

Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières
à usage domestique, équipées de brûleurs à pulvérisation utilisant le fioul
conforme à la norme



Syndicat
National de Maintenance
et des Services Après-Vente

Contrat « Triple protection » pour l'Usager

- 1° Édité sous la norme **afnor**.
- 2° Arbitré par le **Synasav** en cas de litige.
- 3° Suivi par une **Entreprise sûre** dont la **charte professionnelle**, imprimée au verso, est sa règle de travail.

CONTRAT D'ABONNEMENT POUR L'ENTRETIEN DES CHAUDIÈRES (PUISSANCE UTILE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 70 KW) À USAGE DOMESTIQUE ÉQUIPÉES DE BRÛLEURS À PULVÉRISATION UTILISANT LE FIOUL

A – CONDITIONS GÉNÉRALES

1 SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Une visite d'entretien obligatoire annoncée **quinze jours** à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report **trois jours** ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- démontage et nettoyage complet du brûleur ;
- relevé du type de gicleur ;
- mesure de la pression de pulvérisation du gicleur ;
- mesure de la température des fumées ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées ;
- détermination de l'indice de noircissement ;
- vérification du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification des dispositifs de sécurité du brûleur ;
- vérification des dispositifs de sécurité de la chaudière ;
- nettoyage du pré-filtre fioul lorsque l'installation en est munie, sinon, nettoyage du filtre de la pompe fioul ;
- nettoyage du corps de chauffe ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses.

UN DÉPANNAGE ÉVENTUEL pour :

- défaillance d'un organe du brûleur ;
- remplacement éventuel des flexibles d'alimentation en fioul ;
- le cas échéant, toute défaillance d'un système ou dispositif faisant l'objet d'une prestation complémentaire (voir B2).

Ce dépannage aura lieu dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les jours**) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-011) spécifiés dans les conditions particulières (voir 6.2 et B).

Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que les résultats des mesures faites, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

Les prestations complémentaires au présent contrat d'abonnement sont définies en B2.

2 DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de **un an**. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant son échéance.

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de **dix jours** après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

3 PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - RÉVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir B).

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant la réglementation en vigueur dont la référence sera communiquée au souscripteur.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

En cas de non-paiement de la redevance dans les **trente jours** suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées au prix du tarif « dépannage sur appel » en vigueur.

Les pièces détachées (voir 1) hors de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférente à l'appareil) seront facturées en sus.

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

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

- Prestations exclues des prestations complémentaires énoncées en B2 ;
- intervention extérieure à la chaudière, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière et/ou le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
- réfection du briquetage de la chaudière ;
- entretien et nettoyage de la cuve de stockage du fioul ;
- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 et d'autre part l'utilisation d'eau ou de fioul anormalement pollués ou paraffinés ;
- intervention pour manque de fioul ou d'électricité, corrosion ou eau dans la citerne ;
- détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 1 dans le cadre du dépannage éventuel.

5 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

5.1 Obligations du souscripteur

Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation (en particulier avec celles concernant les alimentations en fioul du brûleur). Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Si le ramonage de la cheminée, de la chaudière et du conduit de raccordement des fumées ne fait pas l'objet de prestations complémentaires (voir B2), il fera effectuer ces opérations antérieurement ou simultanément à la visite d'entretien obligatoire du prestataire (voir 1).

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

5.2 Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

5.3 Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée.

6 ORGANISATION DES VISITES

6.1 Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite).

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

6.2 Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, la visite se fera à la convenance du souscripteur et un dépannage gratuit, s'il est nécessaire, sera effectué en dédommagement.

6.3 Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les quinze jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

Raison sociale ou cachet de l'entreprise prestataire :

Nom du souscripteur :

Adresse :

Tél. :

Adresse de l'endroit où est installé l'appareil :

Tél. :

Nom de l'occupant des lieux :

Facturation <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Avis de visite <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Code contrat
		Nom ou code de l'A.M.
Contrat N°		

1 - IDENTIFICATION DU OU DES APPAREILS

	1 ^{er} appareil	2 ^e appareil	
Marque :			Chaudière murale <input type="checkbox"/>
Puissance :			Chaudière sol <input type="checkbox"/>
Date de mise en service :			<input type="checkbox"/>
Type :			Condensation - oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Type de gaz :			Brûleur <input type="checkbox"/>
N° :			

Conditions d'intervention du prestataire pour un dépannage éventuel :

les jours ouvrables ☐ ou tous les jours ☐ dans un délai de

Dans un délai maximum de 24 heures après l'appel (jours ouvrables) pour les pannes totales de chauffage (engagement SYNASAV).

2 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Toutes les visites supplémentaires, sur appel justifié, et nécessaire au bon fonctionnement de l'appareil sont comprises dans le présent contrat. (Clause complémentaire « SYNASAV »).

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

– le ramonage de la cheminée.....	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
– le ramonage du conduit de raccordement des fumées ¹	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
– pour une chaudière avec ballon à accumulation fourni par le constructeur, la vérification des anodes et accessoires suivant prescriptions de celui-ci	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
– le ramonage et la vacuité des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches.....	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
– le réglage du système de commande (régulation) propre à la chaudière.....	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
– le réglage du système de régulation de l'installation (extérieur à la chaudière).....	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non

1) Ces prestations font l'objet d'exigences réglementaires. À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire

Prix de l'abonnement T.T.C. : (T.V.A. % incluse)

Durée de l'abonnement : du au

Fait à en exemplaires, le

Le souscripteur

L'entreprise prestataire

Raison sociale ou cachet de l'entreprise prestataire :

Nom du souscripteur :
Adresse :

Tél. :

Adresse de l'endroit où est installé l'appareil :

Tél. :

Nom de l'occupant des lieux :

Facturation

Avis de visite

Code contrat

☐

☐

Nom ou code de l'A.M.

☐

☐

Contrat N°

1 - IDENTIFICATION DU OU DES APPAREILS

	1 ^{er} appareil	2 ^e appareil	
Marque :			Chaudière murale <input type="checkbox"/>
Puissance :			Chaudière sol <input type="checkbox"/>
Date de mise en service :			<input type="checkbox"/>
Type :			Condensation - oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Type de gaz :			Brûleur <input type="checkbox"/>
N° :			

Conditions d'intervention du prestataire pour un dépannage éventuel :
les jours ouvrables ☐ ou tous les jours ☐ dans un délai de

Dans un délai maximum de 24 heures après l'appel (jours ouvrables) pour les pannes totales de chauffage (engagement SYNASAV).

2 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Toutes les visites supplémentaires, sur appel justifié, et nécessaire au bon fonctionnement de l'appareil sont comprises dans le présent contrat. (Clause complémentaire « SYNASAV »).

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

– le ramonage de la cheminée

oui

non

– le ramonage du conduit de raccordement des fumées¹

oui

non

– pour une chaudière avec ballon à accumulation fourni par le constructeur, la vérification des anodes et accessoires suivant prescriptions de celui-ci

oui

non

– le ramonage et la vacuité des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches

oui

non

– le réglage du système de commande (régulation) propre à la chaudière

oui

non

– le réglage du système de régulation de l'installation (extérieur à la chaudière)

oui

non

1) Ces prestations font l'objet d'exigences réglementaires. À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire

Prix de l'abonnement T.T.C. : (T.V.A. % incluse)

Durée de l'abonnement : du au

Fait à en exemplaires, le

Le souscripteur

L'entreprise prestataire