le montant de la facture du service d'entretien est à régler à réception de celle-ci.
- Le paiement au technicien lors de la visite annuelle ouvre droit en dehors de la saison de chauffe à une remise de 10% du prix du service d'entretien pour paiement comptant. Le non paiement de cette facture sous trente jours annule la garantie liée au service d'entretien.

- 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 service d'entretien.
- 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 les règlements en vigueur lors de la réalisation.
- Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles et fera effectuer toute modifications sur les appareils concernés si une nouvelle réglementation les imposait.

- Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils concernés par le service d'entretien, sans en informer au préalable le prestataire; de même, il s'interdira de modifier les réglages de ceux-ci.
- Le ramonage de la cheminée, du conduit de raccordement et de la chaudière ne faisant pas parti du présent service d'entretien, le souscripteur s'engage à le faire réaliser par l'homme de l'art selon les prescriptions du règlement sanitaire départemental, avant la visite annuelle d'entretien du prestataire.
- Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire; en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du service d'entretien ne devra gêner les opérations d'entretien.

- Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent document.
- Il s'engage à assurer l'entretien conformément aux règles de l'art et plus généralement de manière à apporter une intervention de qualité et de nature à assurer le bon fonctionnement de l'appareil, dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.
- Les dépannages seront réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou en "échange standard" également garanti.

- La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre ou malveillance ou intervention étrangère imputable au souscripteur, guerre, incendie, ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages et tremblements de terre.
- Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts dans le circuit de chauffage (hors chaudière) ou de la cheminée.