

## Contrat d'abonnement d'entretien des chaudières Gaz et Fioul



# E.R.M Ramonage

### Conditions générales

à usage domestique conforme aux normes AFNOR

#### 1. SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

• Une visite d'entretien obligatoire annoncée 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 :

- entretien de la chaudière (selon les différents contrats, réglages des brûleurs et contrôle Co et Co2),
- les déplacements au domicile (autant de fois dans l'année que nécessaire),
- main d'œuvre (selon formule contrat),
- ramonage du conduit d'évacuation de fumée<sup>(1)</sup>.

#### 2. DURÉE ET DÉNONCIATION

Cette convention est conclue pour une période d'un an à partir de la date de la signature.

Cette convention est renouvelable par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception 2 mois avant son échéance.

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 rachat d'un appareil de même marque, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

#### 3. CONDITIONS DE PAIEMENT ET RÉSILIATION DU RENOUVELLEMENT DE CONTRAT

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir offre jointe).

Les tarifs seront révisables annuellement. Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une période d'un an à partir de la date de la signature.

Il est renouvelable par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation deux mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le montant de la redevance est payable au moment du renouvellement de l'abonnement, au plus tard à la date d'échéance du contrat.

La facture sera adressé par courrier un mois avant suivant la réglementation en vigueur dont la référence sera communiquée au souscripteur. En cas de défaut de paiement ou d'inexécution de l'une de ses obligations par le client, 48 heures après une mise en demeure restée infructueuse, la Sté ERM pourra résilier de plein droit le contrat qui les lie, si bon lui semble sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait lui réclamer.

En outre, la Sté ERM se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts à l'acheteur défaillant.

Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur seront facturées au prix du tarif en vigueur.

(1) si option ramonage souscrit.

#### 4. SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

- Toutes les fournitures en remplacement des pièces défectueuses ou usagées quelles qu'elles soient.

- La main-d'œuvre (selon contrat).

- Les interventions qui pourraient être demandées par suite de l'emploi de combustible non approprié ou par manque de fioul domestique ou par panne de secteur et d'une manière générale toute intervention non prévue.

- La réparation des avaries causées par tous incidents ou accidents survenus par suite de malveillance fautive manœuvre, sinistre, inondation, incendie et en général événement de force majeure.

- La réfection des foyers réfractaires, le nettoyage du ou des réservoirs.

- La main-d'œuvre supplémentaire consécutive à un branchement sanitaire non conforme aux prescriptions du constructeur.

- Les travaux non compris dans le présent contrat seront facturés selon le tarif en vigueur à la date d'intervention.

- Les travaux plus importants, tels que modifications d'installations ou remplacement de matériels feront l'objet d'un devis de la Société E.R.M.

- Intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation.

- Intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire.

- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation.

- Détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude.

- Purge des radiateurs.

- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 1 dans le cadre du dépannage éventuel.

- Toute panne diagnostiquée lors de la visite d'entretien de la chaudière, le contrat prendra effet dès lors que les travaux ou la remise en conformité de l'installation aura été réalisé à la charge du client.

#### 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

##### 5.1 - Obligations du souscripteur

Le client certifie que ses 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, l'alimentation et la distribution électrique, sont en conformité avec les règles de l'art et les réglementations en vigueur...

Le client s'engage à maintenir ses installations en stricte conformité avec les réglementations techniques, et particulièrement celles relatives à la sécurité des installations utilisant le fioul ; le client fera effectuer toutes modifications sur son installation et application des réglementations nouvelles qui s'y rapportent.

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.

##### 5.2 - Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir contracté auprès d'une compagnie notoirement solvable une assurance de responsabilité civile le garantissant, vis-à-vis des tiers, contre les risques résultant de ses interventions.

Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installations et de bonne utilisation sont respectées.

##### 5.3 - Limite de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par fautive 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 ou anomalies relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée.

#### 6. ORGANISATION DES VISITES

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. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée une facturation supplémentaire sera effectuée.

#### 7. CLAUSE RESOLUTOIRE

La Convention pourra être résiliée de plein droit par la Société E.R.M. si le vieillissement ou l'usure de l'installation rendait sa maintenance anormalement difficile ou inefficace.

### Conditions particulières en complément aux normes AFNOR

#### 1. LES FORMULES DE CONTRAT

##### 1.1 - La formule CONTRAT GAZ ZEN

La formule comprend :

- Une visite d'entretien annuel : entretien et contrôle des différents organes, contrôle CO, vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, ramonage du corps de chauffe (nettoyage).
- Tous les dépannages illimités, sur appel justifié, déplacement compris, **main d'œuvre facturable**.
- Option ramonage (tarif préférentiel dans le cadre du contrat souscrit).

##### 1.2 - La formule CONTRAT GAZ OPTIMUM

La formule comprend :

- Une visite annuelle : entretien et contrôle des différents organes, contrôle CO, vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, ramonage du corps de chauffe (nettoyage).
- Tous les dépannages illimités, sur appel justifié, déplacement et main d'œuvre comprise. Seules les pièces restent à la charge du client et seront facturées.
- Option ramonage (tarif préférentiel dans le cadre du contrat souscrit).

##### 1.3 - La formule CONTRAT FUEL SÉRÉNITÉ

La formule comprend :

- Une visite annuelle : entretien et les réglages des brûleurs pour les chaudières à fuel, contrôle des différents organes, vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, ramonage du corps de chauffe (nettoyage).
- Gicleur facturé et remplacé systématiquement lors de la visite d'entretien.
- Tous les dépannages illimités, sur appel justifié, déplacement compris, **main d'œuvre facturable**.
- Option ramonage (tarif préférentiel dans le cadre du contrat souscrit).

##### 1.4 - La formule CONTRAT FUEL PREMIUM

La formule comprend :

- Une visite annuelle : entretien et les réglages des brûleurs pour les chaudières à fuel, contrôle des différents organes, vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, ramonage du corps de chauffe (nettoyage).
- Le changement une fois par an du gicleur.
- Tous les dépannages illimités, sur appel justifié, déplacement et main d'œuvre comprise. Seules les pièces restent à la charge du client et seront facturées.
- Option ramonage (tarif préférentiel dans le cadre du contrat souscrit).

##### 1.5 - La formule CONTRAT ENERGIE radiateur AUER ou CHAUFFE-EAU

La formule comprend :

- Une visite annuelle : entretien et contrôle des différents organes, contrôle CO, vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, ramonage du corps de chauffe (nettoyage).
- Tous les dépannages illimités, sur appel justifié, déplacement et main d'œuvre comprise. Seules les pièces restent à la charge du client et seront facturées.
- Option ramonage (tarif préférentiel dans le cadre du contrat souscrit).

#### 2. CLAUSES COMMUNES AUX DIFFÉRENTS CONTRATS

Les pièces de rechange sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables comptant au technicien. Si un devis est établi, la Sté SNERM n'est engagée qu'à la réception de l'acceptation écrite du client comportant la mention manuscrite « Bon pour accord, lu et approuvé » suivie de son nom, de la date, de sa signature et d'un acompte de 30 %. Le devis est valable 3 mois.

L'impossibilité lors d'un dépannage, de trouver une pièce de rechange lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication, met fin au contrat ; dans ce cas, le prestataire s'engage à proposer au souscripteur des conditions spéciales pour le remplacement de l'appareil.

#### 3. DÉLAI D'INTERVENTION

Les dépannages seront assurés les jours ouvrables (du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures). Si par le fait du client, la Sté ERM était contrainte de travailler hors heures ouvrables, les frais supplémentaires seraient intégralement à la charge du client.

En cas de dépassement des délais indiqués, si le retard est lié à une cause extérieure à la Sté ERM, par exemple : mauvaises conditions météorologiques ; fait du client, retard d'une autre entreprise dont l'intervention devait être préalable... il ne pourra donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts, ni à retenue, ni à application de pénalités de retard ou annulation. Si un délai est indiqué au devis, il court à compter de la réception du double du devis signé. Il n'est donné qu'à titre indicatif, et en cas de dépassement, il ne donne pas lieu à l'octroi de dommages et intérêts, à retenue ou à annulation.

#### 4. CONFORMITÉ

Le client certifie que ses 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, l'alimentation et la distribution électrique – sont en conformité avec les règles de l'Art et les réglementations en vigueur...

Le client s'engage à maintenir ses installations en stricte conformité avec les réglementations techniques, et particulièrement celles relatives à la sécurité des installations utilisant le fioul ; le client fera effectuer toutes modifications sur son installation et application des réglementations nouvelles qui s'y rapportent.

#### 5. PAIEMENTS

Tous contrats souscrits auprès de la société ERM devront être réglés à la signature du contrat, soit par chèque, espèces, soit par prélèvement automatique en 12 fois (voir conditions en magasin).

Formule de contrat	Visite d'entretien annuel	Option ramonage	Dépannage illimité sur appel justifié	Main d'œuvre	Contrôle Co-Co2 ambiant (gaz)	Réglage brûleur (fioul)
ZEN	Oui	Oui	Compris	Facturable	Compris	
OPTIMUM	Oui	Oui	Compris	compris	Compris	
SERENITE	Oui	Oui	Compris	Facturable	Compris	Compris
PREMIUM	Oui	Oui	Compris	Compris	Compris	Compris
Radiateur AUER	Oui	Oui	Compris	Compris	Compris	
Chauffe-Eau	Oui	Oui	Compris	Compris	Compris	