

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières. Cet ensemble indivisible forme le Contrat d'abonnement. En signant les Conditions Particulières, le Souscripteur atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées.

Applicable aux clients Consommateurs au sens du Code de la Consommation, étendu aux professionnels visés à l'Article L 221-3 de ce Code.

## 1. Services ou prestations compris dans le Contrat d'abonnement

**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 de la vitre
- nettoyage et contrôle de la bougie
- nettoyage foyer, aspiration des cendres
- nettoyage de la vis sans fin, graissage si nécessaire
- dépolluissage du ventilateur de soufflage
- nettoyage de l'extracteur de fumée
- ramonage du conduit d'évacuation des fumées
- vérification des étanchéités
- contrôle des points de consignes
- contrôle des différents organes et, les cas échéant, mise à jour du logiciel
- contrôles et essais du bon fonctionnement
- mesure du CO ambiant en fin d'entretien

**1.2 Pour le Contrat Sécurité, tout dépannage éventuel sur appel justifié** du Souscripteur (à savoir tout appel qui n'est pas un « appel injustifié » défini à l'Article 4) aura lieu les jours ouvrables aux heures d'ouverture de l'Agence dans les conditions et dans un délai spécifiés dans les Conditions Particulières à savoir

- . au plus tard 48 heures après appel pour les pannes partielles de chauffage,
- . au plus tard 24 heures après appel pour les pannes totales de chauffage (hors période de démarrage des installations de chauffage).

**1.3 Les prestations visées à l'article 4** dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux Conditions Particulières du Contrat.

**1.4 Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite** comportant la liste des opérations effectuées, signé par le Prestataire et par le Souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier. En l'absence du Souscripteur le jour de l'intervention, ce dernier pourra désigner tout tiers pour assister à l'intervention et signer le bulletin de visite pour son compte.

## 2. Durée – Reconduction – Dénonciation

**2.1 Le présent Contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an.** Il prendra effet à la date de sa signature par le Souscripteur, sous réserve de la possibilité pour le Prestataire de réaliser les prestations prévues au Contrat constatée par un compte-rendu établi par le Prestataire lors de sa première visite. Dans le cas où la première visite permet de valider sous conditions (notamment de travaux) cette possibilité pour le Prestataire, le Contrat sera suspendu jusqu'à réalisation de

ces conditions par le Souscripteur constatée par une autre visite du Prestataire dans un délai de 30 (trente) jours maximum après la première visite. **Si aucune visite ne permet de valider** la possibilité de réaliser les prestations prévues au Contrat, le Contrat sera résolu de plein droit et le montant de la redevance éventuellement déjà perçue par le Prestataire (Cf. Article 3) remboursé au Client.

**2.2 Chaque année, le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle durée d'un an,** sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes ci-dessous.

Dans les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation repris ci-dessous, le Prestataire informe le Souscripteur par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le Contrat et d'y mettre fin par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de dix jours. A défaut d'un tel courrier du Souscripteur, le Contrat sera renouvelé pour une nouvelle durée d'un an avec faculté, pour chacune des parties, d'y mettre fin dans les conditions visées ci-dessus.

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 »*

**2.3 Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation,** en cas de manquement du Prestataire de fourniture des prestations dans le délai convenu, le Souscripteur peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Prestataire d'effectuer les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas

échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Souscripteur l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

En cas de dénonciation du Contrat, le Prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

**2.4 En cas de changement d'appareil au cours du Contrat** 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'un appareil d'une autre marque ou d'un autre type 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 quinze jours après l'installation. Dans le cas où le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel équipement 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.

**2.5 Dans l'hypothèse d'un déménagement** ou du décès du Souscripteur, le Contrat prendra fin automatiquement le jour où l'information est portée à la connaissance du Prestataire.

## 3. Prix — Conditions de paiement — Révision

**3.1 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, suivant les modalités suivantes : au plus tard un (1) mois avant la date d'anniversaire du Contrat d'abonnement, le Prestataire enverra au Souscripteur une proposition d'avenant au Contrat précisant le prix le cas échéant révisé pour l'année suivante. En cas de désaccord du Souscripteur sur la révision du prix, il aura la possibilité de mettre fin au Contrat par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Prestataire précisée dans les Conditions Particulières, la résiliation prenant effet à la date d'anniversaire du Contrat. A défaut d'un tel courrier du Souscripteur, le prix révisé sera réputé accepté par lui.

**3.2 Le montant total de l'abonnement annuel indiqué dans les Conditions Particulières est payable** soit par paiement comptant sans escompte au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement, soit par paiement mensuel, selon les modes de paiement disponibles spécifiés dans les Conditions Particulières.

En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la date de souscription ou de renouvellement de l'abonnement, ou en cas de non-paiement d'une échéance mensuelle, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, jusqu'à complet paiement de l'abonnement, en ultime recours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

**3.3 Les visites injustifiées** (voir Article 4), demandées par le Souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement. **Les pièces détachées** seront facturées sur devis :

- en sus hors de la garantie légale,
- en sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil), sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les Conditions Particulières.

#### 4. Services ou prestations non compris dans le Contrat d'abonnement

**Ne sont pas comprises dans l'abonnement** et sont considérés comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire toute demande de dépannage dont celle correspondant aux interventions suivantes :

- mise en marche ou arrêt de l'équipement,
- absence de combustible ou critères de qualité de combustible non respectés (Cf. Article 5.1),
- remplacement des tuyaux de fumée ou d'évacuation des fumées,
- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue aux points 2 et 4 des Conditions Particulières.

Les prestations ci-dessus, dont le prix ne peut être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements du Souscripteur, seront facturées par le Prestataire sur présentation au Souscripteur et acceptation par lui d'un devis d'intervention établi à titre gratuit.

#### 5. Obligations et Responsabilité

##### 5.1 Obligations du Souscripteur

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.

**Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires** par le Prestataire, le Souscripteur fera effectuer ces opérations 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.

Afin de ne pas risquer de dégrader le générateur et ses performances, les granulés utilisés pour le poêle devront correspondre strictement aux critères de bonne qualité, être conformes à la norme DIN 51 731 HP 5 ou équivalente et être stockés dans des conditions conformes aux prescriptions du fournisseur de granulés.

##### 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

Les interventions du Prestataire sont réalisées exclusivement avec les pièces fournies par celui-ci. 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 l'eau chaude sanitaire (en dehors de l'appareil). La responsabilité est limitée au système faisant l'objet du présent contrat d'abonnement et aux appareils qui le composent dans les limites fixées ci-dessus.

Dans le cas d'une dénonciation du Contrat ou d'annulation d'une visite par le Souscripteur, ainsi qu'en cas de suspension ou de résolution du Contrat dans les conditions de l'article 2.1, la responsabilité du Prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

#### 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 dans les conditions de l'article 3.1.

**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, avec possibilité pour le Souscripteur de faire application de l'article 2.3 du Contrat.

**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. À défaut, le Prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du Souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée, au titre des frais de déplacement.

#### 7. Garanties

##### 7.1 Garanties légales

A condition d'avoir été fournies par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces de rechange dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seules pièces de rechange les garanties suivantes :

**Garantie légale de conformité** : le Souscripteur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

**Garantie contre les vices cachés** : le Souscripteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

##### 7.2 Garantie commerciale

Au-delà des garanties légales dont dispose le Souscripteur, nos pièces de rechange sont garanties 6 mois, sous réserve d'avoir été installées par nos soins et utilisées dans des conditions normales. Dans tous les cas, la garantie est limitée au remplacement de la pièce défectueuse et ne pourra donc faire l'objet d'aucune autre forme d'indemnisation.

Toute intervention du Prestataire bénéficie d'une garantie de 3 mois pour la main d'œuvre et les déplacements, en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention et sous réserve qu'il n'y ait pas eu intervention extérieure ou mauvaise utilisation de l'équipement.

#### 8. Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de signature du Contrat d'abonnement pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Souscripteur adresse au Prestataire, sa décision de se rétracter du Contrat d'abonnement, au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). A cet effet, le Souscripteur peut utiliser, le formulaire de rétractation inséré en fin de son Contrat d'abonnement, mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, au titre de l'Article L221-14 du Code de la consommation, le Prestataire rembourse le Souscripteur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Souscripteur de se rétracter.

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Souscripteur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Souscripteur demande la réalisation de la prestation prévue au contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.

- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Souscripteur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Si le Souscripteur exerce quand même son droit de rétractation du Contrat d'abonnement dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le

Souscripteur verse au Prestataire, conformément à l'Article L221-15 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

### 9. Protection des données à caractère personnel

Le Souscripteur fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat d'abonnement. Ces informations recueillies auprès du Souscripteur sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Souscripteur,
- recevoir des offres adaptées aux besoins du Souscripteur et actions promotionnelles.

Dans la mesure où le Souscripteur ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes.

Ces données sont communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont

conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet [www.groupecham.com](http://www.groupecham.com).

Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Souscripteur peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Souscripteur peut exercer ces droits auprès de [conformite-rgpd@groupecham.fr](mailto:conformite-rgpd@groupecham.fr). Pour en savoir plus, le Prestataire invite le Souscripteur à prendre connaissance de sa charte de protection des données personnelles disponible sur [www.groupecham.com](http://www.groupecham.com). En cas de réclamation contre le Prestataire, le Souscripteur peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

### 10. Médiation de la consommation

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du Contrat d'abonnement, le Souscripteur et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose. En l'absence de règlement amiable du différend,

les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A ce titre, et conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le Prestataire met à la disposition du Souscripteur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier : [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) - Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Souscripteur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite et que (i) aucune réponse du Prestataire n'a été apportée dans un délai de deux mois ou que (ii) le Souscripteur ait ensuite porté sa réclamation auprès du Service National Consommateur de Cham et n'ait obtenu aucune suite satisfaisante dans ce délai, que la demande du Souscripteur ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Souscripteur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur. Les parties pourront également saisir les tribunaux compétents.

#### Le contrat Essentiel

Contrat de base, il comprend la visite d'entretien annuel de l'appareil. Ce contrat inclut 1 révision complète de l'appareil et 1 ramonage du conduit d'évacuation des fumées

**Sont facturés en sus au Souscripteur sur devis lors de la prestation et payables au comptant :**

- la fourniture par le Prestataire des pièces détachées dont le remplacement s'avérerait nécessaire dans le cadre de la prestation d'entretien annuel obligatoire ou des dépannages (\*),
- pour tout dépannage : la main d'œuvre et le déplacement

#### Le contrat Sécurité

Contrat comprenant la visite d'entretien annuel de l'appareil. Ce contrat inclut la révision complète de l'appareil, 1 ramonage du conduit d'évacuation des fumées, la main d'œuvre et les déplacements dans le cadre des dépannages sur appel justifié.

**Sont facturés en sus au Souscripteur sur devis lors de la prestation et payables au comptant :**

- la fourniture par le Prestataire des pièces détachées dont le remplacement s'avérerait nécessaire dans le cadre de la prestation d'entretien annuel obligatoire ou des dépannages (\*),
- pour tout dépannage sur appel non justifié : la main d'œuvre et le déplacement

(\*) A l'exception des pièces couvertes par la garantie commerciale.

#### Ramonage du conduit de fumée

- Nettoyage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée et du tuyau de raccordement, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur. Encadré par le Règlement Sanitaire Départemental (Article 31) et les prescriptions du fabricant, doit généralement être réalisé 2 fois par an à l'initiative du Souscripteur. Prestation pouvant être réalisée par le Prestataire sauf impossibilité technique soumis à l'appréciation de notre technicien (conduit amianté, grande hauteur...) et donnant lieu à un certificat de ramonage.

- 2<sup>ème</sup> ramonage en option au Contrat à l'initiative du Souscripteur.