



358 rue du Faubourg d'Esquerchin  
59553 Cuincy  
03.27.95.08.78  
contact@demany-chauffage.fr  
Site Web : www.demany-chauffage.fr

## CONTRAT D'ENTRETIEN

- **LE CONTRAT « CONFORT »**

Ce contrat comprend

- l'entretien annuel obligatoire de votre appareil selon les normes et réglementations en vigueur
- la fourniture d'une attestation d'entretien
- la main d'œuvre et le déplacement pour toute panne survenant pendant la période des 12 mois de validité du contrat

*Exclusions du contrat :*

1. Le remplacement du corps de chauffe ou échangeur sanitaire
2. Les pièces détachées
3. Tous les déplacements non justifiés (mise en service ou arrêt du chauffage, réglage de régulation, intervention sur les réseaux de canalisations et radiateurs, etc.)

- **LE CONTRAT « SÉRÉNITÉ » \***

Ce contrat comprend

- l'entretien annuel obligatoire de votre appareil selon les normes et réglementations en vigueur
- la fourniture d'une attestation d'entretien
- la main d'œuvre et le déplacement
- les pièces détachées pour toute panne survenant pendant la période des 12 mois de validité du contrat.

*Exclusions du contrat :*

1. Le remplacement du corps de chauffe ou échangeur sanitaire
2. Tous les déplacements non justifiés (mise en service ou arrêt du chauffage, réglage de régulation, intervention sur les réseaux de canalisations et radiateurs, etc.)

### TARIFS TTC\*\*

|                      | CONTRAT CONFORT | CONTRAT SÉRÉNITÉ* |
|----------------------|-----------------|-------------------|
| CHAUDIÈRE GAZ        | 150€            | 220€              |
| CHAUDIÈRE FIOUL      | 215€            | 265€              |
| CHAUDIÈRE PULSATOIRE | 180€            | 250€              |

La société DEMANY SANITAIRE CHAUFFAGE s'engage à intervenir toute l'année dans les 24h suivant l'appel  
Hors weekends et jours fériés.

\* Contrat réservé aux chaudières gaz de maximum 10 ans, date de fabrication faisant foi.

\*\*Tva en vigueur incluse.

\*\*\*Hors Pulsatoire

**Monsieur et/ou Madame :**

**Adresse :**

**Code postal :**

**Ville :**

**Téléphone fixe :**

**Portable :**

**Email :**

**Coordonnées du locataire pour les biens en location :**

**Je choisis le contrat :**

☐ CONFORT

☐ SÉRÉNITÉ

**Appareil(s) à entretenir :** ☐ chaudière gaz

☐ chaudière fioul

☐ chaudière Pulsatoire

☐ chauffe-eau/bain

*Le présent contrat est conclu pour une période d'un an à compter de la date d'attestation du 1<sup>er</sup> entretien et renouvelable par tacite reconduction à date anniversaire.*

**Tarif du CONTRAT choisi :**

€ (TVA en vigueur incluse)

**Mode de règlement :**

☐ Chèque

☐ Espèce

☐ Virement

☐ Je déclare avoir pris connaissance des CGV et de mon droit à renonciation.

Fait en deux exemplaires à :

Le :

Signature précédée de la mention  
« Lu et approuvé »

DEMANY SANITAIRE CHAUFFAGE



# Conditions générales de ventes

## 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») s'appliquent au contrat d'abonnement pour entretien annuel de chaudières individuelles ayant une puissance utile inférieure ou égale à 400KW et utilisant les combustibles gazeux (ci-après « le contrat ») souscrit entre le client (ci-après « le client ») et DEMANY SANITAIRE CHAUFFAGE (ci-après « le prestataire »).

Tout contrat souscrit par le client implique l'adhésion entière et pleine aux CGV. Il ne pourra y être dérogé que par un accord écrit du prestataire. Les CGV prévalent dès lors sur toute autre communication, accord ou écrit.

Le présent document énonce les conditions contractuelles de réalisation d'une prestation d'entretien annuel d'une chaudière au sens de l'article R224-41-4 du code de l'environnement.

Le contrat est constitué :

- des présentes CGV ;
- des conditions particulières de vente

## 2. Caractéristiques

### 2.1 Conditions d'intervention

2.1.1 L'entretien de la chaudière est assuré par un chauffagiste agréé, le prestataire s'engageant à délivrer au client l'attestation légale de nettoyage et de combustion à l'issue de sa prestation.

2.1.2 L'entretien n'est effectué que pour autant que la chaudière et son installation soient conformes aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et que ladite chaudière ne constitue pas une menace pour la sécurité du technicien.

2.1.3 Lors de la visite d'entretien, une inspection de la chaudière et de son installation est réalisée pour juger si celles-ci répondent aux conditions du contrat. Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, les obligations résultant du contrat sont suspendues. Le technicien en informe le client et l'indique sur sa fiche de travail. Il peut à cette occasion établir un devis pour la réparation, que le client est libre d'accepter ou de refuser. Par dérogation, si le client demande par écrit qu'il soit quand même procédé à l'entretien, le contrat se poursuit pour autant que l'installation soit suffisamment accessible et que la sécurité du technicien ne soit pas menacée. Dans ce cas cependant, la responsabilité du prestataire est limitée aux éléments qui n'auront pas été contestés par le technicien.

2.1.4 Sont explicitement exclues du périmètre des CGV :  
.les chaudières d'une puissance supérieure à 400KW,  
.les installations qui sont insuffisamment accessibles au technicien,  
.les chaudières qui sont en mauvais état, vétustes et/ou non réparables,  
.les installations endommagées suite à la survenance d'un cas de force majeure ou par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au client,  
.les installations endommagées suite à des défauts relevés dans le circuit de chauffage emboué ou de la cheminée.

### 2.2 Prestations comprises dans le contrat

2.2.1 Le contrat « simple » couvre au minimum l'entretien périodique prévu par la loi à la date de l'offre, à l'exclusion des éventuels audits supplémentaires imposés par la législation. Chaque visite d'entretien obligatoire est annoncée au moins 15 jours à l'avance au client, ce dernier pouvant demander un report de 3 jours ouvrables au moins avant la date initiale fixée. Sur demande expresse du client, le prestataire indiquera si la visite a 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 incorporé dans l'appareil) ;
- .vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- .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 ;
- .vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (conforme à la norme XPP45-500).

Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC gaz :

- .vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière ;
- .nettoyage du conduit de raccordement ;
- .vérification des débits de gaz et réglages éventuels, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;

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 ;  
.vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.  
.vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

2.2.2 Le contrat « confort » couvre en sus du contrat simple :  
.le déplacement et la main d'œuvre pour toute panne survenant dans les douze mois de validité du contrat  
.exclusions du contrat :  
1-le remplacement du corps de chauffe ou échangeur sanitaire  
2-les pièces détachées  
3-tous les déplacements non justifiés (mise en service ou arrêt du chauffage, réglage de régulation, intervention sur les réseaux de canalisations et radiateurs, etc.)

2.2.3 Le contrat « sérénité » couvre en sus du contrat confort :  
.les pièces détachées pour toute panne survenant pendant la période des douze mois de validité du contrat.  
.exclusions du contrat :  
1-le remplacement du corps de chauffe ou échangeur sanitaire  
2-tous les déplacements non justifiés (mise en service ou arrêt du chauffage, réglage de régulation, intervention sur les réseaux de canalisations et radiateurs, etc.)

2.2.4 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 telle qu'indiquée en B5 de l'annexe B de la norme NF X 50-010.

### 2.3 Prestations non comprises dans le contrat

Ne sont pas comprises dans le contrat et/ou sont considérées comme des appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- .contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;

- .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'avaries 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 ;
- .détartrage ;
- .remplacement des pièces détachées non comprises dans la garantie légale, la garantie contractuelle constructeur (cf. : garantie afférente à l'appareil) ou le contrat souscrit ;
- .main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières ;
- .contrôle du PH ou du TH de l'eau ;
- .interventions pour accéder à la chaudière, à la tuyauterie ou à son environnement ;
- .mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison

S'il y apparaît sur le lieu d'intervention que la demande du client n'est pas comprise dans la prestation de dépannage, les frais de déplacement, de main d'œuvre et les pièces liés à cette demande seront facturés directement au client.

En cas de demande de réparations urgentes non couvertes par le contrat, une offre de prix est envoyée au client. Elle constitue une estimation du prix pour les services demandés, sans préjudice du temps réellement presté. Le client est libre d'accepter ou de refuser ce devis. La prestation, si elle est réalisée, fera l'objet d'une facturation séparée par le prestataire.

### 3. Durée du contrat et conditions de résiliation

Le contrat est conclu pour une durée de 1 an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf résiliation de l'une ou l'autre des parties effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception de deux mois au moins avant son échéance. Conformément aux dispositions de la loi Chatel, le prestataire s'engage à rappeler au client la date limite de résiliation 1 à trois mois à l'avance. A défaut de la réception de cette information par courrier, le client pourra résilier le contrat à tout moment sans frais. Si un entretien est prévu pendant le délai de préavis, il sera effectué. Toute résiliation anticipée du client entraînera l'application d'une pénalité représentant 50% du montant de la prestation d'entretien. Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement. En cas de changement de chaudière en cours

# Conditions générales de ventes

de contrat et rachat d'un appareil de même marque et type, la durée du contrat qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil. En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type en cours de contrat, le client devra notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation en vue de l'établissement d'un avenant au contrat. Si le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière, il en informe le client et met fin au contrat sans aucun frais pour le client.

## 4. Prix et conditions de paiement

Tous les prix sont indiqués en euro TVA comprise au taux en vigueur. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre la conclusion du contrat et celui de la prestation sera à la charge du client. Le contrat est conclu par la signature manuscrite de celui-ci.

Le règlement est effectué en une fois par chèque ou espèce dans le délai indiqué sur la facture.

Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat. Le prestataire s'engage à informer le client des modifications tarifaires 1 à trois mois avant l'échéance du contrat.

Tout retard ou défaut de paiement entrainera de plein droit des frais de rappel de 5 euros pour un envoi de courrier ordinaire et de 15 euros pour un envoi de courrier par recommandé.

En cas de non-paiement du prix dans les trente jours suivant la souscription ou le renouvellement du contrat, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations et d'appliquer des pénalités de retard au taux d'intérêt légal. Il en avertira le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le contrat est résilié ou annulé, la responsabilité du prestataire est dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

## 5. Obligations et responsabilité

### 5.1 Obligations du client

Les installations du client, 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 client s'engage à maintenir ses installations en stricte conformité dans les normes en vigueur.

Le client veillera spécialement à :

- .donner suite aux invitations du prestataire à fixer un rendez-vous pour l'entretien de sa chaudière ;
- .être présent lors du rendez-vous fixé ;
- .donner au technicien l'accès à la chaudière et à la zone de travail ;
- .assurer la propreté et l'accessibilité des endroits de pose et de stockage des matériaux ;
- .faire exécuter le contrôle du conduit de fumé par une technique appropriée si celui-ci est exclu des prestations prévues au contrat ;
- .faire réaliser toutes modifications imposées par la réglementation ;
- .n'apporter aucune modification aux appareils objet du contrat (notamment les réglages) sans en informer le prestataire ;
- .mettre à disposition du technicien pour toute la durée du travail une alimentation d'eau sous pression de ville et une alimentation électrique avec terre et fusibles ;
- .signer la fiche de travail établie par le technicien lors de l'intervention, même si cette fiche constate que la chaudière ne satisfait pas aux conditions du contrat ;
- .payer toute somme due dans les délais.

Le non-respect de ses obligations par le client peut entraîner la non réalisation ou le retard dans l'entretien ou d'une réparation. Le prestataire ne peut, dans ce cas, être tenu responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect ou de ce retard. Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué du fait du non-respect de ces obligations, le client devra contacter lui-même le prestataire pour la réalisation de l'entretien.

### 5.2 Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre des prestations liées au contrat. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conforme par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

Le prestataire s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure ou toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

Le prestataire se réserve le droit de faire exécuter les prestations objet du contrat par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

### 5.3 Limites de responsabilité du prestataire

Le prestataire n'est responsable qu'en cas de non-exécution des principales prestations du contrat ou en cas de faute grave ou intentionnelle. La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accident provoqués par :

- .fausse manœuvre
- .malveillance ou intervention étrangère imputables au client ;
- .guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblement de terre ;
- .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 ;
- .l'utilisation de produits chimiques pour déboucher les canalisations ;
- .une fermeture des eaux.

## 6. Organisation des visites

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année contractuelle du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, le contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante.

Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien.

Les prochaines interventions d'entretien seront alors reconduites suivant le tarif actualisé.

Si le prestataire annonce sa visite au client mais ne viens pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du client.

Si le prestataire se déplace chez le client mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les quinze jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du client est constatée, le prestataire se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de trente euros au client en compensation du dommage subi. De même, toute intervention non justifiée est facturée au client à hauteur de trente euros au titre de prise en charge.