

# 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 su 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 effectué 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 se l'évacuation des produits de combustion
  - ➔ les mesure permettant d'établir le taux de rendement du brûleur.
- ☞ 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 a 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 due 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 pour l'entretien des chaudières A usage domestique, équipées de brûleurs a pulvérisation Utilisant le fioul, conforme a la norme AFNOR NF x 50-011

## 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

- Démontage et nettoyage complet du brûleur .
- Relevé du type de gicleur
- Mesure de la pression de pulvérisation du gicleur
- Mesure de la température des fumées
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO<sup>2</sup>) ou en oxygène (O<sup>2</sup>) dans les fumées.
- Détermination de l'indice de noircissement.
- Vérification des dispositifs de sécurité du brûleur.
- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses

### UN DEPANNAGE EVENUEL

- défaillance d'un organe du brûleur .
- remplacement éventuel des flexibles d'un système ou dispositif faisant l'objet d'une prestation complémentaire (voir 2.2)

Ce dépannage aura lieu dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les Jours**) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-011) spécifiés Dans les conditions particulières (voir 1.7.2 et 2.3)

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.

### 1.2 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

### PRIX — CONDITIONS DE PAIEMENT — REVISION

Le présent abonnement est souscrit pour la somme, forfaitaire annuelle par appareil, indiquée dans les conditions particulières (voir 2.4).

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 dérogée de toute les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Les pièces détachées hors de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférent à l'appareil) seront facturées en sus

### SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

**Feront l'objet d'une facturation supplémentaire selon le tarif "dépannage sur appel" en vigueur** les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- prestation exclues des prestations complémentaires énoncées en 2.2
- intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuite, appoint d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation.

- intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
- réfection du briquetage de la chaudière.
- entretien et nettoyage de la cuve stockage de fioul ;
- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celle énumérées en 1.6 et autre part l'utilisation d'eau ou de fioul anormalement pollués ou paraffinés ;
- intervention pour manque de fioul ou d'électricité, corrosion ou eau dans la citerne ;
- détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- d'une manière générale, les interventions autre que celles prévues en 1.1 dans le cadre du dépannage éventuel .

### 1.5 OBLIGATIONS

#### 1.5.1 du souscripteur

Les installations comprenant les appareils pris en charge 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 réalisés dans les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation (en particulier avec celle concernent les alimentations en fioul du brûleur). Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règle.

Si le ramonage de la cheminée, de la chaudière et du conduit de raccordement des fumées ne fait pas l'objet de prestations complémentaire (voir 2.2) il fera effectuer ces opérations antérieurement à la visite d'entretien obligatoire du prestataire voir (1.1).

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 opération d'entretien

#### 1.5.2 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 Le prestataire s'engage à assurer l'entretien conformément aux règle de l'art et plus généralement de manière à apporter une intervention de qualité et de nature à assurer le bon fonctionnement de dans la mesure ou toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées Les dépannage seront réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabriquant ou "en échange standard"également garanti.

### 1.6 LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous incident ou accidents provoqués par fausse manœuvre ou malveillance ou intervention étrangère imputable au souscripteur, guerre, incendie ou sinistre dus à des phénomènes naturels tel que gel, inondations, orages et tremblement de terre. elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée

### 1.7 ORGANISATION DES VISITES

1.7.1 **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.

1.7.2 **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.

1.7.3 **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.