

CHARTRE PROFESSIONNELLE

Dans le cas de mes activités de MAINTENANCE et opération d'après-vente

JE M'ENGAGE :

↳ A respecter les dispositions légales :

- ☞ A afficher dans mon entreprise et à mettre à la disposition du consommateur, sur simple demande, les barèmes des 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 contacter toute assurance " responsabilité civile " couvrant les dommages éventuels subis par le client au fait de mon intervention ; le nom de la compagnie d'assurance et le numéro de police étant déposé au SYNASAV
- ☞ 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 offrir une prestation de qualité

- ☞ A fournir dans le cas d'une intervention sous garantie contractuelle du fabricant, un attachement notifiant le 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'évacuations et le contrôle de l'évacuation des produits de combustion
 - ➔ les mesure permettant d'établir le taux de rendement du brûleur.
- ☞ A proposer un diagnostic sécurité qui comprend en plus des prestations contractuelles :
 - ➔ le contrôle de l'étanchéité des canalisations gaz du compteur à l'appareil
 - ➔ le contrôle de la conformité du raccordement de l'appareil de cuisson gaz
 - ➔ le contrôle du taux de CO (monoxyde de carbone) ambiantet à laisser à l'utilisateur le rapport d'intervention, et proposer les solutions adaptées.
- ☞ A employer uniquement, pour toute les opérations d'entretien et de dépannage, du personnel périodiquement recyclé et équipé de matériel et outillage nécessaire 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 tout 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 supplémentaires SYNASAV , d'intervention sous 24 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 contractuel du fabricant. La durée globale : garantie fabricant plus assurance pièces détachées, et de 5 ans à compter de la mise en service de l'appareil neuf.
- ☞ 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.
- ☞ A répondre à toute demande (boîte 5000 et toute autre voie) transmise directement ou par l'intermédiaire de la commission de LITIGE du SYNASAV et ce, dans un délai maximum de 15 jours, à compter de la date de réception .
- ☞ A intervenir à titre gracieux, sur appel justifié, en cas de renouvellement dans les 3 mois de la défectuosité constatée lors de la précédente intervention.
- ☞ 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 de fabricant
 - ➔ ou toute autre cause étrangèrene permettent pas d'effectuer la réparation, ou si le client a refusé le devis préalablement établi.
- ☞ A assurer sur l'ordre du SYNASAV, provisoirement ou définitivement, la prestation d'un adhérent défaillant 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 par le SYNASAV pour une panne totale du chauffage, ou d'une semaine pour toute autre intervention ; et assurer la continuité d'un service payer totalement ou partiellement d'avance, le consommateur dans ce cas subissant aucun préjudice financier.

CONTRAT D ABONNEMENT D ENTRETIEN DES CHAUDIERE A USAGE DOMESTIQUE UTILISANT LES COMBUSTIBLES GAZEUX CONFORME A LA NORME AFNOR NF X 50-010

1 CONDITIONS GENERALES

1.1 SERVICE 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 ouvrable 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 incorporées dans l'appareil)

- vérification de la pompe (si incorporées dans l'appareil)

- vérification et réglage des organes de régulation (si incorporées dans l'appareil)

- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil

- vérification de la sécurité VMC (1) de la chaudière (si incorporées dans l'appareil)

- vérification des débits de gaz et réglage éventuel.

- pour des chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant prescription de celui-ci

- la main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses.

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

UN DEPANNAGE EVENUEL sur appel justifié de l'abonné (voir en 4)

Ce dépannage aura lieu dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les**

Jours) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-010) spécifiés

Dans les conditions particulières (voir en 6.2 et voir partie b)

Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste Des opérations effectuées ainsi que les résultats des mesures faites, signé Par le prestataire 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 recommandé avec accusé de réception de l'une ou l'autre des parties deux mois au moins avant son échéance.

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 du 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 ; à défaut, le présent contrat deviendrait caduc passé ce délai de 10 jours. 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 — REVISION

Le présent abonnement est souscrit pour la somme, forfaitaire annuelle par appareil, indiquée dans les conditions particulières (voir partie b). ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant la réglementation en vigueur dont la référence sera communiquée au souscripteur.

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 du prestataire est déchargée de toute 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 de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférent à l'appareil) seront facturées 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 appel injustifiés les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- ramonage des conduits de fumées et pots de purges

- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau)

- récupération d'avaries ou de pannes causées par : fausse manoeuvres interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et /ou corrosive).

- intervention 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 celle 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 le prestataire, par le présent abonnement.

Ces interventions, 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 modification si une réglementation nouvelle les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement.

Il s'interdira d'apporter ou de faire quelque modification que ce soit par le présent abonnement, sans en informer préalablement le prestataire.

Il s'interdira même de modifier le réglage de ceux-ci

Le libre accès aux appareils devra être constamment garantie au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien

5.2 du prestataire

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 garanti.

Il s'engage dans tout les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la ou toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous incident ou accidents provoqués par fausse manoeuvre ou malveillance ou intervention étrangère imputable au souscripteur, guerre, incendie ou sinistre dûs à des phénomènes naturels tel que gel, inondations, orages et tremblement de terre. elle ne saurait être non plus pour d'éventuels incidents dûs 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 effectuées 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 si ce dernier est absent au rendez-vous, le prestataire a obligation de laisser un avis de passage. Le prestataire doit fixer un second rendez-vous et si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire de ce déplacement sera effectuée.