

# ENTRETIEN DE CHAUDIÈRES

## Conditions Générales de Prestations de Services

Applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023

**Votre ligne directe**  
Maintenance - Installation

05 57 19 69 99 - [clientenerplus@gazdebordeaux.fr](mailto:clientenerplus@gazdebordeaux.fr)

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

Mis à jour en novembre 2022

Conditions communes aux contrats d'abonnement.....	3
<hr/>	
<b>Article 1</b> : Domaine d'application.....	3
<b>Article 2</b> : Services compris dans le contrat d'abonnement.....	3
<b>Article 3</b> : Services non compris dans le contrat d'abonnement.....	4
<b>Article 4</b> : Durée du contrat.....	5
<b>Article 5</b> : Reconduction du contrat.....	5
<b>Article 6</b> : Prix - Conditions de paiement - Révision.....	6
<b>Article 7</b> : Obligations des parties.....	6
<b>Article 8</b> : Responsabilité.....	7
<b>Article 9</b> : Organisation des visites.....	7
<b>Article 10</b> : Droit de rétractation.....	8
<b>Article 11</b> : Garanties légales.....	9
<b>Article 12</b> : Résiliation pour manquement.....	11
<b>Article 13</b> : Force majeure.....	11
<b>Article 14</b> : Données personnelles.....	11
<b>Article 15</b> : Archivage et prescription.....	13
<b>Article 16</b> : Opposition au démarchage téléphonique.....	13
<b>Article 17</b> : Droit applicable - Règlement des différends.....	13
<hr/>	
Conditions propres au contrat d'abonnement <b>Essentiel</b> .....	14
Conditions propres aux contrats d'abonnement <b>Confort</b> et <b>Premium</b> .....	14
<hr/>	
<b>Annexe</b> : Formulaire de rétractation	

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

# CONDITIONS COMMUNES AUX CONTRATS D'ABONNEMENT

Essentiel

Confort

Premium

## ARTICLE 1 : DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales sont applicables aux seuls Clients consommateurs ou non professionnels de Gaz de Bordeaux, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes accessibles à l'adresse suivante, avant la souscription de son contrat d'abonnement : [https://www.enerplus-bordeaux.fr/wp-content/uploads/CGV\\_PRESTATIONS\\_SERVICES.pdf](https://www.enerplus-bordeaux.fr/wp-content/uploads/CGV_PRESTATIONS_SERVICES.pdf)

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

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 des accessoires s'y rapportant.

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 du présent contrat, 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 ou au non professionnel 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 énoncées à l'article 3 du présent document ;
- des Conditions particulières ;
- du Formulaire de rétractation visé au 7° de l'article L 221-5 du Code de la consommation – figurant en annexe des présentes.

## ARTICLE 2 : SERVICES 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** - Gaz de Bordeaux effectue une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze (15) jours ouvrés à l'avance au Client, par courriel ou SMS.

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 ;
- vérification de la présence d'un Dispositif de Sécurité Collectif et de son bon fonctionnement ;
- 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 indiquée 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, réalisé à l'occasion de la visite d'entretien est comprise
- Ainsi que 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.

Toutefois, en cas de demande de contrat d'entretien sur un appareil déjà en panne, la main d'œuvre nécessaire à la réparation n'est pas couverte. Il en va de même si la réparation impose la dépose de l'appareil. L'opération fait alors l'objet d'une facturation hors contrat.

**2.2** - 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 Gaz de Bordeaux et par le Client, l'original étant conservé par ce dernier.

En l'absence du Client le jour de la visite, ce dernier devra désigner tout tiers pour assister à l'intervention et signer le bulletin de visite pour son compte.

Par ailleurs, une attestation 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 Client dans les quinze (15) jours de la visite.

## ARTICLE 3 : SERVICES NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement les demandes d'intervention correspondant aux situations suivantes :

- arrêt du fonctionnement ou mauvais fonctionnement de la chaudière pour une cause sans aucun lien avec la visite d'entretien ;
- 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 dosserets des chaudières ;
- main d'œuvre pour la dépense des appareils pour réparation ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison.

Ces demandes d'intervention sont considérées comme des appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire dans le cadre des contrats CONFORT et PREMIUM.

Dans le cadre du contrat d'abonnement ESSENTIEL, les demandes d'intervention susmentionnées ainsi que les dépannages éventuels feront l'objet d'un devis que le Client sera libre d'accepter ou de refuser. Le devis précisera les conditions d'intervention du technicien et notamment, son prix et la date d'intervention.

De même, toutes les pièces remplacées à l'occasion de la visite d'entretien (à l'exception des joints et raccords – hors application des garanties légales ou contractuelles) seront facturées au Client.

Avant tout remplacement, le Client sera informé par écrit, du prix des pièces à remplacer ainsi que s'il y a lieu, du coût de leur livraison et de la main d'œuvre.

Lors de la délivrance ou de la mise en service desdites pièces, Gaz de Bordeaux s'engage par ailleurs, à remettre au Client :

- la notice d'emploi ;
- les instructions d'installation ainsi que s'il y a lieu, et ;
- le cas échéant, le contrat de garantie commerciale.

Enfin, Gaz de Bordeaux remettra un écrit au Client mentionnant la possibilité de formuler des réserves, notamment en cas de défaut du bien ou de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation.

## ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT

**4.1** - 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 de l'une ou l'autre des parties dans les conditions définies à l'article 5 des présentes, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un mois avant la date d'échéance du contrat.

**4.2** - 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 Client devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement à Gaz de Bordeaux dans un délai de quinze (15) jours après l'installation.

Dans le cas où Gaz de Bordeaux n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière, le contrat sera automatiquement résilié. Le cas échéant, si Gaz de Bordeaux n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au Client.

**4.3** - En cas de rupture imputable au Client pendant la période couverte au titre du présent contrat, Gaz de Bordeaux ne sera pas tenue au remboursement prorata temporis du prix forfaitaire.

## ARTICLE 5 - RECONDUCTION DU CONTRAT

**5.1** - Dans les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation retranscrit ci-après, Gaz de Bordeaux informe le Client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat et d'y mettre fin à son échéance moyennant le respect de la période de préavis prévu à l'article 4, par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

**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 ».

**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 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 ».

**5.2** - Gaz de Bordeaux conserve également la possibilité de ne pas reconduire le contrat en cas de motif légitime rendant impossible son exécution (ex. : cessation de l'activité).

Le cas échéant, Gaz de Bordeaux devra informer le Client de son intention de ne pas reconduire le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

**5.3** - En cas de dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties, l'intégralité de la redevance annuelle restera due à Gaz de Bordeaux pour la période précédant la résiliation, sauf cas dans lequel aucune prestation (visite annuelle et/ou dépannage) n'aurait encore été réalisée.

## ARTICLE 6 : PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - RÉVISION

**6.1** - Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les Conditions particulières.

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises, existantes ou futures.

La TVA est appliquée au taux en vigueur au jour de la prestation.

**6.2** - Les prix des prestations visées au présent contrat seront révisés chaque année, au moment du renouvellement de l'abonnement, en considération de l'indice 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 d'anniversaire.

De plus, afin de tenir compte des évolutions techniques liées à l'exécution du présent contrat, Gaz de Bordeaux 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 demande d'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.

**6.3** - 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 la facture ou sur douze (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 Gaz de Bordeaux au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant.

Gaz de Bordeaux accepte les modes de paiement suivants : prélèvement sur compte bancaire, virement bancaire, titre interbancaire de paiement (TIP), chèque bancaire et cartes bancaires usuelles par téléphone ou depuis l'espace sécurisé en ligne du Client sur le site Internet de Gaz de Bordeaux (<https://espaceclient.gazdebordeaux.fr/login>).

**6.4** - En cas de non-paiement de la redevance dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture, Gaz de Bordeaux se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement ou de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 12 des présentes.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DES PARTIES

### 7.1 - Obligations du Client

Les 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 Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec la réglementation et les normes en vigueur.

Le Client doit s'assurer notamment, de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par Gaz de Bordeaux, par le présent abonnement.

Le Client veillera à faire effectuer les opérations de contrôle de vacuité du conduit de fumée 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 Gaz de Bordeaux ; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

La propreté et libre accès des installations devra être constamment garanti à Gaz de Bordeaux : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Enfin, le Client devra garantir à Gaz de Bordeaux, durant les opérations d'entretien, l'accès à une alimentation électrique et à un point d'eau.

## 7.2 - Obligations de Gaz de Bordeaux

Gaz de Bordeaux 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 et, en cas de remplacement de pièces, il s'engage à n'utiliser que 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.

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITE

**8.1** - 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 et d'un contrat d'assurance en responsabilité décennale obligatoire n°0000005042732204 auprès du même assureur.

Ces contrats ont été souscrits auprès de Willis Towers Watson France, société de courtage d'assurances et de réassurances, immatriculée à l'Orias sous le numéro 07 001 707 dont le siège social est situé 5 avenue Raymond Manaud à Bruges (33250).

**8.2** - La responsabilité de Gaz de Bordeaux ou du tiers auquel elle aurait eu recours, ne saurait être recherchée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- un défaut inhérent à l'appareil ;
- une fausse manœuvre du Client ;
- une malveillance ou une intervention étrangère imputables au Client.

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 la chaudière), ou du conduit de fumée.

## ARTICLE 9 : ORGANISATION DES VISITES

**9.1** - Gaz de Bordeaux effectue une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze (15) jours ouvrés à l'avance au Client par courriel ou SMS ; celui-ci pouvant demander un report de trois (3) jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Gaz de Bordeaux indiquera, à la demande expresse du Client, si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

Le jour de la visite, le Client met à la disposition de la personne qui effectue l'entretien tout document en sa possession relatif à la chaudière et à ses accessoires.

**9.2** - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de Gaz de Bordeaux, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante.

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

## 9.3 - Rendez-vous manqués par Gaz de Bordeaux

Si Gaz de Bordeaux manque, de son fait, deux rendez-vous consécutifs chez le Client (ou chez le bénéficiaire), sans avoir pu le prévenir préalablement, un dédommagement sera accordé au Client, calculé sur la base d'un forfait de déplacement en vigueur. Le Client conserve cependant le droit de résilier son contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à Gaz de Bordeaux

## 9.4 - Rendez-vous manqués par le Client

Si Gaz de Bordeaux se déplace chez le Client mais que ce dernier est absent au rendez-vous – sans avoir demandé au préalable un report de la date de la visite, ce dernier devra prendre contact avec Gaz de Bordeaux

- par courriel : clientenerplus@gazdebordeaux.fr ;
- par téléphone : 05 57 19 69 99 ;

dans les quinze (15) jours ouvrables suivants le déplacement, pour fixer un nouveau rendez-vous.

En sus des clauses de dénonciation visées ci-avant, si le Client (ou le bénéficiaire) ne donne pas suite après deux avis de passage consécutifs pour absence aux rendez-vous, Gaz de Bordeaux se réserve le droit de résilier le contrat en cours. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## 9.5 - Conditions relatives à l'intervenant

En fonction du plan de charge, l'opération d'entretien pourra être réalisée par un autre professionnel agissant sous la responsabilité de Gaz de Bordeaux.

## ARTICLE 10 - 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 Client consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la souscription au contrat d'abonnement.

Le droit de rétractation est régi par les articles L 221-18 à L 221-28 du Code de la consommation.

### 10.1 - Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes. S'il ne souhaite pas utiliser ce formulaire, le Client doit notifier à Gaz de Bordeaux sa décision de se rétracter au moyen de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

La rétractation peut être adressée à Gaz de Bordeaux par courriel (clientenerplus@gazdebordeaux.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

SAS GAZ DE BORDEAUX - Enerplus  
6 place Ravezies  
33075 - BORDEAUX Cedex

Le Client consommateur peut se rétracter en remplissant le formulaire prévu à cet effet qui se trouve en annexe des présentes et sur le site Internet de Gaz de Bordeaux :  
<https://www.gazdebordeaux.fr/sites/default/files/images/pdf/bordereau-retractation.pdf>

Le Client peut également se rétracter par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

Quelle que soit l'option choisie par le Client, Gaz de Bordeaux lui adressera un accusé de réception sur support durable (par exemple, par courriel).

### 10.2 - Renonciations et exclusions

En vertu de l'article L 221-25 alinéa 1er du Code de la consommation, si le Client consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen si le contrat a été conclu à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.



Le Client consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à Gaz de Bordeaux 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 Client consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie ou si Gaz de Bordeaux n'a pas respecté l'obligation d'information prévue par l'article L 221-5 du Code de la consommation.

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, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel [...]

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ».

### 10.3 - Effets de la rétractation

En cas de rétractation du Client consommateur, Gaz de Bordeaux remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Gaz de Bordeaux) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Gaz de Bordeaux a été informée de la décision de rétractation.

Gaz de Bordeaux procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès obtenu du Client pour un remboursement via un autre moyen de paiement. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Si le Client avait demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra alors payer à Gaz de Bordeaux un montant proportionnel au service fourni jusqu'au jour de la rétractation.

## ARTICLE 11 - GARANTIES LEGALES

Gaz de Bordeaux est tenue des défauts de conformité des pièces et matériels fournis dans le cadre de ses prestations de services 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.

Gaz de Bordeaux ne peut s'exonérer de ces garanties ou en limiter la portée à l'égard d'un Client consommateur.

Toute garantie est néanmoins exclue en cas de mauvaise utilisation des pièces et matériels fournis par Gaz de Bordeaux, en cas de négligence, défaut d'entretien, usure normale du bien ou force majeure.

Pour toute information ou question relative à la mise en œuvre des garanties légales, le Client peut interroger Gaz de Bordeaux par courriel [clientenerplus@gazdebordeaux.fr](mailto:clientenerplus@gazdebordeaux.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

SAS GAZ DE BORDEAUX - Enerplus  
6 place Ravezies  
33075 - BORDEAUX Cedex

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment d'une garantie commerciale éventuellement consentie.

En revanche et par application de l'article L. 217-26 du Code de la consommation, la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux pièces et matériels fournis à titre accessoire par Gaz de Bordeaux, dans le cadre d'une prestation de service après-vente.

## ARTICLE 12- RÉSILIATION POUR MANQUEMENT

### 12-1 - Résiliation pour manquement de Gaz de Bordeaux

En cas de manquement suffisamment grave de Gaz de Bordeaux à ses obligations, le Client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Gaz de Bordeaux d'effectuer les prestations dans un délai raisonnable.

Le contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception par Gaz de Bordeaux, du courrier par lequel le Client l'informe de sa décision, à moins que Gaz de Bordeaux ne se soit exécutée entre temps.

### 12-2 - Résiliation pour manquement du Client

En cas de manquement grave ou répété du Client à ses obligations, Gaz de Bordeaux peut résilier le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Client de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable.

Le contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception par le Client, du courrier par lequel Gaz de Bordeaux l'informe de sa décision, à moins que le Client ne se soit exécuté entre temps et en ait expressément informé Gaz de Bordeaux le cas échéant.

Gaz de Bordeaux est en droit de résilier le contrat si elle se trouve dans l'impossibilité d'exécuter les prestations dans le respect des normes auxquelles elle est tenue notamment en matière de sécurité.

## ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE

L'exécution de tout ou partie des obligations de Gaz de Bordeaux peut être suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Constitue un cas de force majeure une catastrophe, un incendie, la guerre, une grève interne ou externe, une épidémie, une pandémie, des sinistres dus à des phénomènes naturels tels que le gel, les inondations, les orages ou les tremblements de terre et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des services et correspondant à la définition de la force majeure prévue par l'article 1218 du Code civil.

## ARTICLE 14 - DONNÉES PERSONNELLES

### 14.1 - Finalités du traitement

**14.1.1** - Gaz de Bordeaux s'engage à respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur en France et notamment, les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Lors de la souscription du contrat d'abonnement, Gaz de Bordeaux collecte des données personnelles pour la création du compte client, la programmation des interventions, la gestion des commandes, l'établissement des factures et le recouvrement.

Ces données signalées par un astérisque, sont indispensables à la bonne exécution du contrat de prestation de services relatif à la maintenance ou au remplacement des appareils de chauffage et de leurs accessoires. Leur collecte est donc obligatoire.

En cas de refus du Client de communiquer ces données, Gaz de Bordeaux ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service sollicité et de fournir les services concernés.

**14.1.2** - Gaz de Bordeaux est par ailleurs, amenée à collecter directement ou indirectement, des données non strictement nécessaires à l'exécution du contrat d'abonnement à des fins de sollicitations commerciales.

Gaz de Bordeaux doit au préalable avoir recueilli l'accord exprès du Client.

A cet égard, le Client a le droit de retirer son consentement à tout moment en exerçant son droit d'opposition à l'adresse indiquée ci-après. Le cas échéant, Gaz de Bordeaux ne sera plus en mesure de proposer des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées au Client.

Les informations collectées dans ce cadre sont relatives à l'identité du Client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), à la superficie du logement, au 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.

Gaz de Bordeaux s'engage à ne pas utiliser les données collectées à d'autres fins que celles susmentionnées (sauf réquisition d'une autorité judiciaire et/ou administrative compétente).

### 14.2 - Durée de conservation

Les données du Client sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités susmentionnées dans :

- La limite du délai de prescription en vigueur, et ;
- Le respect des obligations légales de conservation spécifiques.

Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter du terme du contrat d'abonnement ou du dernier contact émanant du Client.

### 14.3 - Destinataires des données

Les données collectées sont destinées aux services internes de Gaz de Bordeaux.

Gaz de Bordeaux se réserve néanmoins le droit de transmettre tout ou partie de ces données à des tiers pour les besoins du contrat et notamment, de l'exécution des services.

Ainsi 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.

Gaz de Bordeaux s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données communiquées et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

### 14.4 - Droit d'accès et de rectification

Le responsable du traitement est 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, d'opposition, de portabilité, de limitation 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 et de rectification peut être exercé par courrier auprès de la SAS GAZ DE BORDEAUX ou par courriel (clientenerplus@gazdebordeaux.fr). Le Client doit mentionner dans sa demande, ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, téléphone et courriel) et fournir un justificatif d'identité.

Le Client peut également faire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) :

- sur le site Internet <https://www.cnil.fr/fr> ;
- par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 8071575334 PARIS CEDEX 07 ;
- par téléphone au : 01 53 73 22 22.

## ARTICLE 15 – ARCHIVAGE ET PRESCRIPTION

Par application de l'article L. 123-22 du Code de commerce, les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés par Gaz de Bordeaux, dix (10) ans.

Par application de l'article L. 213-1 du Code de la consommation, le contrat d'abonnement est conservé dix (10) ans par Gaz de Bordeaux à compter de sa conclusion :

- si la réalisation de la prestation est immédiate ;
- s'il s'agit d'un contrat électronique ;
- s'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 euros.

Par application de l'article 2224 du Code civil, le délai de droit commun des prescriptions personnelles ou mobilières et de cinq ans. Gaz de Bordeaux conserve tout ou partie des données personnelles du Client pour leur intérêt administratif, notamment en cas de contentieux, pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la conclusion du contrat d'abonnement.

## ARTICLE 16 – OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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 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.

## ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES DIFFERENDS

**17.1** - Les présentes Conditions générales et plus généralement, le contrat conclu avec Gaz de Bordeaux, sont exclusivement soumis au droit français.

**17.2** - Dans le but de parvenir à une résolution amiable d'un éventuel litige survenu à l'occasion d'une ou de plusieurs prestations, Gaz de Bordeaux propose au Client 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, le Client doit adresser à Gaz de Bordeaux par écrit sa réclamation détaillée à laquelle Gaz de Bordeaux apportera la plus grande attention.

Le Client peut contacter Gaz de Bordeaux :

- par courrier : GAZ DE BORDEAUX - 6 place Ravezies - 33300 Bordeaux ;
- et/ou
- par courriel : [clientenerplus@gazdebordeaux.fr](mailto:clientenerplus@gazdebordeaux.fr).

Si la réponse de Gaz de Bordeaux ne donne pas entière satisfaction au Client, celui-ci peut alors, dans le délai d'un an à compter de la réclamation, contacter la plateforme de médiation MEDIATION SOLUTION (SAS MEDIATION) soit directement sur son site ([sasmediationsolution-conso.fr](http://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.

**17.3** - Tous les litiges auxquels les opérations réalisées par Gaz de Bordeaux et décrites aux présentes Conditions générales de prestations de services qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux français compétents.

(1) Ventilation mécanique contrôlée

(2) Arrêté du 23 février 2018

(3) Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires : Règlement sanitaire départemental et articles R 153-2 à R 153-8 du Code de la construction et de l'habitation

## CONDITIONS PROPRES AUX CONTRATS D'ABONNEMENT

Confort

Premium

Les contrats d'abonnement CONFORT et PREMIUM comprennent également un dépannage sur appel justifié du Client.

Gaz de Bordeaux s'engage à effectuer le dépannage dans un délai de 48 heures (jours ouvrés) à compter de l'enregistrement de l'appel du Client, si elle estime que le niveau d'importance de la panne requiert une intervention rapide.

L'intervention pourra avoir lieu du lundi matin 8h15 au vendredi soir 17h30, hors jours fériés.

Durant la saison de chauffe, Gaz de Bordeaux met à disposition du Client, une permanence pour dépannage sans supplément de prix, le samedi de 8 h 15 à 17 h 30, d'octobre à mars inclus.

Dans l'hypothèse où le dépannage ne serait pas justifié, le déplacement de Gaz de Bordeaux sera facturé au Client.

Si aucune visite de dépannage n'a lieu dans l'année, 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. Le Client pourra alors se prévaloir d'un deuxième dépannage gratuit.

### 1 – AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES DE L'OFFRE PREMIUM

#### - **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).

#### - **Techniciens dédiés :**

Dans la seule limite des contraintes de fonctionnement de Gaz de Bordeaux, 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.

### 2 – PRESTATIONS OPTIONNELLES COMMUNES AUX OFFRES CONFORT ET PREMIUM

#### - **Prestation optionnelle n° 1 : 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 Gaz de Bordeaux lors de la visite d'entretien annuelle du (ou des) appareil(s) à gaz.

#### - **Prestation optionnelle n° 2 : 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 Gaz de Bordeaux lors de la visite d'entretien annuelle du (ou des) appareil(s) à gaz.

- **Prestation optionnelle n° 3 :** 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 optionnelle n° 4 :** Maintenance de la régulation : Module de chauffage par vanne mélangeuse externe à l'appareil  
Cette prestation comprend :
  - la vérification fonctionnelle et les réglages éventuels du module de chauffage lors de la visite d'entretien annuelle ;
  - les déplacements et la main-d'œuvre nécessaires au remplacement des pièces défectueuses hors frais de remplacement du module de chauffage.
- **Prestation optionnelle n° 5 :** Entretien d'une installation solaire de production d'eau chaude sanitaire à usage domestique (Voir conditions spécifiques sur demande).



## ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'abonnement.

A l'attention de : **SAS GAZ DE BORDEAUX – EnerPlus**

**Coordonnées du prestataire de services :**

6 place Ravezies  
33075 - BORDEAUX Cedex  
clientenerplus@gazdebordeaux.fr

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat d'abonnement n° \_\_\_\_\_ portant sur les prestations d'entretien de chaudière au sens de l'article R 224-41-4 du Code de l'environnement, conclu le \_\_\_\_\_.

**Nom du consommateur :**

**Adresse du consommateur :**

**Date :**

**Signature du consommateur :**

**L'énergie est notre avenir, économisons-la !**