

ARTICLE 1 : DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations d'entretien d'une chaudière au sens de l'article R 224-41-4 du code de l'environnement et aux prestations et ventes réalisées par GAZ DE BORDEAUX pour l'entretien, la réparation des chaudières et accessoires s'y rapportant.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

Aux termes de l'article R 224-20 du Code de l'environnement, le terme chaudière désigne «l'ensemble corps de chaudière et brûleur s'il existe, produisant de l'eau chaude, de la vapeur d'eau, de l'eau surchauffée, ou modifiant la température d'un fluide thermique grâce à la chaleur libérée par la combustion». Pour les besoins des présents contrats, les appareils de type «chauffe-eau», «chauffe-bain», radiateurs ou accumulateurs à gaz y seront assimilés.

Le présent document énonce les conditions contractuelles de réalisation d'une prestation d'entretien annuelle d'une chaudière au sens de l'article R 224-41-4 du Code de l'environnement.

L'entretien devant être réalisé chaque année civile (article R 224-41-7 du Code de l'environnement), le présent contrat organise un mécanisme d'abonnement permettant au consommateur qui le souhaite de bénéficier chaque année d'une prestation identique sans conclure un nouveau contrat, celui-ci pouvant être reconduit tacitement d'année en année dans les conditions fixées par l'article L 215-1 du Code de la consommation. En conséquence, il lui sera demandé le paiement à chaque date anniversaire de la conclusion du contrat, quelle que soit la date de réalisation de l'entretien et même si celui-ci n'a pas encore été réalisé pour l'année civile en cours.

Le contrat est constitué :

- des conditions générales ;
- des conditions particulières au souscripteur ;
- du formulaire de rétractation visé au 2° de l'article L 221-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

La prestation d'entretien réalisée comprend les opérations définies dans l'Annexe de l'arrêté du 15 septembre 2009 pris en application de l'article R 224-41-4 du Code de l'environnement (ladite Annexe renvoyant aux spécifications techniques énoncées au 3.1 de la norme NF X 50-010).

2.1.1 - 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, l'après-midi ou dans le premier créneau horaire de la demi-journée (8h15 > 9h15 ou 13h00 > 14h30).

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil) ;
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (voir XP P 45-500).

- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC⁽¹⁾ gaz :
 - vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière⁽²⁾ ;
 - nettoyage du conduit de raccordement⁽²⁾ ;
 - vérification de la présence d'un Dispositif de Sécurité Collectif et de son bon fonctionnement conformément aux dispositions du décret 2008-1231 du 27 novembre 2008 relatif à la prévention des intoxications au monoxyde de carbone ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;
- dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :
 - mesure de la température des fumées ;
 - mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées ;
- dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :
 - mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode i ndiquée dans l'annexe B informative de la norme NF X 50-010 ;

- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue à l'article 2.4 ;
- la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

2.1.2 - Un dépannage éventuel sur appel justifié du souscripteur (voir 2.4), 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 articles 2.6.3 et 4).

2.1.3 - Les prestations visées à l'article 2.4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

2.1.4 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO telle qu'indiquée en B.5 de l'annexe B de la norme NF X 50-010, signé par le Prestataire et par le Souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier. Par ailleurs, une attestation d'entretien conforme aux prescriptions de l'article R.224-44-4 du Code de l'environnement et des textes pris pour son application, sera remise au commanditaire de l'entretien dans les quinze jours de la visite.

2.2 - DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée identique d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception au moins un mois avant la date d'échéance du contrat dans les termes de l'article L 215-1 Code de la consommation. 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 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'une chaudière 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 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.

2.3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - RÉVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières. Les prix des prestations visées au présent contrat seront révisés chaque année, au moment du renouvellement de l'abonnement, de plein droit et sans formalité ni information préalable, en considération de l'indice de coût ICHT rev-TS, secteur «Gaz, électricité, vapeur, air conditionné» publié par l'INSEE. La valeur d'indice appliquée sera la dernière valeur publiée par l'INSEE à la date anniversaire. De plus, afin de tenir compte des évolutions techniques liées à l'exécution du présent contrat, le Prestataire pourra apporter des modifications liées au prix des prestations, sous réserve du respect d'un préavis de quatre mois avant la date d'échéance du contrat. Le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec avis de réception au moins un mois avant la date d'échéance du contrat. En l'absence de dénonciation du contrat durant le délai prévu, les modifications seront applicables à compter de la date de renouvellement du contrat.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement en une seule fois à réception de facture ou sur 12 mois si le Client a choisi le paiement par mensualisation, Le mode de facturation est choisi au moment de la souscription du contrat, modifiable à son renouvellement. Le Client s'engage au parfait paiement des factures émises par le Prestataire au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant.

Le Prestataire accepte les modes de paiement suivants : prélèvement sur compte bancaire, virement bancaire, titre interbancaire de paiement (TIP), chèque bancaire, cartes bancaires usuelles par téléphone ou depuis l'espace sécurisé en ligne du Client. En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avertira son client par lettre recommandée avec avis de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du Prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement.

Les pièces détachées (voir 2.1) seront facturées :

- 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.

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

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge⁽³⁾ ;
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc) ;
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc) ;
- 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) ;
- intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- détartrage ;
- main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossierets des chaudières ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

2.5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

GAZ DE BORDEAUX est titulaire d'un contrat d'assurance N° 6794669204 auprès de AXA FRANCE ayant pris effet le 01/10/2015 garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers du fait des activités garanties par le présent contrat.

2.5.1 - 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. 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.

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.

2.5.2 - 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.

2.5.3 - Limites de responsabilité du Prestataire

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- défaut inhérent à l'appareil ;
- 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 défautuosités relevées dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

2.6 - ORGANISATION DES VISITES

2.6.1 - 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.

ARTICLE 3 : CONDITIONS COMPLEMENTAIRES

3.1 - CONDITIONS D'INTERVENTION DU PRESTATAIRE

3.1.1 - Délais d'intervention pour dépannage. Ces délais sont de 24h jours ouvrés (du lundi matin 8h15 au vendredi soir 17h30, hors jours fériés), à compter de l'enregistrement de l'appel du Client, et sous réserve du niveau d'importance de la panne, dont l'appréciation revient au Prestataire.

3.1.2 - Conditions relatives à l'intervenant. En fonction du plan de charge, l'opération d'entretien ou de dépannage pourra être réalisée par un professionnel, agissant sous la responsabilité du Prestataire.

3.1.3 - Rendez-vous manqués par le Prestataire. Si le Prestataire manque, de son fait, deux rendez-vous consécutifs chez le souscripteur (ou chez le bénéficiaire), sans avoir pu le prévenir préalablement, un dédommagement sera accordé au souscripteur, calculé sur la base d'un forfait de déplacement en vigueur (en complément des dispositions prévues à l'article 2.6).

3.1.4 - Rendez-vous manqués par le Client. En sus des clauses de dénonciation visées au paragraphe 2-2, si le souscripteur (ou le bénéficiaire) ne donne pas suite après deux avis de passage pour absence aux rendez-vous (voir en 2-6-3), le prestataire se réserve le droit de résilier le contrat en cours. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

3.1.5 - Condition relative au remplacement des pièces détachées. Dans le cas ou l'appareil doit être déposé pour le remplacement d'une pièce détachée, le Prestataire facturera la main-d'œuvre de cette prestation suivant le tarif hors contrat en vigueur.

3.2 - DÉNONCIATION PAR LE SOUSCRIPTEUR DU CONTRAT

En cas de rupture du contrat imputable au souscripteur pendant la période couverte au titre du présent contrat, le prestataire ne sera pas tenu au remboursement prorata temporis du prix forfaitaire.

3.3 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Des prestations complémentaires sont offertes ou proposées en option au souscripteur, en plus des prestations de base décrites dans l'article 2.1.

- Prestation complémentaire n° 1 : Dépannages supplémentaires. Les frais de main-d'œuvre et de déplacement liés aux dépannages nécessaires et justifiés au-delà du premier dépannage compris dans le contrat d'abonnement sont offerts par le Prestataire sans supplément de prix. Seuls les frais de main-d'œuvre et de déplacement pour prestations injustifiées sont facturés.

- Prestation complémentaire n° 2 : Permanence du samedi. Durant la saison de chauffe, le Prestataire met à disposition une permanence pour dépannage le samedi de 8 h 15 à 17 h 30 d'octobre à mars inclus. Cette permanence est offerte sans supplément de prix.

- Prestation complémentaire n° 3 : Offerte sous condition : contrat d'abonnement d'entretien gratuit pour appareil à gaz neuf. Pour toute signature d'un contrat d'abonnement d'entretien pour un appareil à gaz remplacé par GAZ DE BORDEAUX, la première année du contrat est offerte au souscripteur sous réserve de la remise par ce dernier des bons de garantie de l'appareil (au cours de la

première année, la prestation de mise en service remplace la visite d'entretien visée à l'article 2.1.1. des conditions générales).

Le paiement de la deuxième année s'effectuera à la date du premier anniversaire suivant la signature du contrat.

A l'issue des deux ans, le renouvellement du contrat d'abonnement d'entretien du (ou des) appareil(s) à gaz s'effectuera comme mentionné dans l'article 2.2.

En cas de résiliation du souscripteur dans la première année, le prestataire facturera la prestation de mise en service suivant le tarif hors contrat en vigueur.

- Prestation complémentaire n° 4 : priorité sur le premier créneau horaire. Après avoir été sollicité pour organiser la visite d'entretien annuelle obligatoire, le Client pourra, à sa convenance, choisir entre des plages horaires différentes pour l'exécution de celle-ci. Il pourra ainsi choisir l'après-midi ou le matin et sera prioritaire pour faire réaliser sa visite sur le premier créneau horaire de chaque demi-journée (entre 8h 15 et 9 h 15 ou entre 13 h 00 et 14 h 30).

- Prestation complémentaire n° 5 : techniciens dédiés. Dans la seule limite des contraintes de fonctionnement du service, les interventions entrant dans le périmètre du contrat (visite annuelle et dépannages) seront réalisées par un technicien appartenant au même groupe afin de garantir l'expertise et l'expérience maximale au regard du matériel concerné.

- Prestation complémentaire optionnelle n° 6 : Ramonage du (ou des) conduit(s) de fumée. La réglementation rend obligatoire le ramonage une fois par an du (ou des) conduit(s) d'évacuation des fumées des appareils à gaz. Cette prestation est réalisée par le Prestataire ou son représentant lors de la visite d'entretien annuelle du (ou des) appareil(s) à gaz.

- Prestation complémentaire optionnelle n° 7 : Ramonage du (ou des) conduit(s) de cheminée à bois. La réglementation rend obligatoire le ramonage une fois par an du (ou des) conduit(s) d'évacuation des fumées des cheminées à bois. Cette prestation est réalisée par le Prestataire ou son représentant lors de la visite d'entretien annuelle du (ou des) appareil(s) à gaz.

- Prestation complémentaire optionnelle n° 8 : Maintenance de la régulation : Thermostat d'ambiance avec ou sans sonde extérieure. Cette prestation comprend :

- la vérification fonctionnelle, les réglages éventuels du thermostat d'ambiance et le remplacement des piles lors de la visite d'entretien annuelle,
- les déplacements et la main-d'œuvre nécessaires au bon fonctionnement du dispositif de régulation hors frais de remplacement du thermostat d'ambiance.

- Prestation complémentaire optionnelle n° 9 : Entretien d'une installation solaire de production d'eau chaude sanitaire à usage domestique. (Voir conditions spécifiques sur demande).

ARTICLE 4 : OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Nous vous informons que vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, conformément aux articles L 223-1 et suivants du Code de la consommation, afin de ne plus être démarché téléphoniquement par tout professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours.

INFORMATION RELATIVE À LA RECONDUCTION DES CONTRATS DE PRESTATIONS DE SERVICES

Art. L.215-3 du Code de la consommation : les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Art. L 241-3 du Code de la consommation : lorsque que le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Art. 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.

INFORMATION RELATIVE AU DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance (cf. articles L 221-1 à L 221-4 du Code de la consommation), le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation régi par les articles L 221-18 à L 221-28 du Code de la consommation.

Toutefois, en vertu de l'article L 221-25 du Code de la consommation, si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue à l'article L 221-5. En application de l'article L 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. [...] 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Avis d'information visé à l'article R 221-3, du Code de la consommation.

Droit de rétractation (art. R 221-1 Code de la consommation) Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, à l'attention de : SAS GAZ DE BORDEAUX Enerplus - 6 place Ravezies, 33075 Bordeaux Cedex - Tél. : 05 57 19 69 99 votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet : www.gazdebordeaux.fr. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétraction soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation : En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de service pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

INFORMATION RELATIVE AUX DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers de GAZ DE BORDEAUX ont pour finalités la gestion des clients, la prospection, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques commerciales, l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle.

Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de prestation de service relatif à la maintenance ou au remplacement des appareils de chauffage et de leurs accessoires sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part de GAZ DE BORDEAUX.

Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale de la part de GAZ DE BORDEAUX.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
- le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition.

Peuvent être destinataires des données :

- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de distribution.
- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.

- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

Le responsable du traitement est le directeur général de la SAS GAZ DE BORDEAUX – 6 PLACE RAVEZIES – 33075 BORDEAUX CEDEX.

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la section 2 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ce droit d'accès peut être exercé auprès de la SAS GAZ DE BORDEAUX – Direction habitat – 6 place RAVEZIES – 33075 BORDEAUX CEDEX.

MEDIATION SERVICES GAZ DE BORDEAUX ET REGLEMENT DES LITIGES

Dans le but de parvenir à une résolution amiable d'un éventuel litige survenu à l'occasion de l'une de nos prestations, GAZ DE BORDEAUX vous propose de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé, conformément aux dispositions des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation. Préalablement, vous devez nous adresser par écrit votre réclamation détaillée à laquelle nous apporterons la plus grande attention. Si notre réponse ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez alors, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, contacter la plateforme de médiation MEDIATION SOLUTION (SAS MEDIATION), soit directement sur son site (sasmediationsolution-conso.fr) ou par voie postale :

Médiation Solution - 222, chemin de la bergerie - 01800 SAINT JEAN DE NIOST. La plateforme de médiation est partenaire du SYNASAV.

Les présentes conditons générales de vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Tous les litiges auxquels les opérations réalisées par GAZ DE BORDEAUX et décrites aux présentes conditions générales de vente qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux français compétents.

Le client peut contacter GAZ DE BORDEAUX par courrier à GAZ DE BORDEAUX , 6 place Ravezies - 33300 Bordeaux et/ ou par email à contact@enerplus.fr

INFORMATION RELATIVE AUX GARANTIES

La société GAZ DE BORDEAUX , 6 place Ravezies - 33300 Bordeaux est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dansles 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.

GAZ DE BORDEAUX ne peut s'exonérer de ces garanties ou en limiter la portée à l'égard d'un consommateur.

Le consommateur, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation;
- est dispensé d'apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion dont le délai est fixé à six mois (article L 217-7 du Code de la consommation).

La garantie légale de conformité :

- s'applique si le bien livré n'est pas conforme au contrat d'achat dans les conditions des articles L 217-4 et L 217-5 du Code de la consommation ;
- s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur ou le non professionnel peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ouune réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. L'action doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Les personnes morales ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de force majeure.

Pour toute information ou question relative aux conditions de prestation, de vente, aux produits eux-mêmes ou à l'application des garanties, les clients pourront s'adresser par téléphone au service clientèle de GAZ DE BORDEAUX au numéro suivant : 05 57 19 69 99 (coût normal d'une communication) ou adresser un mail ou un courrier à la société GAZ DE BORDEAUX .

Conformément à l'article L 217-11 du code de la consommation, les frais de retour, en cas d'application de la garantie légale de conformité, vous seront remboursés, sur justificatifs, après retour de votre Produit si le défaut de conformité est confirmé. Nous vous rappelons que vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 et suivants du code civil.

- (1) Ventilation mécanique contrôlée
- (2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs
- (3) Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires : Règlement sanitaire départemental et articles R 131-31 à R 131-37 du Code de la construction et de l'habitation.

GAZ DE BORDEAUX - ENERPLUS

6 place Ravezies - 33075 BORDEAUX CEDEX

EnerPlus, une marque de Gaz de Bordeaux - SAS au capital de 500 000 € - RCS Bordeaux 502 941 479 - Code APE : 3523Z
TVA intracommunautaire : FR22 502941479

L'énergie est notre avenir, économisons-la!

PREMIUM



CONTRAT D'ABONNEMENT

pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux

Conforme à la norme AFNOR NF X 50-010



VOTRE LIGNE DIRECTE :

Maintenance / Installation : 05 57 19 69 99
clientenerplus@gazdebordeaux.fr

GAZ DE BORDEAUX - ENERPLUS
6 place Ravezies - 33075 Bordeaux Cedex

TVA intracommunautaire : FR22 502941479

Nous rappelons que le ramonage et la vérification des conduits de fumée sont obligatoires chaque année