

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 1-LEGISLATIONS EN VIGUEUR

\* Selon l'article R 224-41 du code de l'environnement, l'entretien annuel de tout appareil à gaz est obligatoire.

\* Selon l'article 31 du règlement sanitaire départemental type (RSDT), le conduit d'évacuation des gaz brûlés doit obligatoirement être entretenu une fois par an par une entreprise spécialisée dans le ramonage des conduits de fumée (nous n'assurons pas ce type de prestation).

### 2-LITIGE

En cas de litige, pour contacter un médiateur, vous pouvez vous adresser à la

Maison de justice et du droit de Bordeaux - 30 rue des Frères Bonie - CS 11403 - 33077 BORDEAUX CEDEX, Tél.05.56.11.27.10.

### 3-INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles recueillies sur le présent document sont destinées exclusivement à GROUPE DE GAZ DE GIRONDE. Conformément aux articles 38 à 40 de la loi Informatique et Liberté du 06 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de radiation des données vous concernant. Ce droit d'accès peut être exercé sur simple demande écrite par mail à [contact@ramouna.com](mailto:contact@ramouna.com)

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ABONNEMENT POUR L'ENTRETIEN DES APPAREILS A GAZ A USAGE DOMESTIQUE UTILISANT LES COMBUSTIBLES GAZEUX RENOUEVABLE PAR TACITE RECONDUCTION CONFORME A LA NORME AFNOR NF X 50 - 010

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

**UNE VISITE D'ENTRETIEN OBLIGATOIRE** annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report 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 :

- \* 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 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 de l'appareil ;
- \* vérification fonctionnelle, dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC Gaz, de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière et nettoyage du conduit de raccordement ;
- \* vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- \* 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 ;
- \* 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 et vérification que cette teneur est inférieure à 10 ppm ;
- \* la main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, saufcelle prévue au 4.1 ;

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.

Un **dépannage éventuel** sur appel justifié du souscripteur les jours ouvrés du lundi au vendredi entre 8h - 12h et 14h - 18h dans un délai de 48 heures jours ouvrés. Une permanence est assurée durant la saison de chauffe (octobre/février) le samedi entre 08h et 12h.

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, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

### 2-DUREE ET DENONCIATION

#### 2.1 Durée du contrat

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de l'article L136-1 (code consommation).

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

#### 2.2 Dénonciation du contrat

En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement 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 au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation.

Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année encours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

En cas de rupture du contrat imputable au souscripteur pendant la période couverte au titre du présent contrat, le prestataire ne sera pas tenu au remboursement prorata temporis du prix forfaitaire.

### 3-PRIX-CONDITIONS DE PAIEMENT-REVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières précisées au verso.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement.

Les pièces détachées hors de la garantie légale ou contractuelle du constructeur (voir carte de garantie afférente à l'appareil) seront facturées en sus.

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

4.1 Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- \* contrôle de la vacuité et ramonage des conduits de fumées et pots de purge ;
- \* entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, vase expansion, circulateur...);
- \* intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- \* détartrage ;
- \* remplacement des piles du thermostat d'ambiance ;
- \* vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau ...);
- \* réparations 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) ;
- \* main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières au sol et des châssis et dossierets de toute chaudière ;

### 5- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

#### 5.1 Obligations du souscripteur

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 abonnement.

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 la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.

Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Le souscripteur devra faire effectuer le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée avant la visite d'entretien obligatoire.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

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 souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou en « échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Il 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.

#### 5.3 Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par : fausse 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 relevés dans le circuit de chauffage ou/et de l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

### 6- ORGANISATION DES VISITES

6.1 Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement 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 (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite). Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

6.2 Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur et un dépannage gratuit, s'il est nécessaire, sera effectué en dédommagement.

6.3 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.