



Votre Contrat d'entretien et d'assistance éco-bonheur

Conditions générales

A- Conditions pour bénéficier du contrat éco-bonheur AXENERGIE® :

- Le **contrat éco-bonheur** s'applique aux appareils de chauffage et de production d'eau chaude fonctionnant au gaz ne dépassant pas 70kW de puissance unitaire, à l'exclusion de tout autre équipement, en particulier à usage industriel.
- Le **contrat éco-bonheur** s'applique sur une chaudière étant toujours sous la garantie constructeur (jusqu'au 2ème anniversaire, à compter de la date de mise en service).
- Le **contrat éco-bonheur** est valable sous réserve que le client justifie de son approvisionnement en gaz en cours auprès de la société ANTARGAZ, offre Gaz Naturel "Axeco" pour les particuliers ou professionnels (consommant entre 4 et 150 MWh/an), offre propane particuliers "SereniPack" ou offre propane professionnels.

A défaut de justifier du respect de toutes les conditions ci-dessus, par exemple par non présentation de la dernière facture ANTARGAZ sur simple demande d'AXENERGIE®, le **contrat éco-bonheur** se transformera, sans délai, par défaut, sans autre formalité et sans entraîner de remboursement ni d'indemnité d'aucune sorte, en contrat AXENERGIE® type INITIAL conforme à la norme AFNOR NF 50 010 (prestation : main-d'œuvre et déplacement uniquement, remplacement des pièces exclu), à tarif inchangé par rapport au **contrat éco-bonheur**, ou, sur demande du client, en contrat AXENERGIE® type EXCLUSIF (prestations identiques au **contrat éco-bonheur**), au tarif du contrat EXCLUSIF en vigueur dans l'entreprise membre du réseau AXENERGIE®.

Le **contrat éco-bonheur** prendra fin sans aucune formalité particulière ni droit à une quelconque indemnité à partir du moment où l'entreprise exploitante n'est plus membre du réseau AXENERGIE®, pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas, l'entreprise exploitante s'engage à poursuivre cette prestation dans les mêmes conditions au bénéfice du client pour la durée restant à courir dans la limite de 10 ans.

B - Prestations comprises dans le contrat éco-bonheur AXENERGIE® :

- Visite annuelle d'entretien, suivant l'article 1 de la norme AFNOR NF X 50 010
- Tous les dépannages justifiés, au sens de l'art 4 de la norme AFNOR NF X 50 010
- Garantie de remplacement des pièces détachées de l'appareil, sous réserve de disponibilité
- Intervention les jours et heures ouvrables
- Contrôle visuel des cinq domaines clés de l'installation : ventilation des locaux, combustion, tuyauterie fixe, raccordement aux appareils de cuisson, système d'évacuation des produits de combustion

* Les pièces détachées de la chaudière sont prises en charge au titre du **contrat éco-bonheur**, sauf dans les cas suivants :

- les dommages sur les accessoires de chauffage non intégrés dans la chaudière (circulateur sur réseau, régulation extérieure, module hydraulique plancher chauffant, ballon d'eau chaude, vase d'expansion, etc...)
- les dommages ayant pour origine une cause externe à l'appareil ou sinistre dû à des phénomènes naturels (orage, inondation, etc...)
- les dommages causés par une intervention effectuée par une entreprise tierce, ou par l'utilisateur lui-même, volontairement ou pas
- les dommages d'ordre esthétiques tels que : rayures, égratignures, écailllements
- les dommages consécutifs à l'utilisation de produits agressifs ou liés à l'installation de chauffage extérieure à l'appareil (présence de tartre, de boues, dépôts de rouille, etc...)
- les dommages liés à une non-conformité de l'installation aux Règles de l'Art, tels que DTU, Avis Techniques ou prescriptions techniques du constructeur de l'appareil (protection du réseau d'alimentation électrique, réseau hydraulique, volume du vase d'expansion, etc...)
- tout autre dommage non lié au fonctionnement conforme à son usage, de l'appareil sous contrat

C - Durée de validité du contrat éco-bonheur AXENERGIE® :

Le contrat **éco-bonheur** est d'une durée d'un an, reconductible chaque année, sous réserve du respect des conditions particulières définies en A- ci-dessus, par tacite reconduction aux conditions de l'article 2 des conditions générales, pendant une durée maximale de 10 ans à compter de la date de mise en service de la chaudière.

Contrat d'abonnement des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux

Ces conditions générales conformes à la norme AFNOR NF X 50 010 s'appliquent sous réserve des conditions particulières du contrat éco-bonheur, décrites ci-avant, qui priment.

Conditions générales

1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement

Une visite d'entretien obligatoire annoncée 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)
- mesure de la température des fumées (pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé)
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées (pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé)
- 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
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC (1) gaz :
- vérification de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière (2)
- nettoyage du conduit de raccordement (2)
- 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

- la main-d'oeuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses

- 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 (les jours et heures ouvrables de la société), sur appel justifié du souscripteur, dans un délai de 48 heures maximum en période normale et de 24 heures en cas de panne totale en hiver ; n'est pas considéré comme période normale, le démarrage des périodes de chauffe.

Les prestations complémentaires au présent contrat d'abonnement sont définies en pages intérieures. Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite (sous format papier ou sur support numérique) comportant la liste des opérations effectuées, signé par le prestataire et par le souscripteur, dont un exemplaire sera remis à ce dernier (sur demande si le bulletin est sur support numérique).

1) Ventilation mécanique contrôlée

2) Arrêté du 25 avril 1985

2 - Durée et dénonciation

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 de l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant son échéance conformément à l'article L.215-1 alinéa 1^{er} du code de la consommation. 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.

En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de **dix 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 en

cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

3 - Prix - Conditions de paiement - Révision

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

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 avisera 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 au prix du tarif « dépannage sur appel » en vigueur.

Les pièces détachées hors de la garantie légale ou contractuelle (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 les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- ramonage ou vérification de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge et des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.)
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.)
- les trois précédents alinéas peuvent faire l'objet d'un avenant au présent abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.
- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manoeuvres, 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 ou d'électricité.

4.2 - Ne sont pas comprises dans l'abonnement mais sont considérées comme appels justifiés les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- détartrage
- débouillage des réseaux chauffage et du corps de chauffe
- main-d'oeuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières au sol et des châssis et dossier de toute chaudière
- d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 4.1.

5 - Obligations et Responsabilité

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.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement. 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 manoeuvre, 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 (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée.

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, 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 quinze jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

Le contrat liberté répond à l'ensemble des CGV à l'exception de la prise en charge du dépannage (pièces, main-d'oeuvre, et déplacement).

Voir les conditions particulières en pages intérieures



SA Coopérative de commerçants détaillants à capital variable - 452 831 860 R.C.S. PARIS

Siège social : 22, rue du Sergent Bauchat 75012 Paris - Tel. : 01 40 19 06 69 - Fax : 01 40 19 06 70

Chaque membre du réseau AXENERGIE® est une entreprise juridiquement et financièrement indépendante

www.axenergie.eu