

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ENTRETIEN POMPE A CHALEUR

La souscription d'un contrat d'entretien auprès de la société DRG (ci-après dénommée « Ets Piretti » ou la « Société ») implique l'adhésion des clients aux présentes conditions générales qui font partie intégrante du contrat. Néanmoins la Société peut consentir des conditions particulières dérogatoires qui seront alors explicitement notifiées en partie une (conditions particulières) du présent contrat.

Ce contrat ne peut être souscrit que pour des pompes à chaleur installées et entretenues depuis leur installation par les Ets Piretti.

1. PRESTATIONS

Le contrat inclue une visite d'entretien annuelle ainsi qu'un dépannage annuel (main d'œuvre et déplacement gratuit).

1.1 Visite d'entretien annuel / Conseil

Sauf circonstances exceptionnelles, la visite d'entretien annuel doit être réalisée dans une période de 2 mois maximum après la signature du contrat. Passé ce délai, s'il n'a pas été possible de la réaliser, le contrat sera considéré comme caduc et résilié automatiquement. Une facture au prorata des prestations déjà réalisées sur la période sera alors émise. Les prises de rendez-vous, pour la visite d'entretien, sont possibles en contactant notre Service Client par téléphone au 01.69.01.21.21 ou par mail. Un rendez-vous d'intervention pourra également être proposé par nos services par téléphone ou mail suite à la signature du contrat. Le client, ou son représentant, s'engage à être présent à partir du moment où le rendez-vous d'intervention a été conjointement défini avec la Société et si aucune demande d'annulation n'a été faite dans les 2 jours ouvrés précédant l'intervention. En cas d'absence du client non communiquée dans ce délai, le déplacement sera facturé au client au tarif en vigueur.

La visite d'entretien comporte les opérations suivantes pour les pompes à chaleur : Contrôle de l'étanchéité du circuit frigorifique (si nécessaire)/ Contrôle du vase d'expansion et de la pression du circuit de chauffage/Contrôle du serrage des raccordements électriques de l'unité intérieure et extérieure/Contrôle du fonctionnement du ventilateur dans l'unité extérieure/Nettoyage de l'évaporateur de l'unité extérieure/Contrôle des bruits anormaux en fonctionnement/Contrôle général du fonctionnement de l'installation. Une attestation d'entretien sera délivrée par la Société au plus tard lors du paiement de la prestation. Les préconisations du technicien concernant l'état de l'installation et de l'aménagement relèvent du devoir de conseil et n'imposent pas l'établissement systématique d'un devis par la Société. Il reste de la responsabilité du client de signaler à la Société son souhait de faire établir un devis suite à ces préconisations.

1.2 Dépannage

La prestation « un dépannage annuel » comprend les frais de main d'œuvre et de déplacement pour une opération de dépannage ce qui inclut le diagnostic et la réparation, ces deux actions pouvant faire l'objet de deux interventions distinctes consécutives en cas de changement de pièce nécessitant un approvisionnement. On entend par pièce un élément interne au module extérieur ou au module intérieur de la pompe à chaleur. Le coût des pièces n'est pas compris dans la prestation de dépannage et reste à la charge du client. Dans le cas où un changement de pièce est nécessaire, une estimation du prix de l'élément à remplacer sera communiquée et soumise à l'acceptation du client avant la réparation. La notion de panne dans le cadre de ce contrat, concerne uniquement les dysfonctionnements entraînant une absence totale de chauffage ou d'eau chaude sanitaire liée à un dysfonctionnement interne de l'unité intérieur ou extérieur de la pompe à chaleur et qui ne sont pas dues à une cause externe telle qu'une coupure de l'alimentation électrique, à un manque d'eau dans le circuit ou à un mauvais réglage utilisateur. En l'absence de panne répondant à la

définition ci-dessus, des frais de déplacement et de main-d'œuvre seront facturés au client. Le délai d'intervention en cas de panne pour effectuer le diagnostic est de 72h maximum décompté en jours ouvrés et hors jours fériés à partir de la réception de la demande par le service client de la société.

Pour des questions de conformité et d'assurance qualité, les pièces de remplacement sont provisionnées par les Ets Piretti auprès du Constructeurs de l'équipement puis refacturées au client. Aucune pièce non fournie par la Société ne pourra être installée dans le cadre du présent contrat. Sauf demande clairement spécifiée par le client, le technicien pourra récupérer les pièces défectueuses pour permettre le recyclage des composants.

Sauf diagnostic contraire du technicien, un dépannage demandé plus d'un mois après une réparation sans signalement de dysfonctionnement sur cette période, ne pourra être considéré comme lié à la réparation précédente et relevant du « dépannage annuel ».

1.3 Prestation non comprise dans le contrat

Le présent contrat concerne uniquement les interventions sur la pompe à chaleur qui comprend une sonde extérieure, une unité intérieure, une unité extérieure, et les liaisons hydrauliques et frigorifiques entre ces unités. Il n'inclue pas (liste non exhaustive) le réseau de chauffage, le réseau sanitaire, le réseau électrique et informatique (ainsi que les éléments présents sur ces réseaux), les équipements de ventilation, les thermostats et élément de régulation déportés.

2. APPLICATION / DUREE / RESILIATION

Le présent contrat n'est valable que dans la mesure où l'installation est en ordre de marche, conforme aux normes en vigueur, exempt de tous vices cachés et qu'elle est utilisée dans les conditions prévues par le constructeur. Le contrat entre en vigueur à la date d'effet mentionnée sur les conditions particulières en première page du document et est conclu pour une durée d'un an. Il est applicable pour l'appareil décrit et pour le bénéficiaire spécifié en première page et ne peut être invoqué pour un autre appareil ou une autre personne notamment en cas de vente de l'habitation.

Il peut être résilié par le client ou la Société par courrier recommandé avec accusé de réception (ou mail avec preuve de lecture), moyennant un délai de prévenance d'un mois avant l'arrêt effectif des prestations.

La résiliation du contrat par le client avant son échéance contractuelle ne donne droit à aucun remboursement. Néanmoins, au titre d'un geste commercial exceptionnel et à la demande du client, la société pourra décider de rembourser le client par virement (sous réserve de fourniture de ses coordonnées bancaires), au prorata des prestations déjà effectuées, dans le cas d'un déménagement dûment justifié ou du remplacement de l'appareil par les Ets Piretti. Un remboursement sera également effectué par virement au prorata des prestations déjà effectuées suite à une résiliation anticipée du contrat par les Ets Piretti, en cas de défaut de paiement, d'attitude insultante voire menaçante à l'égard des collaborateurs, de problème d'accès à l'appareil, de danger pour les techniciens quel qu'en soit la nature, d'aménagement non

conforme, d'intervention sur l'appareil par le client ou par un tiers.

3. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à la réglementation pour les contrats conclus à distance, le client peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat sous réserve d'effectuer une déclaration dénuée d'ambiguïté et permettant de s'assurer de la bonne réception par la Société (un e-mail avec accusé de lecture ou une lettre avec accusé de réception). Dans ce cas, la société procèdera au remboursement du contrat au prorata des prestations déjà effectuées avant la fin du délai de rétractation et pour lesquelles le client avait renoncé à son droit de rétractation en demandant leur réalisation moins de 14 jours après la signature du contrat.

4. PRIX / REGLEMENT

Le prix annuel du contrat figure sur la première page du contrat signé par le client. Il est révisé chaque année durant le premier trimestre. Il peut être acquitté par le client par chèque ou virement à l'aide des coordonnées bancaires et postales indiquées sur les factures qui sont payables au comptant, sauf accord spécifique mentionné sur la facture. Tout retard de paiement de plus d'un mois par rapport à la date de règlement spécifiée entraînera de plein droit l'application de pénalités sur la base de 2% par mois après la date échéance auquel s'ajoutera, pour les professionnels, l'indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. En cas de retard de paiement la Société se réserve également la faculté de suspendre ou d'annuler les ordres en cours jusqu'au paiement intégral de toutes factures échues ou à échoir en incluant les potentiels pénalités et frais de recouvrement. Le prix facturé pour les pièces détachées comprend, le prix public (selon pièce), les frais de logistique interne (commande, réception, stockage...), les frais de livraison fournisseur (moyenne sur l'ensemble des livraisons annuelles) et le cas échéant les frais de traitement fournisseur.

5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

5-1 Obligation et limite de responsabilité du client

Le client garantit que les installations en liens avec à la pompe à chaleur et permettant son fonctionnement nominal sont conformes aux normes en vigueur et aux préconisations du constructeur, notamment en ce qui concerne le réseau électrique et le réseau sanitaire. Le libre accès sécurisé à l'appareil devra également être assuré par le client et aucun aménagement ou stockage ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien et de dépannage. En cas de danger grave et imminent pour le technicien, celui-ci pourra, si besoin, se retirer sans avoir réalisé la prestation et sans qu'il en soit fait grief à lui-même ou à la Société.

En outre, le client réserve aux Ets Piretti l'exclusivité des prestations qui lui sont confiées pour la durée du contrat et s'interdit d'exécuter ou de faire exécuter par un tiers les prestations prévues au contrat. En cas de manquement à cette obligation la Société ne peut être tenue pour responsable des conséquences des manipulations qu'elle n'a pas réalisées et se réserve le droit de suspendre le contrat. Dans ce