



**CONTRAT D'ABONNEMENT D'ENTRETIEN  
DES CHAUDIERES DOMESTIQUE A GAZ.  
Conforme à la norme AFNOR NF X 50.010**

SERVICE APRES VENTE  
EAU CHAUDE-CHAUFFAGE GAZ-CHAUFFE EAU ELECTRIQUE

**A- CONDITIONS GENERALES**

**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.

STC GAZ 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 la chaudière).

Vérification de la pompe (si incorporée dans la chaudière)

Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans la chaudière)

Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil

Vérification de la sécurité VMC ou anti débordement (si incorporée dans la chaudière) Vérification des débits de gaz et

Réglage éventuel

Pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le

Constructeur et suivant prescriptions de celui ci

La main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses.

La fourniture des joints dont le changement est rendue nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

Intervention sous 4 h jours ouvrables ou en hiver en cas de panne totale de l'appareil.

Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées pour le dépannage, signé Par STC GAZ et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

**2 - DUREE ET DENONCIATION :**

Le présent 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 un mois au moins avant son échéance.

STC GAZ 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 reporté 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 notifier ce Changement à STC GAZ dans un délai de **dix jours** après l'installation. Dans le cas où STC GAZ 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 STC GAZ.

**3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - REVISION :**

Le présent abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiqué sur la facture annuelle.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant la réglementation en vigueur.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

Le non-paiement de cette redevance dans les **trente jours** suivant la souscription ou suivant le renouvellement de L'abonnement, entraîne la suppression de l'entretien et annule les clauses de l'abonnement. Dans le cas de dénonciation ou D'annulation, la responsabilité de STC GAZ est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de L'entretien.

Les visites injustifiées, demandées par l'abonné, seront facturées au prix du tarif " dépannage sur appel " en vigueur.

Les pièces détachées (voir en 1) hors garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférente à L'appareil) sera facturé en sus.

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

**4.1 Ne sont pas compris dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés les demandes de  
Dépannage correspondant aux interventions suivantes :**

Ramonage des conduits de fumées et pots de purge.

Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau ...)

Réparation 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),

Interventions pour manque de gaz ou d'électricité,

Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc. .) qui pourront faire l'objet d'un Avenant au présent abonnement.

**4.2 Ne sont pas compris dans l'abonnement mais sont considérés comme appels justifiés les demandes de  
Dépannage correspondant aux interventions suivantes :**

Détartrage,

Main d'œuvre 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 - RESPONSABILITE**

**5.1 Du souscripteur**

Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les Appareils pris en charge par STC GAZ, par le présent abonnement.

Ces installations, et en particuliers 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 nouvelle 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 abonnement, sans en informer préalablement STC GAZ ; le souscripteur S'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils ne devra être constamment garanti à STC GAZ ; en particulier, aucun aménagement Postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

## **5.2 De STC GAZ**

Elle 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 garanti.

Elle 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.

La responsabilité de STC GAZ ne saurait être engagée pour tous incidents ou accidents provoqués par fausse Manœuvre, malveillance, sinistres, guerre, inondations, tremblement de terre, incendie, orages. Elle ne saurait l'être non Plus pour d'éventuels incidents 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 de STC GAZ** 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.

**6.2 Si STC GAZ annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas**, la visite se fera à la convenance Du souscripteur.

**6.3 Si STC GAZ se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent** au rendez-vous, STC GAZ a obligation de laisser un avis de passage. STC GAZ doit fixer un second rendez-vous Et, si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire de ce Déplacement sera effectuée.

## **CHARTRE PROFESSIONNELLE**

### **STC GAZ S'ENGAGE EN TANT QU' Agréé SAUNIER DUVAL :**

A afficher dans son entreprise et à mettre à la disposition du consommateur, sur simple demande, les barèmes de Prix pratiqués.

A fournir, pour toute intervention de dépannage, une facture détaillée indiquant le temps passé, le tarif pratiqué et le Prix des pièces détachées.

!A contracter toute assurance " responsabilité civile " couvrant les dommages éventuels subis par le client du fait de Mon intervention ; le nom de la compagnie d' Assurance et le numéro de police étant déposé sur le bon d' intervention.

!A établir, pour toute réparation atteignant un niveau de prix préalablement fixé par le client, un devis soumis à celui-ci ; La réparation n'étant effectuée qu'avec son accord.

!A mettre en garde le client lorsque son installation ou son appareil ne sont pas conforme aux normes du Constructeur Ou aux règles de sécurité ; l'intervention ne pouvant s'effectuer qu'après remise en conformité.

A fournir, dans le cas d'une intervention sous garantie contractuelle du fabricant, un attachement notifiant les motifs De la panne, ainsi que les travaux effectués et les pièces remplacées, afin de permettre au consommateur de conserver La preuve d'un incident survenu pendant cette garantie.

!A effectuer, lors de la visite annuelle d'entretien :

!Le contrôle de la conformité des aérations et ventilations réglementaires,

!Le contrôle de la conformité des conduits d'évacuation et le contrôle de l'évacuation des produits de combustion.

!Les mesures permettant d'établir le taux de rendement du brûleur. (Chaudière fioul ou gaz brûleur soufflé)

!A proposer un diagnostic sécurité qui comprend en plus des prestations contractuelles :

!Le contrôle de l'étanchéité des canalisations gaz du compteur aux appareils

!Le contrôle de la conformité du raccordement de l'appareil de cuisson gaz

!Le contrôle du taux de CO (monoxyde de carbone) ambiant et à laisser à l'utilisateur le rapport d'intervention, et Proposer les solutions adaptées.

!A employer uniquement pour toutes les opérations d'entretien et de dépannage, du personnel périodiquement recyclé Et équipé de matériel et outillage nécessaires à des interventions de Qualité. Ceci sera rendu possible par la mise en Place de formations régionales périodiques avec le concours des L.E.P., à travers les cellules Gaz de France, des Fabricants, des Chambres de Métiers et toute autre organisation, avec l'aide d'un fond d'assurance formation.

!A proposer des contrats d'entretien annuels dont la base minimum sera le contrat AFNOR comprenant les **Engagements SAV Agréé SAUNIER DUVAL, d'intervention sous 4 heures en cas de panne totale de chauffage, et de Garantie de bon fonctionnement pendant un an.**

A proposer lors de la mise en marche de l'appareil dans le cadre d'un avenant au contrat d'entretien AFNOR, une Assurance pièces détachées prolongeant la garantie contractuelle du fabricant. La durée globale : garantie fabriquant Plus assurance pièces détachées, est de 5 ans à compter de la mise en service de l'appareil neuf (sous condition de contrat entretien).

!A laisser les pièces remplacées, sauf dans les cas suivants : pièces sous garantie, échange standard, le client ne désire Pas conserver les pièces remplacées. Dans ce dernier cas, le technicien fait signer une décharge au client si nécessaire.

A répondre à toute demande transmise directement par MAIL ou par téléphone, et ce, dans un délai maximum de 2 jours, à compter de la date de Réception.

!A intervenir à titre gracieux, sur appel justifié, en cas de renouvellement dans les trois mois de la déféctuosité Constatée lors de la précédente réparation de cette même pièces.

!A respecter l'obligation légale de résultat, étant entendu que cette obligation ne peut être retenue si :

La vétusté de l'appareil

!L'impossibilité de se procurer des pièces

!La disparition du fabricant

!Où toute autre cause étrangère ne permettant pas d'effectuer la réparation, ou si le client a refusé le devis Préalablement établi.

A assurer, provisoirement ou définitivement, la prestation d'un adhérent défailant et ce,

En cas de décès, accident, maladie, redressement ou liquidation judiciaire, ceci dans un délai de 48 heures (jours Ouvrables) après réception de la demande pour une panne totale du chauffage, ou d'une

Semaine pour toute autre intervention ; et assurer la continuité d'un service payé totalement ou partiellement D'avance, le consommateur dans ce cas ne subissant aucun préjudice financier.