ENTRETIEN ET DÉPANNAGE

Fiche d'information précontractuelle relative à l'entretien et au dépannage des appareils gaz, en application de l'article L 221-5 du Code de la Consommation. Valable à compter du 1er mars 2024.

EnerPlus vous propose trois formules de contrat permettant la réalisation de la visite d'entretien annuelle obligatoire de vos appareils de chauffage gaz. Ces différents contrats sont constitués de Conditions Générales de Vente, de Conditions particulières au souscripteur et du Formulaire de rétractation visé au 2° de l'article L 221-5 du Code de la consommation.

PRESTATIONS	PREMIUM	CONFORT	ESSENTIEL
Visite d'entretien annuelle	✓	✓	✓
Délivrance d'une attestation d'entretien	✓	✓	✓
Reconduction tacite du contrat	✓	✓	✓
Paiement par prélèvement	✓	✓	✓
Paiement du contrat en 12 mensualités	✓	✓	✓
Garantie dépannage*	✓	✓	
Permanence dépannage le samedi	✓	✓	
Priorité sur le premier créneau horaire**	✓		
Techniciens dédiés	✓		
Intervention sous 24h	✓		

* main d'œuvre et déplacements gratuits - hors pièces
** du matin (8h15>9h15) ou de l'après-midi (13h00>14h30)

Le contrat ESSENTIEL couvre la réalisation de la visite d'entretien annuelle obligatoire avec délivrance d'une attestation d'entretien. Afin d'assurer votre tranquillité, ce contrat d'une durée d'un an est reconduit chaque année sauf opposition de votre part. Il ne couvre pas les dépannages éventuels de(s) appareil(s) sous contrat de votre installation.

Le contrat CONFORT offre les mêmes avantages, mais vous permet également de bénéficier pendant toute sa durée :
- d'un délai d'intervention pour les dépannages sous 48h incluant déplacement et main d'œuvre, seules des pièces de rechange pouvant être facturées ;
- du choix du rendez-vous sur 2 créneaux : matin ou après-midi ;
- d'un accès à la permanence du samedi sur la période du 1er octobre au 31 mars pour une demande d'intervention de dépannage.

Le contrat PREMIUM vous permet de bénéficier en plus de ces prestations
- d'un délai d'intervention pour les dépannages sous 24 heures ;
- d'une prise en charge personnalisée par une équipe technique dédiée ;
- du choix du rendez-vous sur 4 créneaux : début de matinée, matin, début d'après-midi ou après-midi.

Révision du prix : ces prix pourront être révisés chaque année au moment de la reconduction du contrat, de plein droit et sans formalité ni information préalable, 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'application.

Conditions et modalités de paiement : la facture de prestation est à régler à réception et sans escompte par virement, carte bancaire, TIP, chèque à l'ordre de Gaz de Bordeaux, prélèvement automatique ou par mensualités, espèces au moyen du service Efficash de La Poste.

TVA applicable : concernant les logements d'habitation achevés depuis moins de deux ans, la TVA applicable est de 20 %. Pour les logements à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans, c'est le taux intermédiaire de 10 % qui s'applique dès lors qu'ils sont affectés à l'habitation pour plus de 50 % de leur superficie. Le taux réduit de 5,5 % s'applique aux prestations permettant d'améliorer la qualité énergétique des logements (entretien d'une chaudière à condensation par exemple).

TARIFS	PREMIUM	CONFORT	ESSENTIEL	
Chaudière murale simple ou mixte, sol simple ou mixte, générateur d'air	17,74€TTC*	14,81€TTC*	12,22€TTC*	/ mois
	212,93€TTC*	177,78€TTC*	146,67€TTC*	/ année
Chaudière condensation	20,94€TTC**	18,13€TTC**	14,65€TTC**	/ mois
	251,32€TTC**	217,61€TTC**	175,84€TTC**	/ année
Chaudière condensation avec ballon sanitaire(1), chaudière hybride, condensation solaire	33,06€TTC**	30,25€TTC**	27,84€TTC**	/ mois
	396,73€TTC**	363,03€TTC**	334,10€TTC**	/ année
Chaudière murale, ballon sanitaire(1)	34,47€TTC*	31,54€TTC*	29,03€TTC*	/ mois
	413,65€TTC*	378,51€TTC*	348,35€TTC*	/ année
Radiateurs gaz, chauffe-eau, chauffe bain, accumulateur gaz	13,94€TTC*	11,01€TTC*	10,19€TTC*	/ mois
	167,23€TTC*	132,08€TTC*	122,23€TTC*	/ année
Option maintenance de la régulation	OFFERT			/ mois
		17,34€TTC** 16,63€TTC*		/ année

(1)nécessitant sa vidange pour contrôle anode *TVA 10% **TVA 5,5%

L'entretien de ces équipements est disponible uniquement avec un contrat CONFORT ou ESSENTIEL (2)

	CONFORT	ESSENTIEL	
Pompe à chaleur air/eau, eau/eau ou hybride	23,81€TTC**	17,86€TTC**	/ mois
	285,72€TTC**	214,28€TTC**	/ année
Pompe à chaleur air/air, solaire chauffe-eau électrique	15,10€TTC*	12,58€TTC*	/ mois
	181,19€TTC*	151,00€TTC*	/ année
Ballon thermodynamique	14,48€TTC**	12,07€TTC**	/ mois
	173,78€TTC**	144,82€TTC**	/ année

(2)dépannages non inclus

PRESTATIONS HORS CONTRAT

Les prestations non incluses dans le périmètre du contrat choisi seront facturées dans les conditions suivantes :

Prise en charge : forfait 77€ TTC avec une TVA à 10% ou 84€ TTC avec une TVA à 20%. Celle-ci est facturée pour toute demande d'intervention ou de déplacement d'un technicien Gaz de Bordeaux.

Main d'œuvre : taux horaire de 77€ TTC avec TVA à 10 % ou 84€ TTC avec TVA à 20 %. La première heure d'intervention est due en totalité. Le temps passé au-delà de la première heure est facturé par demi-heure indivisible.

Devis : conformément aux dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, toute demande de prestation, quel qu'en soit le montant doit faire l'objet d'un devis, sans frais supplémentaires, soumis à l'acceptation du client.

Si à l'occasion d'une intervention technique, le client souhaite l'établissement d'un devis pour un changement de pièces ou toute autre prestation non prévue au contrat, ce devis ne fait l'objet d'aucun supplément de facturation.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

6, place Ravezies, 33 075 Bordeaux Cedex
Ligne directe Maintenance Installation : 05 57 19 69 99
clientenerplus@gazdebordeaux.fr

EnerPlus
UNE MARQUE DE GAZ DE BORDEAUX

MODALITÉS D'EXERCICE DU 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 (art. L 221-18 à L 221-28 du même code).

• 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 dénouée d'ambiguïté, 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. Gaz de Bordeaux lui adressera un accusé de réception sur support durable.

• 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 ».

• 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 jours à compter du jour où Gaz de Bordeaux a été informée de la décision de rétractation.

Gaz de Bordeaux procèdera 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.

INFORMATION RELATIVE AUX GARANTIES LÉGALES

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 :
Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours
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 ;
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 porté 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.

INFORMATION SUR LA RECONDUCTION TACITE

(Article L 215-1 relatif à la reconduction des contrats de prestation de services)

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.

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENTS

Dans le but de parvenir à une résolution amiable d'un éventuel litige survenu à l'occasion de des 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**

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) ou par voie postale : Médiation Solution – 222, chemin de la bergerie – 01800 SAINT JEAN DE NIOST.

La plateforme de médiation est partenaire du SYNASAV

DONNÉES PERSONNELLES (EXTRAIT DES CGV)

Gaz de Bordeaux s'engage à respecter la règlementation 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.
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.