

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Conditions préalables à la conclusion du contrat d'entretien

-Avant toute souscription du présent contrat d'entretien, l'entreprise prestataire devra dresser un constat de l'état apparent du système thermodynamique et le remettre au client (cf. constat).
-Seul un état jugé satisfaisant du système thermodynamique à l'issue du constat de l'état apparent dressé, permet de conclure le présent contrat d'entretien.

2. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 an.

Il est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée par l'une ou l'autre des parties selon un préavis de deux mois avant son échéance. En application du code de la consommation, l'entreprise prestataire doit informer le client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat d'abonnement, au plus tôt 5 mois et au plus tard 3 mois avant le terme de l'abonnement, compte tenu du préavis de deux mois.

Article L.215-1 du code de la consommation : Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. Article L. 215-2 du code de la consommation : Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Article L.215-3 du code de la consommation : Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. Article L. 241-3 du code de la consommation : Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

3. Prix - conditions de paiement - révision

Le présent contrat d'entretien est conclu pour la somme forfaitaire indiquée dans les conditions particulières. Le prix est payable lors de la souscription ou lors du renouvellement de l'abonnement. Pour le client professionnel, le non paiement à la date figurant sur la facture entraîne une pénalité de retard (minimum 3 fois le taux de l'intérêt légal) et de frais de recouvrement (forfait de 40€). En cas de non paiement du prix dans les délais impartis, l'entreprise prestataire se réserve le droit de résilier le contrat, après avoir adressé au client une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de règlement par le client dans les 15 jours à compter de la réception de ladite lettre, le contrat sera résilié de plein droit et l'entreprise prestataire se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts. Dans cette hypothèse, l'entreprise prestataire ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la cessation de l'entretien prévu au contrat.

4. Services et prestations

4.1 Services et prestations compris dans le contrat d'abonnement

Le présent contrat inclut une visite annuelle obligatoire. La planification automatique de la visite annuelle.

À l'issue de cette visite annuelle, une attestation d'entretien sera rédigée par l'entreprise prestataire.

Cette attestation est établie en deux exemplaires et signée par l'entreprise prestataire et le client souscripteur.

4.2 Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

Sont exclues de tous les contrats, les prestations suivantes :

-Fourniture et pose de composants de remplacement hors garantie constructeur

-L'entreprise prestataire peut mettre à disposition du client un service de dépannage après élaboration d'un devis. Si le client accepte ce devis, toute intervention réalisée dans ce cadre sera facturée en sus du présent contrat et aura lieu dans des conditions et dans un délai spécifiés dans le devis signé.

Les détails selon chaque matériel concerné sont énumérés dans les conditions particulières.

5. Obligations des parties

5-1 Obligations de l'entreprise prestataire

L'entreprise prestataire s'engage à réaliser l'entretien conformément aux textes réglementaires en vigueur, dans les délais prévus au contrat;

En outre, l'entreprise prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

5-2. Obligations du client souscripteur

Les installations comprenant le(s) appareil(s) pris en charge, la protection des circuits et des canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leurs réalisations. Le client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Toutes modifications sur les appareils faisant l'objet du présent contrat devront être effectuées par un professionnel. Le client assure le libre accès, en toute sécurité, à l'appareil pendant toute la durée du contrat.

Le client s'engage à payer le prix de l'abonnement et lorsque tel est le cas, le prix des prestations visées et à informer l'entreprise prestataire de toutes les interventions et travaux réalisés antérieurement à sa visite.

En cas de changement d'appareil en cours de contrat, le client contacte l'entreprise prestataire dans un délai de quinze jours suivant son installation. Si l'installation est de même type et de même marque, le contrat se poursuivra pour la durée restant à courir sur le nouvel appareil.

En cas de remplacement par un matériel d'un autre type ou courrier postal d'une autre marque, un avenant au contrat devra être établi.

Toutefois, si l'entreprise prestataire n'assure pas l'entretien des appareils tels que celui installé, le montant de l'abonnement sera remboursé au prorata de la durée restant à courir, l'année en cours n'étant remboursée que si aucune prestation n'a été réalisée.

5.3 Responsabilité de l'entreprise prestataire

La responsabilité de l'entreprise prestataire ne saurait être engagée pour tout dommage résultant d'interventions effectuées par des personnes étrangères à son entreprise ou pour des sinistres dus à des phénomènes naturels, technologiques ou exceptionnels tels que gels, inondations, orages, ouragans, tempêtes, tremblements de terre, guerres, etc. Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts dans le circuit de chauffage, le circuit frigorifique, les capteurs enterrés, des défauts de débits d'eau de nappes phréatiques et/ou

d'eau chaude sanitaire.

5-4. Sanctions encourues par tes deux parties

En cas d'inexécution des obligations par l'une ou l'autre des parties, une mise en demeure est adressée à la partie défaillante par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de régularisation dans les 15 jours qui suivent la réception de ladite lettre, le contrat sera résilié de plein droit nonobstant une éventuelle demande de dommages-intérêts.

7. Organisation des visites

Les visites doivent être annoncées quinze jours à l'avance au client, celui-ci pouvant demander un report, trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Si l'entreprise prestataire annonce sa visite au client mais ne vient pas, la visite se fera à la convenance du client. En cas de nouvelle absence de l'entreprise, le client se réserve le droit de résilier le contrat. Si l'entreprise prestataire se déplace chez le client mais que ce dernier est absent au rendez-vous, l'entreprise prestataire a l'obligation de laisser un avis de passage. Un second rendez-vous sera fixé par l'entreprise prestataire. En cas de nouvelle absence du client, l'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat.

8. Traitement des réclamations

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable avant toute solution judiciaire éventuelle. Après épuisement des recours amiables, le client consommateur peut saisir le médiateur de la consommation dans le délai maximum d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entreprise.

Le médiateur de La consommation proposé est: CM2C

Il peut être saisi par courriel : cm2c@cm2c.net

Ou par voie postale à l'adresse : 49 rue de Ponthieu 75008 Paris

9. Protection des données personnelles

Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à L'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise est Morgan Offe

Courriel : Contact@homezio.fr

Zone Actiparc - 670 Avenue Jules César - 62223 - Saint-Laurent-Blangy

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées.

Conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » et au Règlement Européen n°2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide. Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort. En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL. Le client consommateur est informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, bloctel.gouv.fr.

CONDITIONS PARTICULIERES

1 - Chaudière fioul

1.1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

1.1.1 - 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 :

- Démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- Nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie, sinon nettoyage du filtre de la pompe fioul domestique ;
- Relevé du type de gicleur ;
- Mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- Nettoyage du corps de chauffe ;
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
- Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- Détermination de l'indice de noircissement ;
- 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 conformément à la réglementation ;
- Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à la norme ;
- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 1.2 des Conditions Particulières.
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

1.1.2 - 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. Lors d'une visite de maintenance, il sera fourni une attestation d'entretien. Dans tous les cas, le bon d'intervention sera signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

1.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

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 :

- Intervention nécessitant le remplacement du corps de chauffe.
- Réfection du briquetage de la chaudière ;
- Entretien et nettoyage du (des) réservoir(s) de fioul domestique ;
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ou de fioul domestique ne répondant pas aux spécifications administratives qui lui sont applicables ;
- Intervention pour corrosion ou présence d'eau dans le(s) réservoir(s) de fioul domestique ;
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation.
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 1.1 des Conditions Particulières.

2 - Chaudières gaz

2.1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

2.1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours 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 :

- 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

Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC(1) gaz :

- Vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière(2) ;
- Nettoyage du conduit de raccordement(2) ;
- Vérification des débits

- 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 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 conformément à la réglementation ;
- Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à la norme ;

- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 2.2 des Conditions Particulières.
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.
- 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.

2.1.2 - 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. Lors d'une visite de maintenance, il sera fourni une attestation d'entretien. Dans tous les cas, le bon d'intervention sera signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

2.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

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 des conduits de fumées et pots de purge(3) ;
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- Intervention nécessitant le remplacement du corps de chauffe.
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part les 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) ;
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation.
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 2.1 des Conditions Particulières.

(1) Ventilation Mécanique Contrôlée (2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs (3) Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires. À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.

3- chaudières à granulés

3.1.- Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours 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 :

- Vérification du raccordement et de l'étanchéité du conduit d'évacuation des produits de combustion;
- Vérification de l'état des joints;
- Nettoyage du corps de chauffe et décendrage approfondi;
- Vérification complète de l'appareil;
- Vérification du système d'alimentation automatique;
- Nettoyage du ou des ventilateurs (si présents);
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de l'appareil;
- Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil)
- Contrôle de la pression du circuit hydraulique;
- Vérification du fonctionnement du circulateur du circuit hydraulique;
- Contrôle de la pression de gonflage des vases d'expansion avec regonflage si nécessaire;
- Contrôle de la présence et de l'état d'isolation des réseaux de distribution de chaleur (chauffage et ECS) situés hors du volume chauffé;
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées.
- Mesure de la température des fumées;
- Évaluation des émissions des composés organiques volatiles
- 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 conformément au guide méthodologique de l'arrêté du 15/09/2009;
- Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm.

3.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

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 :

- Les opérations de maintenance à effectuer par l'utilisateur (suivant prescriptions du fabricant) entre deux visites d'entretien annuelles ;
- Les interventions et dépannages liés à des opérations de maintenance non effectuées ou mal effectuées par l'utilisateur ;
- Ramonage ou nettoyage du conduit d'évacuation des fumées ;
- Ramonage ou nettoyage des conduits air/fumées concentriques ;
- Fourniture des joints du parcours des fumées (trappes d'accès aux carneaux, ventilateur, fumisterie, etc.) ;
- Nettoyage de la vitre de la chaudière;
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ;
- Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge(3) ;
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- Intervention nécessitant le remplacement du corps de chauffe.
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation.
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 3.1 des Conditions Particulières.

4 - SSC et CESI

4.1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

4.1.1 - Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours 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 :

Les points de contrôle portent sur :

- La pression du circuit primaire ;

- Le(s) circulateur(s) (dégommage éventuel) ;
- La pression de gonflage du vase d'expansion ;
- Les organes de sécurité ;
- Le fluide caloporteur (pH et point de congélation) ;
- L'anode du ballon ;
- La régulation (fonctionnement, valeur des sondes) ;
- L'état visuel de l'ensemble de l'installation.

4.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

4.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes suivantes :

- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au système solaire ;
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manoeuvre, interventions étrangères ;
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ;
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 3.1 des Conditions Particulières.

5- Pompes à chaleur/climatiseurs

5.1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

5.1.1 - Une visite d'entretien annoncée au moins quinze jours 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 :

Circuit électrique

- Contrôle et serrage des connections électriques puissances ;
- Contrôle résistance préchauffage carter compresseur et dégivrage ventilateur.

Circuit frigorifique

- Vérification fonctionnelle de la pompe à chaleur / du climatiseur ;
- Contrôle étanchéité circuit conformément à la réglementation ;
- Contrôle dégivrage ;
- Vérification du ΔT sur les échangeurs ;
- Contrôle des pressions frigorifiques si doute sur les points précédents.

Circuit hydraulique

- Contrôle liquide antigel (température de protection et pH), le cas échéant ;
- Contrôle évacuation des condensats ;
- Nettoyage des filtres.

Circuit aéraulique

- Nettoyage et contrôle visuel de l'évaporateur ;
- Nettoyage du bac + tube d'évacuation des condensats.

Circulateur / régulation

- Contrôle des organes des régulations notamment de l'enclenchement des appoints, le cas échéant ;
- Dégommage éventuel des circulateurs.

Divers

- Vérification visuelle de l'ensemble (bruit anormal, fixation panneau, trace d'eau...) ;
- Resserrage visserie, écrous ;
- Contrôle état du calorifuge.

5.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

5.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

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 :

- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la PAC / au climatiseur ;
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manoeuvre, interventions étrangères, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ;
- Intervention pour manque d'électricité ou d'eau ;
- Mise en marche du chauffage ou de la climatisation en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation.
- La fourniture du fluide caloporteur ;
- La main-d'œuvre pour toute intervention sur le circuit frigorifique.
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 4.1 des Conditions Particulières.

6- Poêles à bois ou granulés

6.1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

6.1.1 - Une visite d'entretien annoncée au moins quinze jours 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 :

- Nettoyage complet du bac de combustion et du foyer ;
- Nettoyage des carneaux, du parcours des fumées et du ventilateur de tirage ;
- Nettoyage du raccordement au conduit d'évacuation des fumées (cheminée) ;
- Main-d'œuvre pour le changement des joints des trappes d'accès aux carneaux et du ventilateur ;
- Nettoyage du réservoir à pellets et de la vis sans fin ;
- Contrôle visuel du combustible ;
- Contrôle et nettoyage des grilles de ventilation accessibles ;
- Contrôle des sécurités ;
- Contrôle de la régulation ;

6.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

6.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

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 :

- Les opérations de maintenance à effectuer par l'utilisateur (suivant prescriptions du fabricant) entre deux visites d'entretien annuelles ;
- Les interventions et dépannages liés à des opérations de maintenance non effectuées ou mal effectuées par l'utilisateur ;
- Ramonage ou nettoyage du conduit d'évacuation des fumées ;
- Ramonage ou nettoyage des conduits air/fumées concentriques ;
- Fourniture des joints du parcours des fumées (trappes d'accès aux carneaux, ventilateur, fumisterie, etc.) ;
- Nettoyage de la vitre du poêle.
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ;
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 5.1 des Conditions Particulières.

7. Adoucisseurs

7.1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

Une visite d'entretien annoncée au moins quinze jours 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 suivantes :

- Mesure : relevé des index et/ou compteurs; TH eau en entrée, TH eau en sortie mitigée
- Vanne : si besoin, démontage et lubrification du corps de vanne suivant préconisation constructeur
- Régénération : vérification et ajustement éventuel des réglages et mise à l'heure; vérification manuelle des phases
- Résines : nettoyage avec un réactif
- Saumurage : contrôle et nettoyage du dispositif
- Contrôles : Contrôle du bac à sel et/ou nettoyage; Test de fonctionnement

N'est pas compris dans l'abonnement le remplacement de pièces hors garantie constructeur

7.2 - Services et prestations non compris dans le contrat d'abonnement

Ne sont pas comprises dans le Contrat et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation, les demandes correspondant aux interventions suivantes :

- Entretien des dispositifs extérieurs aux appareils.
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, intervention étrangère, gel, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussières abondantes, vapeurs grasses et/ou corrosives).
- Intervention pour manque d'électricité, d'eau ou de sel.