

CGV MAINTENANCE – ACCESS ENERGIE

Access Energie pourra mandater une société tierce pour l'exécution des prestations mentionnées dans les présentes, ci-après dénommée le « Prestataire ».

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles établies après une première visite dite de diagnostic. Cette visite a pour objectif la vérification de la conformité de l'installation par un technicien, qui établit à cet effet un rapport de visite. En cas de non-conformité de l'installation, le technicien soumettra un devis au client proposant une mise aux normes.

Si le Client refuse de procéder à ces travaux, le Prestataire se réserve le droit de ne pas conclure le contrat « Entretien » et de facturer le déplacement du technicien au tarif en vigueur.

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Objet

Les présentes conditions générales définissent les modalités de vente et d'exécution des prestations d'« entretien » sur les chaudières, ballons thermodynamiques et pompes à chaleur (air/air ou air/eau) à usage domestique et professionnel. Ces conditions s'appliquent à tous les contrats conclus entre le Fournisseur, le Prestataire, et le Client souhaitant bénéficier de ces prestations.

2. Services ou prestations incluses dans le contrat

Chaque intervention du Prestataire chez le Client fera l'objet d'un bon d'intervention.

2.1 Visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire :

Cette prestation inclut la visite annuelle obligatoire d'entretien de sécurité. Le ramonage de la chaudière ou du ballon n'est pas compris dans la prestation.

La visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire :

Une visite d'entretien de la chaudière, du ballon thermodynamique ou de la pompe à chaleur sera réalisée pendant la période contractuelle, les jours ouvrés, conformément aux dispositions de l'Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières d'une puissance comprise entre 4 et 400 kilowatts. Cette visite sera annoncée au minimum 15 jours à l'avance.

À la demande du Client, un report est possible sous réserve d'en informer le Prestataire au moins trois jours ouvrés avant la date fixée. La visite comprend les opérations suivantes :

- Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse et de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporé 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 ;
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est prévue au 2.2.2 ;
- Fourniture des joints de raccords mécaniques rendus nécessaires par les opérations d'entretien (à l'exclusion des autres pièces) ;
- Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC gaz : vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle de la chaudière et nettoyage du conduit de raccordement ;
- Pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé : mesure de la température des fumées et de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou oxygène (O₂) dans les fumées ;
- Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche : mesure, après entretien et réglage, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance à proximité de l'appareil en fonctionnement, conformément à l'article 5 de l'annexe 1 de l'Arrêté du 15 septembre 2009. La teneur en monoxyde de carbone mesurée doit être inférieure à 10 ppm.

2.2 Mise en route et information sur le fonctionnement de l'appareil

Ces prestations sont réalisées une seule fois pendant la durée du contrat, lors de la première visite du Prestataire, à condition que l'installation soit conforme. Ces prestations ne peuvent être reportées à une date ultérieure à la demande du Client.

2.2.1 Mise en route

La mise en route consiste, pour le Prestataire, à activer le fonctionnement de l'appareil dans ses fonctionnalités de production d'eau chaude sanitaire et/ou de production de chauffage.

2.2.2 Information sur le fonctionnement de l'appareil

Cette information a un caractère strictement indicatif et ne saurait remplacer les instructions du fabricant ou l'intervention d'un professionnel en cas de besoin. Elle vise à permettre au Client d'utiliser l'appareil dans ses fonctions de base et à lui rappeler les règles de bonne utilisation.

L'information inclut notamment les éléments suivants, selon le type d'appareil concerné :

- Une description générale de l'appareil et de ses fonctionnalités (eau chaude et/ou chauffage) ;
- Les instructions pour la mise en marche et l'arrêt de l'appareil ;
- Une description des indicateurs de fonctionnement et d'anomalie présents sur l'appareil, conçus par le fabricant pour l'utilisateur ;
- Les instructions pour remettre l'appareil en eau en cas de pression inadéquate ;
- L'identification de l'emplacement des robinets d'arrêt d'eau et de gaz ;
- Un rappel de l'importance de maintenir les entrées et sorties d'air du logement dégagées.

2.3 Les dépannages

2.3.1 Prestations de dépannage

Les interventions de dépannage sont possibles si les pannes concernent des dysfonctionnements d'un ou plusieurs composants de la chaudière, du ballon thermodynamique ou de la pompe à chaleur.

Les demandes de dépannage sont reçues par téléphone, les jours ouvrés, du lundi au jeudi de 9h00 à 17h30 et le vendredi de 9h à 16h30. Après réception d'une demande, le Prestataire programme l'intervention d'un technicien dans un délai de 48 heures ouvrées. En cas de force majeure, ce délai est réduit à 24 heures. Les interventions de dépannage sont facturées au Client selon le tarif en vigueur à la date de l'intervention. Les frais relatifs aux déplacements, à la main-d'œuvre et aux fournitures techniques nécessaires ne sont pas inclus dans le présent contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat de sécurité ou d'une simple intervention de maintenance. Ces frais feront alors l'objet d'une facturation supplémentaire.

En revanche, pour les clients sous contrat Confort, les frais de déplacement et de main-d'œuvre sont inclus dans le présent contrat, à l'exception des fournitures techniques, qui restent à la charge du client.

Lors d'un dépannage, si la visite annuelle obligatoire de sécurité n'a pas encore été effectuée durant la période contractuelle, le Prestataire pourra la réaliser au même moment si le temps le permet.

2.3.2 Prestations non comprises dans le contrat

Certaines prestations sont considérées comme complémentaires et seront facturées séparément au Client. Ces prestations incluent notamment :

- La vérification, l'entretien ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière, au ballon thermodynamique ou à la pompe à chaleur (par exemple : radiateurs, canalisations, appoints d'eau, détartrage, désembouage, colmatage des fuites éventuelles sur les circuits de chauffage ou sanitaires, VMC, régulations, etc.) ;
- La réparation d'avaries ou de pannes causées par :

- Des manipulations incorrectes par le Client ou un tiers ;
- L'intervention d'un tiers non mandaté ;
- Le gel ;
- L'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués (poussières abondantes, vapeurs grasses ou corrosives).
- Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- Interventions consécutives aux orages et dégâts électriques ;
- Main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe de la chaudière, du ballon thermodynamique ou de la pompe à chaleur ;
- Interventions nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement ou la dépose de la chaudière, du ballon thermodynamique ou de la pompe à chaleur ;
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou extinction en fin de saison ;
- Interventions nécessitant un accès à l'appareil, à la tuyauterie ou à son environnement ;

Si, lors de l'intervention, il apparaît que la prestation demandée par le Client n'est pas incluse dans le contrat, l'ensemble des frais liés aux déplacements, à la main-d'œuvre et au remplacement des pièces sera facturé directement par le technicien du Prestataire. Ces frais seront dus par le Client.

2.4 Exclusions

Sont exclus de la couverture du contrat et ne peuvent donner lieu à une intervention du Prestataire ni à une quelconque indemnisation du Client :

- Les interventions sur une installation qui n'a pas été réalisée conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur ;
- Les éléments couverts par le contrat d'assurance multirisques habitation du Client (dégâts des eaux, vol, explosion, etc.)
- Les interventions lorsque la chaudière, le ballon thermodynamique ou la pompe à chaleur est irréparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées ;
- Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive du Client ; Tout défaut, dommage ou mise hors service résultant d'une installation non conforme aux recommandations de la profession ;
- Les incidents ou accidents causés par des fausses manœuvres, de la malveillance, ou une intervention étrangère imputable au souscripteur ; Les sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre ;
- Les incidents dus à des défauts dans le circuit de chauffage emboué ou dans la cheminée.

3. Organisation de la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire

La date et la plage horaire de la visite annuelle obligatoire sont communiquées au Client par téléphone. Le Client doit confirmer son accord pour ce rendez-vous ou demander un report au moins trois jours ouvrés avant la date fixée, en accord avec le Prestataire.

En cas d'absence du Client à deux rendez-vous fixés pour la visite annuelle, le Prestataire sera dégagé de toute responsabilité liée au manque d'entretien. Les sommes versées dans le cadre du présent contrat resteront acquises à **Access Energie**. Le Prestataire pourra toutefois intervenir à la demande du Client pour réaliser la visite annuelle obligatoire. Cette intervention sera alors facturée au Client selon le tarif en vigueur.

4. Durée et résiliation

4.1 Durée et tacite reconduction

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa signature. Il se renouvelle

automatiquement par tacite reconduction pour des périodes de même durée, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis d'au moins un mois.

En cas de remplacement de l'appareil en cours d'exécution du contrat, le Prestataire pourra établir un devis pour ce remplacement.

- Si le remplacement de la chaudière, du ballon thermodynamique ou de la pompe à chaleur est effectué par un tiers, le Client doit notifier ce changement au Prestataire.
- Si le Prestataire peut assurer l'entretien du nouvel appareil, le contrat continue de s'appliquer avec un avenant indiquant le type du nouvel appareil et un éventuel ajustement de prix, selon le tarif en vigueur. Cet avenant prendra effet jusqu'au terme annuel du contrat.
- Si le Prestataire ne peut pas assurer l'entretien du nouvel appareil, le contrat sera résilié conformément aux conditions prévues à l'article 7.

4.2 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation du contrat d'entretien. Pour exercer ce droit, le Client doit envoyer un courrier comprenant les informations nécessaires à son identification à l'adresse suivante : **Access Energie – 5 RUE BOBBY SANDS 44800 SAINT HERBLAIN**

Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En cas de rétractation, Access Energie remboursera au Client les cotisations mensuelles éventuellement réglées dans un délai de 60 jours après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, sauf si le Client a demandé l'exécution des prestations. Dans ce cas, la facturation sera effectuée après l'expiration du délai de rétractation.

5. Prix et conditions de paiement

Les sommes dues par le Client pour les prestations prévues dans le cadre du présent contrat sont mentionnées dans la grille tarifaire remise lors de la souscription. Ces sommes feront l'objet d'une facture et d'un prélèvement spécifique après la réalisation des prestations. Elles peuvent également faire l'objet :

- D'une cotisation mensuelle ;
- Ou d'une facturation sur la facture ou l'échéancier du Client.

À chaque renouvellement de contrat, le prix pourra être révisé annuellement.

- En cas de communication d'un nouveau tarif par Access Energie, le Client dispose d'un délai de 15 jours pour résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra effet à la date d'échéance annuelle du contrat.

Le montant dû est exigible dès la prise d'effet du contrat, et au plus tard à la date de reconduction annuelle.

5.1 Non-paiement du contrat

En cas de non-paiement des sommes dues au titre du contrat, les prestations seront suspendues. Access Energie se réserve le droit de résilier le contrat conformément aux conditions prévues à l'article 7.

5.2 Non-paiement des prestations supplémentaires

Si le Client ne règle pas les factures liées aux déplacements, à la main-d'œuvre ou aux pièces non prévues dans le contrat, le Prestataire se réserve le droit de recouvrer les sommes dues par tout moyen légal.

6. Obligations et responsabilités

6.1 Obligations du Client

Le Client doit s'assurer de disposer des certificats de conformité relatifs aux installations comprenant les appareils pris en charge par le Prestataire dans le cadre du présent contrat. Ces certificats devront être transmis à Access Energie sur simple demande. Les installations concernées, notamment celles relatives à la vérification des locaux, à l'évacuation des gaz brûlés et à la protection des circuits et canalisations, doivent avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur.

Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec les normes applicables et à faire réaliser par un professionnel toutes les modifications imposées par une nouvelle réglementation. Il s'interdit d'apporter ou de faire apporter toute modification à l'appareil pris en charge sans en informer le Prestataire au préalable, ainsi que de modifier son réglage.

Le Client doit garantir un accès libre et sécurisé à l'appareil ainsi qu'un environnement sanitaire adapté. Aucun aménagement réalisé après la signature du contrat ne doit gêner ou empêcher les opérations d'entretien. Si le contrôle de vacuité des conduits de fumée n'est pas inclus dans les prestations, le Client est tenu de faire réaliser ces opérations conformément à la législation en vigueur.

En cas d'intervention, le Client ou une personne majeure désignée par lui doit être présent. En cas de déménagement, il devra informer Access Energie, ce qui entraînera la résiliation du contrat conformément aux conditions de l'article 7.

6.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les activités prévues dans le cadre du présent contrat. Il garantit la qualité des prestations d'entretien et des dépannages réalisés. Il s'engage également à assurer le bon fonctionnement de l'appareil, sous réserve que les règles d'installation et d'utilisation soient respectées par le Client.

6.3 Limitation de responsabilité du Prestataire

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- En cas d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le Client, ou de conséquences dues à la transmission tardive d'informations ;
- En cas de vice caché du constructeur ;
- Lorsque l'appareil n'est pas réparable, notamment en raison de l'indisponibilité des pièces constructeur lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées ;
- Pour les conséquences du non-respect par le Client de tout ou partie des conseils donnés par le Prestataire ou de ses obligations contractuelles ;
- En cas de manquement à l'une de ses obligations contractuelles dû à un cas fortuit ou de force majeure tel que défini par la loi ou les tribunaux compétents.

7. Résiliation

7.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier le Contrat d'entretien à tout moment. Toutefois, si un prélèvement mensuel est en place, il devra régler intégralement les sommes dues avant que la résiliation ne prenne effet. Dans tous les cas, le Client reste redevable de toutes les sommes dues au titre du présent contrat.

En cas de déménagement, le Client doit informer Access Energie, ce qui entraînera la résiliation automatique du Contrat d'entretien. Par ailleurs, si le Client dispose également d'un contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'Access Energie, la résiliation de ce contrat entraînera automatiquement la résiliation du Contrat d'entretien. Les sommes dues au titre du Contrat d'entretien restent exigibles.

7.2 Résiliation par Access Energie

Access Energie se réserve le droit de résilier le contrat dans les situations suivantes :

- À chaque date anniversaire du contrat, conformément aux dispositions de l'article 4 ;
- En cas d'acquisition, par le Client, d'une nouvelle chaudière, d'un ballon thermodynamique ou d'une pompe à chaleur d'une autre marque, si le Prestataire ne peut assurer l'entretien du nouvel équipement ;
- En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, Access Energie met le Client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si ce délai n'est pas respecté, Access Energie pourra résilier le contrat ;

- En cas de non-paiement des factures hors contrat émises par le Prestataire.

Dans tous ces cas, Access Energie informera le Client de la résiliation par lettre. Les sommes déjà versées par le Client restent acquises à Access Energie, qui pourra également réclamer une indemnisation en rapport avec le préjudice subi, ainsi que toute somme restant due.

8. Cadre juridique

8.1 Traitement des données personnelles

Les informations communiquées par le Client sont indispensables pour le traitement de son dossier. Leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat. Le Client autorise Access Energie à transmettre ces informations au Prestataire, qui s'engage à les utiliser uniquement dans le cadre de l'exécution du contrat, conformément à la législation en vigueur.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques entre le Client et Access Energie peuvent être enregistrées. Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le traitement des informations personnelles du Client a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les informations contenues dans le présent contrat seront utilisées uniquement pour les besoins de sa gestion. Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser une demande écrite par courrier postal à l'adresse suivante : **Access Energie – 5 rue BOBBY SANDS 44800 SAINT-HERBLAIN.**

8.2 Modification des conditions générales

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat. **Access Energie** informera le Client par écrit de toute modification des présentes conditions générales, avec un préavis de 30 jours.

Le Client pourra refuser ces modifications en informant Access Energie par courrier de sa volonté de résiliation. En l'absence de courrier de refus dans un délai de 30 jours suivant la notification des modifications, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions sans réserve.

8.3 Loi applicable et juridiction compétente

Le droit applicable aux présentes conditions générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

En cas de différend lié à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat, le Client devra soumettre sa réclamation à Access Energie. En l'absence d'accord amiable, le litige sera soumis au Tribunal compétent, conformément au droit français.