

CONTRAT D'ENTRETIEN DE POMPE A CHALEUR - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Conditions préalables à la conclusion du contrat d'entretien.** Seul un état jugé satisfaisant de la PAC à l'issue du constat dressé par l'entreprise permet de conclure le présent contrat.
- Prestations comprises dans le contrat d'entretien.** Le présent contrat inclut une visite annuelle obligatoire. Au cours de cette visite, le prestataire devra réaliser les opérations suivantes :
 - Contrôle du condenseur et du filtre (nettoyage si nécessaire),
 - Contrôle qualité d'eau du condenseur,
 - Relevé des températures entrées et sorties d'air ou d'eau du condenseur,
 - Contrôle de l'évaporateur (nettoyage si nécessaire),
 - Relevé des températures entrées et sorties d'air ou d'eau de l'évaporateur,
 - Vérification fonctionnelle des dispositifs de réglage d'air ou d'eau,
 - Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité d'air ou d'eau (si équipée),
 - Vérification fonctionnelle du dispositif d'inversion de cycle (si équipée),
 - Vérification fonctionnelle du (des) circulateur(s),
 - Vérification des connexions électriques,
 - Mesures des tensions électriques statiques et dynamiques,
 - Mesures des intensités électriques absorbées,
 - Contrôle du vase d'expansion
 - Vérification de l'état et de la nature des isolants des liaisons frigorifiques et/ou hydraulique,
 - Contrôle d'étanchéité du circuit frigorifique,
 - Contrôle du niveau d'eau si évaporateur « eau » et/ou du condenseur « eau »,
 - Contrôle de la protection « antigel » si liquide présent dans le(s) circuit(s) hydraulique(s),
- Prestations non comprises dans le contrat d'entretien :** Toute intervention ne relevant pas des points 4, 5 et 6 des conditions générales (exemple : réalisation de travaux); La fourniture de composants de remplacement (exemple : filtres, fluides et piles).
- Dépannage.** Les dispositions ci-après sont valables sous réserve que l'entretien annuel de l'appareil soit effectué dès un an après sa mise en service ainsi que les années suivantes.

Le forfait **ESSENTIEL PAC** : un service de dépannage est mis à la disposition du client (ex : défaillance du dispositif de régulation de température). Dans toutes les interventions de dépannage réalisées dans ce cadre, au-delà des deux ans de la pompe à chaleur, la main d'œuvre et le déplacement seront facturés en sus du présent contrat. Les pièces sont à la charge du prestataire les 3 premières années suivant la mise en service de la PAC. Sont exclus les recharges de fluide frigorigène et le remplacement des pièces principales du circuit frigorifique, y compris les liaisons frigorifiques. La transition d'un contrat **ESSENTIEL PAC** vers un contrat **SECURITE PAC** ne sera plus possible au-delà des trois ans de la pompe à chaleur.

Le forfait **SECURITE PAC** : il comprend le forfait **ESSENTIEL** ainsi que les dépannages dans les 48H (hors week-end et jours fériés) main d'œuvre et déplacement, dans la limite de deux dépannages par an. Les pièces sont à la charge du prestataire les 3 premières années suivant la mise en service de la PAC. Sont inclus le diagnostic sur l'ensemble de l'installation, les réparations d'origine électrique ou hydraulique ainsi que la recherche de fuites sur le circuit frigorifique. Sont exclus les recharges de fluide frigorigène et le remplacement des pièces principales du circuit frigorifique, y compris les liaisons frigorifiques. La transition d'un contrat **SECURITE PAC** vers un contrat **ESSENTIEL PAC** est possible à tout moment.
- Obligations des parties.**
 - Obligations du prestataire :

Le prestataire s'engage à réaliser l'entretien conformément aux textes réglementaires et règles de l'art en vigueur, dans les délais prévus au

contrat. En outre, le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat. Le prestataire s'engage à remplir et tenir à jour le carnet d'entretien (ou registre). Pour chaque opération nécessitant une manipulation de fluide frigorigène, une fiche d'intervention sera établie et jointe au carnet d'entretien (ou registre) conformément aux exigences du décret 2007-737 du 7 mai 2007 (ou art R543-82 du code de l'environnement). Le prestataire s'interdit toute opération de recharge en fluide frigorigène sur des équipements présentant des défauts d'étanchéité identifiés, tel qu'imposé par le décret 2007-737 du 7 mai 2007.

-Obligations du client (souscripteur) :

Les installations comprenant le(s) appareil(s) pris en charge, la protection des circuits et des canalisations de toute nature, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leurs réalisations. Le souscripteur 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 s'engage à payer le prix de l'abonnement et lorsque tel est le cas, le prix des prestations visées aux points 3 et 4, et à informer le prestataire de tous les travaux et interventions réalisés antérieurement à sa visite.

-Sanctions encourues par les deux parties :

En cas d'inexécution des obligations par l'une ou l'autre des parties, une mise en demeure doit être adressée à la partie défaillante par une 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 en plein droit sans aucune indemnité.

- Responsabilité du prestataire.** La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tout dommage résultant d'interventions effectuées par des personnes étrangères à son entreprise ou pour un sinistre dû à un phénomène naturel ou exceptionnel tel que gel, inondations, orages, ouragans, tempêtes, tremblements de terre, guerres, pandémies, 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. Si malgré les rappels téléphoniques ou autres de la part du prestataire au souscripteur, celui-ci ne convient pas de date de rendez-vous pour l'entretien de la PAC avant l'année de MES, le prestataire est déchargé de toutes responsabilités liées à la perte de garantie.

- Durée et dénonciation.**

-Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an. Une proposition de renouvellement de contrat est adressée au client avant la date d'échéance du contrat.

-Dans le cas où, lors de la première visite, il est constaté, après diagnostic du technicien, que le contrat pourra être exécuté seulement sous réserve de certaines conditions techniques, le contrat sera suspendu jusqu'à réalisation de ses conditions par le Souscripteur et constatation de bonne mise en conformité par le prestataire, dans un délai de 30 jours après la première visite. S'il est constaté par le Prestataire l'impossibilité technique de réaliser les prestations prévues au contrat, le contrat sera résolu de plein droit et le montant du forfait annuel versé sera remboursé au souscripteur. Toutefois, si le défaut de validation technique est imputable au Souscripteur, le Prestataire pourra facturer à ce dernier les frais de déplacement ou de dépannage déjà engagés.

-A la souscription du contrat (signé et réglé par le Souscripteur), le Souscripteur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif, dans l'unique

cas où aucune intervention n'aura été effectuée par le Prestataire dans le cadre du contrat. Le client devra adresser sa demande d'exercice du droit à rétractation, au Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de rétractation dans ses conditions, le Prestataire s'engage à rembourser la totalité des sommes versées par le Souscripteur.

-Le prestataire devra être informé sans délai en cas de déménagement, décès du Souscripteur, ou en cas de vente du logement concerné lorsque le Souscripteur en est le propriétaire. Le contrat prendra alors fin automatiquement. En cas de résiliation anticipée du contrat avant son terme à l'initiative du Souscripteur ou de ses ayants droits, l'intégralité du forfait annuel restera dû.

-Dans le cas où le souscripteur, ou son locataire chez qui le prescripteur intervient, aurait des propos agressifs, insultants ou diffamatoires envers le prestataire, le contrat sera résilié de plein droit par le prestataire. Tout conflit, d'ordre physique ou verbal, sera motif de résiliation du contrat par le prestataire.

- Prix - Révision - Conditions de paiement.**

-Le présent contrat d'entretien est conclu pour la somme indiquée sur les propositions de contrat. Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de contrat. Le prix est payable lors de la souscription.

-En cas de non-paiement dans les 30 jours suivant le renouvellement du contrat, le prestataire se réserve le droit de résilier le contrat. Dans cette hypothèse, le prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

-Le souscripteur devra fournir des informations fiables et sincères pour pouvoir bénéficier du taux de TVA réduit. Le Prestataire n'est pas responsable de l'inexactitude des informations données par le Souscripteur. Ce dernier sera en conséquence tenu notamment au paiement du complément de la taxe le cas échéant (différence entre le montant de la taxe due et le montant du taux de TVA réduit).

- Organisation des visites.** Les visites doivent être annoncées au moins quinze jours à l'avance au souscripteur. Au-delà de deux dates proposées mais refusées par le souscripteur, le prestataire n'est plus dans l'obligation de fournir la prestation. Le prestataire indiquera au souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, la visite se fera à la convenance des parties.

- Protection des données à caractère personnel.** Le souscripteur fournit au Prestataire des données à caractère personnel au cours de la conclusion et de l'exécution du contrat. Ces informations recueillies auprès du Souscripteur sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement interne ayant pour finalités de gérer les demandes d'interventions, réclamations et paiements du Souscripteur. Les informations recueillies pourront également être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du client ne soit nécessaire. Conformément à la loi française « Informatique et Libertés » de 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018, 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. Le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données.