Contrat

d'entretien des chaudières à usage domestique utilisant le fioul comme combustible

(avec ses outils dématérialisés)

CAPEB
L'Artisanat du Bâtiment

Contrat d'entretien des chaudières à usage domestique utilisant le fioul comme combustible

(avec ses outils dématérialisés)

Présentation du dossier

Que contient le dossier ?

- **1 constat préalable** type de l'état apparent de la chaudière à usage domestique utilisant le fioul comme combustible (1 exemplaire à imprimer pour le client, 1 exemplaire à imprimer pour l'entreprise).
- **1 contrat d'entretien** type des chaudières à usage domestique utilisant le fioul comme combustible. Ce contrat type est composé de conditions générales et particulières (1 exemplaire à imprimer pour le client, 1 exemplaire à imprimer pour l'entreprise).
- **1 exemplaire « Informations » et « Modèle de formulaire »** pour l'exercice du droit de rétractation.
- **1 attestation d'entretien de la chaudière** (1 exemplaire à imprimer pour le client, 1 exemplaire à imprimer pour l'entreprise).
- **1 modèle de courrier** pour rappel du délai de préavis (que l'entreprise peut adresser à son client).

Ce dossier inclut également un GUIDE MÉTHODOLOGIQUE pour la mesure du taux de monoxyde de carbone et des TABLEAUX D'ÉVALUATION pour l'entretien des chaudières.

Conseils d'utilisation

COMMENT UTILISER LA VERSION DÉMATÉRIALISÉE ?

Cette version est à télécharger sur votre ordinateur, avec possibilité de saisie de données et d'impression des documents. Vous pouvez créer sur votre ordinateur un dossier « Contrats d'entretien des chaudières à usage domestiques utilisant le fioul ». Conservez une version intégrale de cette version dématérialisée. Pour chaque client, ouvrez un dossier dédié (M et Mme X, par exemple). Il vous suffit alors de compléter et d'imprimer les documents et contrats correspondants à ce client. L'attestation d'entretien (3 pages) est à établir à chaque visite d'entretien. La signature de ces documents doit être manuscrite.

ÉTABLIR UN CONSTAT PRÉALABLE SI LE CONTRAT D'ENTRETIEN EST ENVISAGÉ POUR UNE CHAUDIÈRE DÉJÀ INSTALLÉE

Si le contrat d'entretien est envisagé pour une chaudière déjà installée, il est nécessaire que l'entreprise réalise un constat préalable de l'état apparent de la chaudière. Seul un état apparent jugé satisfaisant de la chaudière permet la conclusion d'un contrat d'entretien. Si l'entreprise souhaite que ce constat préalable soit payant, elle doit le proposer par devis au client.

Si à l'issue du constat de l'état apparent il apparait un défaut de sécurité de la chaudière, il appartient au professionnel dans le cadre de son devoir de conseil de proposer au client une mise en sécurité voire le remplacement de la chaudière. Le contrat d'entretien ne pourra pas être signé sans cela.

APPLIQUER SI NÉCESSAIRE LA RÉGLEMENTATION POUR LES CONTRATS CONCLUS HORS ÉTABLISSEMENT (DROIT DE RÉTRACTATION)

Pour les consommateurs et les professionnels si l'objet du contrat n'entre pas dans leur activité et qu'ils emploient cinq salariés au plus. **Si le contrat d'entretien est conclu « hors établissement »**, c'est-à-dire dans un lieu qui n'est pas celui où vous exercez votre activité en permanence ou de manière habituelle, et qu'il est signé en la présence physique simultanée de vous et du client, vous devez respecter la réglementation relative aux contrats hors établissement.Cela vise en particulier le contrat signé en votre présence au domicile du client.
Ces dispositions s'appliquent aussi pour les clients consommateurs, en cas de contrat conclu à distance (exemple : par échange de courriers ou de mails) dans le cadre d'un système organisé de contrats à distance prévu par l'entreprise.

En particulier, le client dispose d'un **délai de rétractation de 14 jours** pendant lequel il peut renoncer au contrat.
Pour vous permettre de respecter la réglementation, vous trouverez dans ce dossier le formulaire de rétractation à remettre au client si le contrat est conclu dans ces conditions.

N'oubliez pas :

1. d'indiquer vos coordonnées aux emplacements prévus à cet effet ;
2. de ne percevoir aucun paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours, à compter de la signature du contrat ;
3. si le consommateur souhaite que l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation, de recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Foires et salons commerciaux : *Règles spécifiques*

1. Ne pas utiliser le bordereau de rétractation ;
2. Afficher sur le stand (police 90) « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un contrat effectué (compléter au choix « dans cette foire » « dans ce salon » « sur ce stand ») » ;
3. Mentionner dans un encadré en-tête du contrat (police 12) : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un contrat effectué dans une foire ou dans un salon ».

SI NÉCESSAIRE, REMETTRE AU CLIENT L'ATTESTATION POUR APPLIQUERLE TAUX-RÉDUIT DE TVA

Pour appliquer, le cas échéant, dans les locaux à usage d'habitation de plus de deux ans, le taux réduit de TVA, une attestation doit être remplie par le client ; l'entreprise remet au client en 2 exemplaires l'attestation simplifiée disponible sur le site impots.gouv.fr. L'attestation simplifiée pour la TVA n'est pas obligatoire si le montant des travaux pour réparation et entretien est inférieur à 300 euros TTC. Mais dans ce cas, vous devez indiquer sur la facture : nom et adresse du client et de l'immeuble où est réalisé l'entretien de la chaudière, la nature des travaux et la mention suivante « Immeuble achevé depuis plus de 2 ans ».

MENTIONNER LES COORDONNÉES DE SON ASSUREUR

Vous devez communiquer à vos clients consommateurs, le nom de l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre assurance responsabilité civile professionnelle ainsi que ses coordonnées et la couverture géographique du contrat d'assurance. Nous préconisons ainsi de faire apparaître cette information obligatoire sur les conditions particulières du contrat, comme sur tous vos devis.

Ce modèle de contrat est la propriété de la CAPEB. Toute personne physique ou morale ayant acquis ce document s'engage à l'utiliser exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle.
Toute reproduction totale ou partielle, exploitation, diffusion faite sans le consentement de la CAPEB serait passible de poursuites judiciaires.

Guide méthodologique pour la mesure du **taux de monoxyde de carbone (CO)**

(arrêté du 15-09-2009 modifié)

Les conditions de réalisation de la mesure du taux de monoxyde de carbone (CO) dans l'air ambiant effectuée lors de l'entretien de la chaudière sont les suivantes :

CONDITIONS PRÉALABLES À LA MESURE

- La mesure est réalisée dans l'air ambiant de la pièce dans laquelle se trouve l'appareil à contrôler ;
- Si réalisable, la pièce dans laquelle est installé l'appareil à contrôler est préalablement aérée ;
- Refermer les portes et fenêtres de la pièce avant la mesure ;
- Les autres appareils à combustion présents dans la pièce sont mis à l'arrêt ;
- Mettre en service l'appareil à contrôler à sa puissance nominale (ou à son débit calorique nominal) précisés sur la plaque signalétique et (ou) dans la notice de l'appareil et attendre au moins trois minutes de fonctionnement avant d'effectuer la mesure.

MÉTHODE DE MESURE

- La mesure est effectuée après les opérations de réglages et d'entretien de l'appareil à contrôler ;
- Déplacer la sonde ou la cellule de l'appareil de mesure sur la largeur de la chaudière à environ 50 centimètres de sa face avant, pendant au moins 30 secondes ;
- La valeur indiquée par l'appareil de mesure est obligatoirement notée sur le bulletin de visite (attestation d'entretien).

Tableaux d'évaluation relatifs à l'entretien des chaudières fioul

(arrêté du 15-09-2009 modifié par arrêté du 24 juillet 2020)

1. Évaluation du rendement de la chaudière

Dans le cadre de l'entretien annuel, le professionnel doit effectuer une évaluation du rendement de la chaudière gaz selon le tableau suivant, comparée à une valeur de référence ci-dessous.

Type de chaudière	Ancienneté	Puissance nominale Pn (kW)	Rendement à puissance nominale
Classique	Avant 1970	23	77 %
	1970-1975	23	80 %
	1981-1985	23	81 %
	1986-1990	23	83 %
Standard	Depuis 1991	23	87 %
		Pn	84 + 2 log Pn
Basse température	Depuis 1991	23	89,5 %
		Pn	87,5 + 1,5 log Pn
Condensation	Depuis 1996	23	92,5 %
		Pn	91 + 1 log Pn

2. Évaluation des émissions de polluants atmosphériques

Dans le cadre de l'entretien annuel, le professionnel doit effectuer une évaluation des émissions polluantes (NOx) de la chaudière gaz selon les valeurs du tableau suivant, comparée à une **valeur de référence fixée pour un combustible gazeux à 35 mg/kWh à 0 % d'O_2** (reportée dans l'attestation).

Type de chaudière	Facteur d'émission de NOx (mg/kWh à 0 % d'O_2)
Chaudière ancienne (avant 1990)	170
Chaudière avec brûleur flamme jaune	140 (P < 150 kW) 210 (P ≥ 150 kW)
Chaudière avec brûleur flamme jaune à recirculation	120 (P < 150 kW) 180 (P ≥ 150 kW)
Chaudière avec brûleur flamme bleue	90
Chaudière avec brûleur radiant « Rotrix »	60
Classification selon la norme européenne des chaudières de chauffage avec brûleurs à air soufflé : EN 303 (2 juillet 1999)	Classe 1 : 185 Classe 2 et 3 : 120
Chaudières mises sur le marché à partir du 26 septembre 2018	120

Définition de la valeur de référence

L'estimation du rendement de la chaudière est comparée à une valeur de référence. Cette valeur de référence correspond au rendement de la meilleure technologie équivalente de chaudière récente existant à la date du présent arrêté sur le marché. Les caractéristiques techniques de certaines installations peuvent limiter la capacité à atteindre ces valeurs.
Le rendement de la chaudière de référence est le rendement d'une chaudière à condensation de même puissance pour les chaudières utilisant des combustibles liquides.

Constat de l'état apparent de la chaudière à usage domestique utilisant le fioul comme combustible

RAISON SOCIALE OU DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE PRESTATAIRE :

Adresse :

Nom du technicien :

NOM ET PRÉNOM DU CLIENT :

Adresse :

Adresse du site où sont installés les appareils (si différente) :

Tout consommateur peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (bloctel.gouv.fr).

Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables à l'établissement du constat apparent, c'est-à-dire à l'exécution d'une mesure pré-contractuelle. Elles seront conservées pendant une durée maximum de 3 ans en l'absence de conclusion du contrat d'entretien. Le responsable des données, est l'entreprise :

Nom : *Email :*

Coordonnées postales : .....

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » et au Règlement Européen n°2016/679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide. Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort. En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL.

IDENTIFICATION DU (OU DES) APPAREIL(S) OBJET(S) DU CONSTAT DE L'ÉTAT APPARENT

Caractéristiques de la chaudière

Marque, modèle, type :

Puissance nominale Pn (min, max) :

Mode d'évacuation, type :

Date de mise en service :

Numéro de série :

Caractéristiques du brûleur à air soufflé (si applicable)

Marque, modèle :

Puissance nominale Qn (min, max) :

Date de mise en service :

Numéro de série :

Rappel : Avant toute souscription du contrat d'entretien, l'entreprise doit dresser un constat de l'état apparent de la chaudière et le remettre au client.
Seul un état jugé satisfaisant de l'appareil à l'issue de ce constat permet de conclure le contrat d'entretien.
Le client présente à l'entreprise tous certificats de conformité correspondants aux appareils.

Observations

Fait à le en deux exemplaires dont un est remis au client.

Cachet et signature de l'entreprise prestataire	Signature du client

Contrat d'entretien des chaudières à usage domestique utilisant le fioul comme combustible

Conditions générales

Voir l'info

1. Conditions préalables à la conclusion du contrat d'entretien

Avant toute souscription du présent contrat d'entretien, l'entreprise prestataire devra dresser un constat de l'état apparent de la chaudière et le remettre au client. Seul un état jugé satisfaisant de l'appareil à l'issue du constat de l'état apparent dressé permet de conclure le présent contrat d'entretien.

2. Prestations comprises dans le contrat d'entretien

2-1. Visite annuelle

Le présent contrat inclut une visite annuelle obligatoire. Au cours de cette visite, l'entreprise prestataire devra réaliser les opérations et prestations suivantes :

- Démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- Nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie, sinon, nettoyage du filtre de la pompe fioul domestique ;
- Relevé du type de gicleur ;
- Mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- Nettoyage du corps de chauffe ;
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
- Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- Détermination de l'indice de noircissement ;
- Mesure de la température des fumées ;
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO_2) ou en oxygène (O_2) dans les fumées ;
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil ;
- Évaluation du rendement de la chaudière ;
- Évaluation des émissions de polluants atmosphériques ;
- 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 ;
  - Vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm.
- Contrôle de l'embouement du circuit hydraulique ;
- Purge des bulles d'air du circuit hydraulique lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible ;
- Contrôle de la pression du circuit hydraulique ;
- Vérification du fonctionnement du circulateur du circuit hydraulique ;
- Contrôle de la pression de gonflage des vases d'expansion avec regonflage si nécessaire ;
- Contrôle de la présence et de l'état d'isolation des réseaux de distribution de chaleur (chauffage et ECS) situés hors du volume chauffé ;
- Vérification de la présence d'un système de régulation de la température de chauffage : régulation automatique par pièce (ou zone de chauffage) ou commande manuelle et programmation de la température intérieure de consigne ;
- Vérification que le système de chauffage est équipé d'un régulateur relevant de l'une des classes IV, V, VI, VII ou VIII (selon communication 2014/C 207/02 du règlement UE 813/2013) ;
- Vérification du bon fonctionnement du système de régulation :
  - Vérification de la température de départ d'eau via un équipement d'affichage ou de mesure présent sur l'installation (si présent) ;
  - Vérification du fonctionnement des sondes de température (si présent) ;
  - Vérification du positionnement et du fonctionnement des robinets thermostatiques (si présents) ;
  - Vérification de la mise en place d'une programmation horaire cohérente selon les modes disponibles et en adéquation avec les usages du bâtiment (si présente) ;
  - Vérification de la cohérence de la température de départ d'eau selon les modes disponibles (si possible).
- Évaluation du bon dimensionnement de la chaudière par rapport aux besoins en chauffage et eau chaude (sauf si le système de chauffage et les besoins de chauffage n'ont pas changé depuis le dernier entretien) ;
- Détermination de la classe énergétique de la chaudière.

La visite annuelle inclut la main d'oeuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, mais les pièces et composants de remplacement sont facturés en sus.

2-2. Attestation d'entretien

À l'issue de cette visite annuelle, une attestation d'entretien sera établie par l'entreprise prestataire. Cette attestation établie en deux exemplaires est signée par l'entreprise prestataire et par le client souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier pendant au moins deux ans.

2-3. Dépannage inclus

Le présent contrat inclut également un dépannage éventuel, pour les interventions en cas de :

- Défaillance d'un organe du brûleur ;
- Remplacement éventuel de flexibles d'alimentation en fioul domestique.

Ce dépannage aura lieu dans les conditions et dans un délai spécifiés au point 4 des conditions particulières.

3. Prestations complémentaires

La visite annuelle peut inclure des prestations complémentaires, dans les modalités définies au point 3 des conditions particulières.
L'attestation d'entretien prévue au point 2-2 est alors complétée pour les prestations correspondantes.
Le contrat d'entretien inclut un dépannage annuel, si nécessaire, en cas de défaillance d'un système ou dispositif faisant l'objet d'une prestation complémentaire.
Ce dépannage est réalisé dans les modalités prévues au point 4 des conditions particulières.

4. Dépannage complémentaire

L'entreprise prestataire peut mettre à disposition du client un service de dépannage complémentaire pour les opérations non prévues aux points 2-3 et 3 des conditions générales.

Si le client y souscrit, toute intervention réalisée dans ce cadre sera facturée en sus du présent contrat et aura lieu dans les modalités et délai spécifiés au point 4 des conditions particulières.

5. Prestations non comprises dans le contrat d'entretien

- Toute intervention ne relevant pas des points 2, 3 et 4 des conditions générales.

Exemples : remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ; intervention extérieure à la chaudière (circuit hydrauliques ; dispositifs électriques ; réservoir de fioul,...) ; intervention nécessitant la vidange de l'installation ou le déplacement de la chaudière ; intervention suite à utilisation d'eau anormalement polluée ou de fioul non conforme ou pour manque de fioul ; réfection du briquetage de la chaudière ; détartrage de batteries ou des ballons d'eau chaude sanitaire ; mise en marche ou extinction de la chaudière en début ou fin de saison, etc.

- La fourniture des pièces et composants de remplacement.

6. Obligations des parties

6-1. Obligations de l'entreprise prestataire

L'entreprise prestataire s'engage à réaliser l'entretien et les dépannages conformément aux textes règlementaires et règles de l'art en vigueur, dans les délais prévus au contrat.
En outre, l'entreprise prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

6-2. Obligations du client souscripteur

Toutes modifications sur les appareils objets du présent contrat devront être effectuées par un professionnel. Le client s'engage à maintenir les installations concernant

Ce modèle de contrat est la propriété de la CAPEB. Toute personne physique ou morale ayant acquis ce document s'engage à l'utiliser exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle.
Toute reproduction totale ou partielle, exploitation, diffusion faite sans le consentement de la CAPEB serait passible de poursuites judiciaires.

les appareils (ventilation des locaux, évacuation des produits de combustion, protection des circuits et des canalisations, …) en conformité avec la réglementation en vigueur et s'interdit d'en modifier le réglage.

Le client s'engage à informer l'entreprise prestataire de toutes les interventions et travaux réalisés antérieurement à sa visite.

Si le contrat n'inclut pas, au titre des prestations complémentaires (cf. point 3 des conditions particulières), le contrôle de vacuité du conduit de fumée, le client doit faire réaliser cette opération avant la visite d'entretien obligatoire.

Le client assure le libre accès aux appareils pendant toute la durée du contrat. Le client s'engage à payer le prix de l'abonnement, et lorsque tel est le cas, le prix des prestations visées aux points 3, 4 et 5.

6-3. Sanctions encourues par les deux parties

En cas d'inexécution des obligations par l'une ou l'autre des parties, une mise en demeure doit être adressée à la partie défaillante par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de régularisation dans les 15 jours qui suivent la réception de ladite lettre, le contrat sera résilié de plein droit nonobstant la possibilité de réclamer des indemnités.

7. Limites de responsabilité de l'entreprise prestataire

La responsabilité de l'entreprise prestataire ne saurait être engagée pour tout dommage résultant d'interventions effectuées par des personnes étrangères à son entreprise ou pour des sinistres dus à des phénomènes naturels, technologiques ou exceptionnels tels que gels, inondations, orages, ouragans, tempêtes, tremblements de terre, guerres, etc.

La responsabilité de l'entreprise prestataire ne saurait être engagée en cas de fausse manoeuvre ou malveillance imputables au client souscripteur. Elle ne sera pas non plus engagée en cas d'incidents dus à des défectuosités relevées dans le circuit de chauffage ou d'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière) ou du conduit de fumée.

8. Durée et dénonciation

8-1. Durée et reconduction

Le présent contrat est conclu pour une durée d'UN AN. Il est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée par l'une ou l'autre des parties selon un préavis de deux mois avant son échéance. En application du code de la consommation, l'entreprise prestataire doit informer le client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat d'abonnement, au plus tôt 5 mois et au plus tard 3 mois avant le terme de l'abonnement, compte tenu du préavis de deux mois.

Article L215-1 du code de la consommation : « Pour les contrats de prestation 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. »

Article L215-2 du code de la consommation : « Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. »

Article L215-3 du code de la consommation : « Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L241-3 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. »

8-2. Changement d'appareil

En cas de changement d'appareil en cours de contrat, le client devra contacter l'entreprise prestataire dans un délai de quinze jours suivant son installation. Si la chaudière neuve à usage domestique utilise le même combustible, est de même type et de même marque, le contrat d'entretien se poursuivra pour la durée restant à courir sur le nouvel appareil. En cas de remplacement par une chaudière d'un autre type, d'une autre marque ou d'un autre combustible, un avenant au contrat devra être établi. Toutefois, si l'entreprise prestataire n'assure pas l'entretien ou le dépannage des appareils tels que celui installé, le présent contrat sera résilié et le montant de l'abonnement sera remboursé au prorata de la durée restant à courir, l'année en cours n'étant remboursée que si aucune prestation n'a été réalisée.

9. Prix - Révision - Conditions de paiement

Le présent contrat d'entretien est conclu pour la somme annuelle forfaitaire indiquée au point 5 des conditions particulières. Ce prix est révisable chaque année, selon les modalités prévues par le point 5 des conditions particulières.
Le prix est payable lors de la souscription et à chaque date anniversaire.
En cas de non-paiement du prix dans les délais impartis, l'entreprise prestataire se réserve le droit de résilier le contrat, après avoir adressé au client une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de règlement par le client dans les 15 jours à compter de la réception de ladite lettre, le contrat sera résilié de plein droit et sans aucune indemnité.

Dans cette hypothèse, l'entreprise prestataire ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la cessation de l'entretien prévu au contrat.

10. Organisation des visites

Les visites doivent être annoncées quinze jours à l'avance au client, celui-ci pouvant demander un report par écrit, trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Si l'entreprise prestataire annonce sa visite au client mais ne vient pas, la visite se fera à la convenance du client. En cas de nouvelle absence du prestataire, le client souscripteur se réserve le droit de résilier le contrat comme prévu à l'article 6-3.

Si l'entreprise prestataire se déplace chez le client souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, l'entreprise prestataire a l'obligation de laisser un avis de passage. Un second rendez-vous est fixé à la convenances des parties. en cas de nouvelle absence du client, l'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat comme prévu à l'article 6-3.

11. Traitement des réclamations

En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable avant toute solution judiciaire éventuelle. Après épuisement des recours amiables, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation, dans le délai maximum d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entreprise. Le médiateur de la consommation proposé est

Site Internet :

Il peut être saisi par courriel :

.

ou courrier postal à :

12. Protection des données personnelles

Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale.
Le responsable du traitement des données est l'entreprise :

Nom : .....

Email : .....

Coordonnées postales : .....

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées.
Conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » et au Règlement Européen n°2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide. Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort.
En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL.
Le client consommateur est informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, bloctel.gouv.fr

Ce modèle de contrat est la propriété de la CAPEB. Toute personne physique ou morale ayant acquis ce document s'engage à l'utiliser exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle.
Toute reproduction totale ou partielle, exploitation, diffusion faite sans le consentement de la CAPEB serait passible de poursuites judiciaires.

Conditions particulières

N° DU CONTRAT :

1. Parties au contrat

Raison sociale ou dénomination de l'entreprise prestataire :
N° RM ou RCS : N° TVA intracommunautaire :
Forme juridique (ex. : SARL au capital de .....) :
Adresse :

Tél. : Courriel :
Assureur RC PRO de l'entreprise :
Nom :
Coordonnées :
Couverture géographique :
Nom du client souscripteur :
Adresse :
Tél. : Courriel :
Adresse du lieu d'intervention (si différente de l'adresse ci-dessus) :

2. Identification de l'appareil

Caractéristiques de la chaudière
Marque, modèle, type :
Puissance nominale Pn (min, max) :
Mode d'évacuation, type :
Date de mise en service :
Numéro de série :

Caractéristiques du brûleur à air soufflé (si applicable)
Marque, modèle :
Puissance nominale Qn (min, max) :
Date de mise en service :
Type de gicleur :
Numéro de série :

3. Prestations complémentaires

Outre les opérations et prestations prévues dans les conditions générales, le présent contrat inclut :

• Ramonage du conduit de fumée	OUI ☐	NON ☐
• Ramonage du conduit de raccordement	OUI ☐	NON ☐
• Chaudière avec ballon à accumulation : vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci	OUI ☐	NON ☐
• Nettoyage et contrôle de la vacuité des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches	OUI ☐	NON ☐
	☐	☐
	☐	☐

4. Dépannage

• Délai d'intervention à compter de la demande du client :
• Jours Horaires du service de dépannage

Service de dépannage complémentaire :
L'entreprise propose un service de dépannage complémentaire (cf. article 4 des conditions générales) : OUI ☐ NON ☐
Si OUI, conditions tarifaires en date du remises au client, valables pour (durée)

5. Tarification

Prix annuel de l'abonnement TTC : € ; TVA au taux de : %, soit HT : 0,00 € ; TVA : 0,00 €
Toute modification de TVA, ou autres charges légales, intervenant sur le prix de l'abonnement sera répercutée sur celui-ci pour les facturations à venir.
Période de l'abonnement : du au
Le prix est révisable : OUI ☐ NON ☐
- Si OUI, indiquer l'Index et/ ou l'indice de référence (par ex. Indice ICHT-IME de l'INSEE) :
ainsi que la date de valeur des index ou indices (ex :mois d'établissement du prix) :

- Formule (à préciser) :

Fait à le en deux exemplaires dont un est remis au client.

Cachet et signature de l'entreprise prestataire	Signature du client souscripteur

N° DU CONTRAT :

Annexe faisant partie intégrante du contrat

Contrats conclus hors établissement ou à distance

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

DROIT DE RÉTRACTATION

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…

Nom de l'entreprise :

Adresse géographique :

Téléphone :

Adresse électronique : .....

… votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste 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, *adresse du site internet :* .....

© CAPEB

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 rétractation 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 RÉTRACTATION

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous en 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 services 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.

Si vous exercez votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de *(complété par le professionnel)*

Nom de l'entreprise :

Adresse géographique :

Adresse électronique :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/ reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayer la mention inutile.

N° DU CONTRAT :

Attestation d'entretien chaudière fioul de 4 à 400 kW

CAPEB
L'Artisanat du Bâtiment

Coordonnées entreprise prestataire :

Coordonnées client :

Adresse de l'installation :

Local de la chaudière :

Caractéristiques de la chaudière

Marque, modèle, type :
Puissance nominale Pn (min, max) :
Mode d'évacuation, type :
Date de mise en service :
Numéro de série :

Caractéristiques du brûleur à air soufflé (si applicable)

Marque, modèle :
Puissance nominale Qn (min, max) :
Date de mise en service :
Type de gicleur :
Numéro de série :

Date du dernier entretien (si disponible)

Date du dernier ramonage (si disponible)

Prestations et points de contrôle

	Réalisés		
	Oui	Non	Sans objet
- Démontage et nettoyage du brûleur	☐	☐	
- Nettoyage du pré-filtre fioul domestique lorsque l'installation en est munie	☐	☐	☐
- Nettoyage du filtre de la pompe fioul domestique	☐	☐	☐
- Nettoyage du corps de chauffe	☐	☐	☐
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité du brûleur	☐	☐	☐
- Vérification fonctionnelle des dispositifs de sécurité de la chaudière	☐	☐	☐
- Vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si présent dans l'appareil)	☐	☐	☐
- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil	☐	☐	☐
- Contrôle de l'embouement du circuit hydraulique	☐	☐	
- Purge des bulles d'air du circuit hydraulique lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible	☐	☐	
- Contrôle de la pression du circuit hydraulique	☐	☐	
- Vérification du fonctionnement du circulateur du circuit hydraulique	☐	☐	
- Contrôle de la pression de gonflage des vases d'expansion avec regonflage si nécessaire	☐	☐	
- Contrôle de la présence et de l'état d'isolation des réseaux de distribution de chaleur (chauffage et ECS) situés hors du volume chauffé	☐	☐	
- Vérification de la présence d'un système de régulation de la température de chauffage : régulation automatique par pièce (ou zone de chauffage) ou commande manuelle et programmation de la température intérieure de consigne	☐	☐	
- Vérification que le système de chauffage est équipé d'un régulateur relevant de l'une des classes IV, V, VI, VII ou VIII (selon communication 2014/C 207/02 du règlement UE 813/2013)	☐	☐	
- Vérification du bon fonctionnement du système de régulation :			
• Vérification de la température de départ d'eau via un équipement d'affichage ou de mesure présent sur l'installation (si présent)	☐	☐	☐
• Vérification du fonctionnement des sondes de température (si présent)	☐	☐	☐
• Vérification du positionnement et du fonctionnement des robinets thermostatiques (si présents)	☐	☐	☐
• Vérification de la mise en place d'une programmation horaire cohérente selon les modes disponibles et en adéquation avec les usages du bâtiment (si présente)	☐	☐	☐
• Vérification de la cohérence de la température de départ d'eau selon les modes disponibles (si possible)	☐	☐	☐
- Évaluation du bon dimensionnement de la chaudière par rapport aux besoins en chauffage et eau chaude (sauf si le système de chauffage et les besoins de chauffage n'ont pas changé depuis le dernier entretien)	☐	☐	☐

© CAPEB

Selon option du contrat d'entretien, prestations complémentaires

	Réalisés		
	Oui	Non	Sans objet
- Ramonage du conduit de fumée	☐	☐	☐
- Ramonage du conduit de raccordement	☐	☐	☐
- Chaudière avec ballon à accumulation: vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci	☐	☐	☐
- Nettoyage et contrôle de la vacuité des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches	☐	☐	☐

Mesures obligatoires après les opérations de réglage

Indice de noircissement (test bacharach)

Température des fumées : °C

Température ambiante : °C

Teneur CO_2 et/ou teneur O_2 (à préciser) dans les fumées :
% CO_2 / % O_2

Pression de pulvérisation du gicleur : bar

L'imprimé du test de combustion peut aussi être agrafé sur l'attestation

Teneur en CO à proximité de l'appareil en fonctionnement : pour chaudière de type B uniquement : ppm

☐ % CO < 10 ppm : La situation est NORMALE.

☐ 10 ppm ≤ % CO < 50 ppm : Il y a ANOMALIE de fonctionnement nécessitant impérativement des investigations complémentaires concernant le tirage du conduit de fumée et la ventilation du local.

☐ % CO ≥ 50 ppm : Il y a un DANGER grave et imminent nécessitant la mise à l'arrêt de la chaudière et la recherche du dysfonctionnement avant remise en service.

Appareil(s) de mesure (Marque et référence) :

Rendement sur PCI de la chaudière à puissance nominale utile de fonctionnement

Rendement évalué de la chaudière : %

Rendement de référence (sauf impossibilité liée aux caractéristiques techniques de l'installation) : %

Émissions de polluants (en mg/kWh à 0% d'O_2)

Émissions évaluées de NOx de la chaudière :

Émissions de NOx de référence = **90**

Classification énergétique de la chaudière (uniquement pour les chaudières mises sur le marché avant septembre 2015)		
Classe de rendement	**Date de fabrication**	**Classe énergétique**
Standard ou basse température ☐	Avant 2000 ☐	D
	Après 2000 ☐	C
Condensation ☐	Toutes ☐	B

Classe énergétique des principales solutions de remplacement		
Énergie	**Système (neuf)**	**Classe énergétique**
Bois	Chaudière bûche	C
	Chaudière granulé	A
Électricité	PAC eau - eau	A++ / A+++
	PAC air - eau	A+ / A++
Gaz	Chaudière condensation	A
	Chaudière de type B1	C
Fioul	Chaudière condensation	A / B

Définitions

Rendement de référence : pour le combustible fioul, il s'agit du rendement sur PCI à charge totale d'une chaudière à condensation de même puissance.

Emission de référence : la valeur de référence correspond au niveau équivalent d'émissions atteint par l'utilisation des meilleures technologies de chaudières utilisant le même combustible et présentes sur le marché de 2009.

Les chaudières de type B sont des chaudières destinées à être raccordées à un conduit d'évacuation des produits de la combustion.

Les chaudières de type C sont des chaudières pour lesquelles le circuit de combustion est dit étanche par rapport au local où elles sont installées.

Document à conserver au moins deux ans par le client et cinq ans par l'entreprise.

Défauts corrigés suite aux opérations d'entretien

Conseils et recommandations portant sur

- **Le bon usage de l'installation de chauffage en place**

- **Les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation de chauffage**

- **L'intérêt éventuel du remplacement du brûleur, de la chaudière ou de l'installation de chauffage**

Les conseils et recommandations de la présente attestation sont donnés à titre indicatif et ont une valeur informative. Aucun investissement proposé par la personne ayant effectué l'entretien ne revêt un caractère obligatoire. Il s'agit de conseils et non de prescriptions ou d'injonctions de faire, sauf pour le cas où une teneur anormalement élevée en monoxyde de carbone est constatée.

Fait à _____ le _____ en deux exemplaires dont un est remis au client souscripteur.
Date de la visite _____

Nom et signature de la personne ayant réalisé l'entretien	**Signature du client souscripteur commanditaire**

Document à conserver au moins deux ans par le client et cinq ans par l'entreprise.

ENTREPRISE

(Coordonnées)

CLIENT

(Coordonnées)

À .....Le .

Objet : contrat d'entretien n°.....

Nous vous informons que le contrat d'entretien des chaudières à usage domestique utilisant le fioul comme combustible que vous avez souscrit auprès de notre entreprise arrive à échéance le . prochain.

En application de l'article L. 215-1 du Code de la consommation, nous vous rappelons que vous avez la faculté de le résilier par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de deux mois, soit jusqu'au

Passé ce délai et conformément à l'article 8-1 du contrat, il sera reconduit tacitement pour une nouvelle année. Le prix de l'abonnement sera fixé à ..... (cf. point 5 des conditions particulières).

Nous profitons de ce courrier pour vous remercier de bien vouloir nous signaler tout changement de coordonnées.

Nous vous remercions de votre confiance et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Signature du représentant de l'entreprise