

## • Article 7. Cadre juridique

### 7.1. Droit applicable et litiges

Le Contrat est régi par la loi et la langue françaises. En cas de litige relatif au Contrat, la juridiction compétente sera celle du lieu où demeure le défendeur.

### 7.2 Médiation

Conformément au code de la consommation, si en cas de litige, après avoir épuisé les voies de recours auprès des services de la Société, la réponse apportée ne le satisfait pas, le Client a la possibilité de saisir le médiateur en adressant sa demande par courrier postal à : MEDICYS 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS – Tel : 01.49.70.15.93 – email : contact@medicys.fr. Par ailleurs, la Commission Européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, en ligne, accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 7.3 Protection des données personnelles

Les informations communiquées par le Client à la Société font l'objet de traitements destinés à la gestion du Contrat et de la relation client. Sauf opposition du Client, les données pourront aussi être utilisées par les sociétés du groupe HomeServe et ses partenaires dans un but de prospection commerciale. Par ailleurs, Vous pouvez vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont Vous n'êtes pas client, en vous inscrivant auprès de Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)), une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition sans frais relatif aux données vous concernant en adressant votre demande à la Société.



# Contrat d'abonnement pour l'entretien des Chaudières, Chauffe-eaux et Chauffe-bains fonctionnant au gaz.

## Conditions Générales

### • Article 1. Objet et champ d'application du Contrat

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») sont complétées par des conditions particulières (les « Conditions Particulières ») avec qui elles forment le contrat d'entretien annuel de l'appareil (le « Contrat »), souscrit par le client (le « Client ») auprès de la société telle que mentionnée dans les Conditions Particulières (la « Société »). L'appareil, décrit dans les Conditions Particulières (l'« Appareil »), doit être individuel et à usage domestique ainsi que répondre aux caractéristiques détaillées dans les Conditions Particulières.

### • Article 2. Choix de l'abonnement

Lors de la souscription, le Client a le choix entre trois abonnements avec des prestations et des tarifs différents : ACCES, AVANTAGE et ABSOLU.

L'abonnement ABSOLU ne peut être souscrit que pendant les dix premières années de vie de l'Appareil. Pour l'abonnement ABSOLU, lors du renouvellement du Contrat suivant le quinzième anniversaire de l'Appareil, le Contrat est basculé automatiquement sur un abonnement AVANTAGE.

### • Article 3. Services et prestations compris dans le Contrat

Les services et prestations compris dans le Contrat dépendent de l'abonnement sélectionné et spécifié dans les Conditions Particulières.

#### 3.1. Visite d'entretien annuelle

Les prestations, associées à la visite d'entretien comprise dans le Contrat, diffèrent selon l'abonnement sélectionné par le Client :

Prestations associées à la visite d'entretien	Abonnement		
	ACCES	AVANTAGE	ABSOLU
Organisation de la visite d'entretien	✓	✓	✓
Réalisation des prestations légales de la visite d'entretien <sup>(1)</sup>	✓	✓	✓
Contrôle de sécurité de l'installation gaz	✓	✓	✓
Contrôle et purge des radiateurs lors de la visite d'entretien			✓
Attestation d'entretien remise au Client	✓	✓	✓

(1) Détail des prestations à l'article 3.1.2.a.

#### 3.1.1. Organisation de la visite d'entretien

**Cas particulier de la première visite d'entretien après la souscription du Contrat** (hors souscription consécutive à l'installation de l'Appareil par la Société) : Au cours de cette visite, réalisée à une date convenue entre le Client et la Société, le technicien évaluera notamment la conformité de l'installation et si l'Appareil et son environnement permettent la réalisation des prestations du Contrat. Si cela n'est pas le cas, la Société proposera un contrat plus adapté au Client ou l'informa de la résolution du Contrat. **La résolution du Contrat entraînera sa nullité et la restitution des éventuelles sommes déjà perçues au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date de notification par la Société de la résolution du Contrat.**

Chaque année, la Société prendra contact avec le Client pour organiser la visite d'entretien de l'Appareil et lui proposera une date au moins quinze jours à l'avance. Le Client pourra demander un report de la visite dès lors que cette demande a lieu trois jours ouvrables au moins avant la date initialement fixée.

Pour la visite d'entretien, le Client s'engage à être présent à la date convenue ou à se faire représenter par une personne majeure mandatée à cette fin. En cas d'absence du Client ou de son représentant lors du passage du technicien, le Client devra prendre contact avec la Société, dans les quinze jours suivant la date initialement prévue, pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, la Société sollicitera le Client pour une deuxième date de passage.

Dans le cas du déplacement d'un technicien pour une réparation de la chaudière, la visite d'entretien annuelle sera réalisée à cette occasion.

#### 3.1.2. Prestations réalisées lors de la visite d'entretien

**a) Prestations légales** (tout abonnement) : dans le cadre du Décret n° 2009-649 du 9 juin 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières, les prestations suivantes seront réalisées :

- Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'Appareil) ;
- Vérification du circulateur de la chaudière (si incorporé dans la chaudière) ;
- Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'Appareil) ;
- Vérification des dispositifs de sécurité de l'Appareil ;
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement ;
- Dans le cas d'une chaudière raccordée à une ventilation mécanique contrôlée gaz (VMC) :
  - Vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière ;
  - Nettoyage du conduit de raccordement ;
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- Pour les Appareils avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;
- Dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé ou dans le cas d'une chaudière ou chauffe-eau à condensation : mesure de la température des fumées ;
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) 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 la norme définie en vigueur.
- La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

Conditions générales applicables au 01/01/2018.

[www.electrogaz.fr](http://www.electrogaz.fr)

## Annexe

### Modèle de formulaire de rétractation

A l'attention de  
La Société : \_\_\_\_\_  
Service Clients  
ADRESSE : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat conclu le \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ portant sur l'entretien de l'appareil : \_\_\_\_\_  
Eventuel N° de dossier : \_\_\_\_\_  
Nom du (des) Client(s) : \_\_\_\_\_  
Adresse du (des) Client(s) : \_\_\_\_\_  
Signature du (des) Client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

(\*) Rayez la mention inutile.

[www.electrogaz.fr](http://www.electrogaz.fr)

**b) Contrôle de sécurité de l'installation gaz** (tout abonnement) : contrôle des entrées d'air et sorties d'air, contrôle de l'alimentation gaz des appareils de cuisson, diagnostic visuel des cinq points-clés de l'installation : ventilation des locaux, combustion, tuyauterie fixe, raccordement aux appareils de cuisson et système d'évacuation des produits de combustion.

**c) Contrôle et purge des radiateurs lors de la visite d'entretien** (abonnement ABSOLU) : un contrôle et une purge des radiateurs pourront être réalisés, selon l'appréciation du technicien, exclusivement lors de la visite d'entretien sous les conditions suivantes : tés de purge existants et en bon état de fonctionnement.

**L'attestation d'entretien comportant la liste des opérations effectuées lors de la visite d'entretien sera signée par le technicien et le Client ou la personne qu'il aura mandatée. Un exemplaire de cette attestation est transmis au Client et un autre conservé par la Société.**

### 3.2. Assistance et réparations

#### 3.2.1. Prestations d'assistance et de réparation

Le Client bénéficie d'un service d'assistance et de réparation pour l'Appareil dont les prestations diffèrent selon l'abonnement sélectionné :

Prestations associées au service d'assistance et de réparation	Abonnement		
	ACCES	AVANTAGE	ABSOLU
Intervention garantie sous 48h maximum en cas de panne	✓	✓	✓
Intervention garantie sous 24h en cas de panne totale	✓	✓	✓
Prise en charge du déplacement et de la main d'œuvre nécessaires à la réparation <sup>(1)</sup>		✓	✓
Coût des pièces de rechange nécessaires aux réparations <sup>(1)</sup>			✓
Bon d'intervention remis au Client	✓	✓	✓

(1) Pour les réparations non prises en charge par le Contrat, se référer à la liste exhaustive de l'article 3.2.1.d.

**Dans le cadre des prestations d'assistance et de réparation du Contrat, l'ensemble des prestations seront réalisées uniquement avec des pièces fournies par la Société. S'il apparaît, lors de la première visite d'entretien (hors souscription consécutive à l'installation de l'Appareil par la Société), que des réparations sur l'Appareil s'avèrent nécessaires, le coût de la réparation est à la charge du Client. A ce titre, un devis sera établi conformément à la réglementation en vigueur et le prix de la réparation (MO et pièces de rechanges) sera facturé en sus du prix de l'abonnement et payable lors de l'intervention du technicien, hors application de l'éventuelle garantie légale de conformité (la « Garantie constructeur »).**

**a) Abonnement ACCES** : L'ensemble des frais relatifs à la réparation de l'Appareil sont à la charge du Client (déplacement, main d'œuvre et pièces), facturés en sus du prix de l'abonnement ACCES et payables lors de l'intervention du technicien, hors application de l'éventuelle Garantie constructeur.

**b) Abonnement AVANTAGE** : Les frais relatifs au déplacement et à la main d'œuvre nécessaires à la réparation de l'Appareil sont compris dans le prix de l'abonnement AVANTAGE, quel que soit le nombre de réparations. Le prix des pièces de rechange nécessaires aux réparations est à la charge du Client, facturé en sus du prix de l'abonnement AVANTAGE et payable lors de l'intervention du technicien, hors application de l'éventuelle Garantie constructeur.

**c) Abonnement ABSOLU** : Les frais relatifs à la réparation de l'Appareil (déplacement, main d'œuvre et coût des pièces) sont compris dans le prix de l'abonnement ABSOLU, quel que soit le nombre de réparations. Le remplacement des pièces se fait avec des pièces neuves ou par échange standard.

**d) Prestations non prises en charge par le Contrat :**

**Quel que soit l'abonnement, sauf souscription d'une option prévue dans les Conditions Particulières, les prestations suivantes ne sont pas prises en charge par le Contrat :**

- La mise en marche de l'Appareil en début de saison ou son extinction en fin de saison ;
- L'intervention sur les dispositifs extérieurs à l'Appareil (VMC, régulation, radiateurs, canalisations, thermostat d'ambiance ou sonde d'ambiance non intégré à l'Appareil...), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- La réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part, une fausse manœuvre et d'autre part l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ;
- Le remplacement du corps de chauffe des chaudières sol, des châssis, des dossierets des chaudières ou chauffe-eaux ou chauffe-bains, et le remplacement complet de l'Appareil ;
- La réparation de pannes causées par les modifications de l'installation de l'Appareil qui n'ont pas été effectuées par la Société ;
- Le détartrage de l'Appareil, des échangeurs et des ballons d'eau chaude sanitaire / ballons réchauffeurs.

**A ce titre, la réalisation éventuelle d'une de ces prestations sera facturée en sus du prix de l'abonnement du Client et payable lors de l'intervention du technicien, hors application de l'éventuelle Garantie constructeur.**

#### 3.2.2. Déroulement des prestations

Dans le cas d'une suspicion de fuite de gaz, et avant toute intervention, le Client doit impérativement et immédiatement fermer le robinet d'arrêt de gaz et contacter le distributeur de gaz pour qu'il procède à la coupure de l'alimentation générale et à la mise en sécurité de l'installation.

Seules les réparations réalisées par un technicien missionné par la Société, suite à une demande du Client, peuvent être prises en charge par le Contrat.

En cas de panne de l'Appareil, le Client doit contacter la Société au numéro figurant sur le Contrat, pour la réalisation d'un pré-diagnostic. En cas de dépannage nécessaire de l'Appareil, un rendez-vous sera organisé le plus rapidement possible avec un technicien et au plus tard dans les 48h ouvrables suivant l'appel du Client (tout abonnement) ou 24h ouvrables en cas de panne totale (abonnements AVANTAGE et ABSOLU).

Lors d'une intervention, le Client s'engage à être présent à la date convenue ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire.

En cas d'absence du Client ou de son représentant au rendez-vous fixé, lors du passage du technicien, le Client devra prendre contact avec la Société pour fixer un nouveau rendez-vous. En cas de nouvelle absence, une facturation supplémentaire relative aux frais de déplacement, à la charge du Client, sera effectuée. Selon la nature des réparations, plusieurs rendez-vous peuvent être nécessaires pour rétablir le fonctionnement de l'Appareil.

**Un bon d'intervention comportant la liste des opérations effectuées sera signé par le technicien et par le Client ou la personne majeure qu'il aura mandatée. Un exemplaire de ce bon est transmis au Client et un autre conservé par la Société.**

#### • Article 4. Durée du Contrat, conditions de résiliation et faculté de rétractation

##### 4.1 Cas général

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa signature et est renouvelable, par tacite reconduction, pour des périodes d'un an, sauf résiliation de l'une ou l'autre des parties effectuée par lettre recommandée avec avis de réception deux mois au moins avant son échéance. Le Contrat continue à s'appliquer jusqu'à la date effective de la résiliation.

#### 4.2 Cas particuliers

##### a) Changement d'Appareil

En cas de changement de l'Appareil, en cours de Contrat, par un appareil de même marque et de même type, le Contrat continue à s'appliquer sans modification, sauf opération commerciale spécifique.

En cas de changement de l'Appareil, en cours de Contrat, par un appareil d'une autre marque et/ou d'un autre type, le Client devra notifier ce changement à la Société dans un délai de quinze jours après l'installation du nouvel appareil afin que les conditions du Contrat soient ajustées selon l'appareil. S'il apparaît que l'entretien du nouvel appareil ne peut être pris en charge au titre du Contrat, la Société en informera le Client et le Contrat sera résilié, sans frais supplémentaire, à la date d'installation du nouvel appareil. Le prix de l'abonnement en cours sera remboursé au Client si aucune prestation n'a été réalisée au titre de l'année en cours.

##### b) Déménagement du Client

En cas de déménagement, en cours de contrat, le Client devra notifier ce changement à la Société dans un délai de quinze jours après la date de déménagement. Le Client pourra demander la poursuite du Contrat si le logement est situé dans une zone couverte par la Société et que l'entretien de l'appareil de production d'eau chaude ou de chaleur du nouveau logement peut être pris en charge au titre du Contrat. Dans ce cas, les conditions du Contrat seront ajustées selon l'appareil du nouveau logement. Si le Client ne souhaite pas la poursuite du Contrat ou que son nouveau logement n'est pas situé dans une zone couverte par la Société ou que l'entretien de l'appareil du logement ne peut être pris en charge au titre du Contrat, le Contrat sera résilié, sans frais supplémentaire, à la date du déménagement.

#### 4.3. Faculté de rétractation

Le Client dispose d'une faculté de rétractation relative au Contrat pendant quatorze jours à compter de la date de conclusion du Contrat, conformément à l'article L221-18 du code de la consommation.

Le Client souhaitant exercer son droit de rétractation dans le délai légal est invité à utiliser l'exemple de formulaire de rétractation disponible en annexe des Conditions Générales et à adresser à la Société ou à communiquer à la Société son souhait de se rétracter sur une déclaration par courrier dénuée de toute ambiguïté.

Les sommes éventuellement perçues par la Société au titre du Contrat seront remboursées au Client au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date de réception par la Société de la décision du Client de se rétracter. Conformément à l'article L. 221-25 du code de la consommation, si le Client exerce son droit de rétractation alors que l'exécution du Contrat a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, le Client est redevable auprès de la Société du montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total des prestations convenues au Contrat.

#### • Article 5. Prix et conditions de paiement

Le prix, indiqué dans les Conditions Particulières, est payable au moment de la souscription, puis au renouvellement du Contrat, sur une base annuelle ou mensuelle. Ce prix est révisable chaque année, notamment en cas de changement de taxe applicable, au moment du renouvellement du Contrat. A ce titre, la Société s'engage à informer le Client des éventuelles modifications tarifaires plus de deux mois avant l'échéance du Contrat afin de permettre au Client de résilier le Contrat le cas échéant si le nouveau prix ne lui convient pas.

En cas de paiement par prélèvement automatique, le Client communique les coordonnées de son compte bancaire (en format RIB ou IBAN) à la Société. En cas de changement de domiciliation bancaire, le Client devra en informer la Société le plus tôt possible et dans tous les cas au moins dix jours avant la prochaine échéance de prélèvement. En l'absence d'information dans ce délai, et si cela entraîne un rejet de paiement, les coûts occasionnés par le rejet seront répercutés sur la prochaine mensualité du Client.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année de vie du Contrat pour des raisons imputables à la Société et si aucune intervention d'assistance et de réparation n'a lieu durant cette période, le Contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante sauf en cas de souscription consécutive à l'installation de l'Appareil par la Société.

En cas de non-paiement du prix dans les trente jours suivant l'échéance contractuelle annuelle ou mensuelle, la Société se réserve le droit de suspendre les prestations et d'appliquer des pénalités de retard au taux d'intérêt légal. Elle en avertira le Client par lettre recommandée avec avis de réception.

#### • Article 6. Obligations et responsabilité

##### 6.1. Obligations du Client

Durant le Contrat, le Client doit s'assurer :

- que les 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 la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles ;
- de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant l'Appareil pris en charge par la Société au titre du Contrat ;
- de l'accès à l'Appareil afin de permettre au technicien d'effectuer les opérations d'entretien et les réparations dans les conditions prévues au Contrat ; en particulier, aucun aménagement postérieur à la conclusion du Contrat ne devra gêner ou empêcher l'accès à l'Appareil pour ces opérations.

Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par la Société, le Client fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes les modifications, si une réglementation les imposait, sur l'Appareil faisant l'objet du Contrat, par un professionnel.

Le Client s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, à l'Appareil pris en charge par le Contrat, sans en informer préalablement la Société. Le client s'interdit de même de modifier le réglage technique de l'Appareil.

##### 6.2. Obligations de la Société

La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au Contrat. La Société est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des réparations réalisées avec des pièces neuves ou en échange standard. La Société s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'Appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

##### 6.3. Limite de responsabilité de la Société

En cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du Contrat, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- le Client ou un tiers au Contrat, notamment une fausse manœuvre ou un acte de malveillance,
- un cas de force majeure,
- un incendie ou des sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre,
- des défectosités relevées dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de l'Appareil), ou du conduit de fumée.

Si le Contrat est résilié ou annulé, la responsabilité de la Société est dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.