

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières. Cet ensemble indivisible forme le Contrat d'entretien, ci-après dénommé le Contrat. En signant les Conditions Particulières, le Souscripteur atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées (en cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales).

*Applicable aux chaudières à condensation, à usage domestique, utilisant un combustible gazeux, d'une puissance maximale de 30kW et du conduit collectif d'évacuation des produits de combustion (3CEp) auquel elles sont raccordées.*

Les présentes Conditions Générales sont conclues entre le Souscripteur et le Prestataire mentionné dans les Conditions Particulières, chacun d'eux étant désignés individuellement ou collectivement la (ou les) Partie(s).

Le Souscripteur reconnaît et atteste qu'il a été mandaté pour conclure le présent Contrat par les Utilisateurs (ou leurs représentants dûment habilités) des installations déterminées par les Parties dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat, et qu'il dispose de l'ensemble des pouvoirs et autorisations requis à cet effet.

**On entend par Utilisateur au sens du Contrat :** tout propriétaire, locataire ou usager occasionnel utilisant, dans le logement lui appartenant ou mis en location, une ou plusieurs installations concernées par le Contrat

Le Souscripteur s'engage à informer les Utilisateurs des modalités prévues au présent Contrat, et se porte fort du respect par eux de ces dernières.

Dans le présent document, les termes suivants s'entendent tels que décrits ci-dessous :

- Installation : comprend l'ensemble regroupant un conduit collectif et tous ses accessoires ainsi que toutes les chaudières y étant raccordées, et leurs accessoires
- Equipement : peut s'entendre comme étant le conduit seul ou la chaudière seule

## **1. Services ou prestations compris dans le Contrat d'entretien annuel**

Le Contrat d'entretien correspond à un forfait qui couvre une visite annuelle d'entretien, ainsi que des prestations de dépannage sur appel justifié du Souscripteur et/ou de l'Utilisateur.

**1.1 Une visite d'entretien obligatoire** annoncée au moins quinze jours à l'avance au Souscripteur et/ou à l'Utilisateur.

Le cas échéant, si la réglementation le prévoit, plusieurs visites supplémentaires pourront être prévues, comme précisé aux Conditions Particulières.

Le Prestataire avisera le Souscripteur ou les Utilisateurs par affichage, par lettre ou par téléphone, de la date de la visite d'entretien.

La visite d'entretien obligatoire pourra également intervenir à l'occasion d'une visite réalisée par le Prestataire pour la réalisation d'autres prestations. La visite d'entretien obligatoire comporte les opérations et prestations suivantes :

### **Concernant le conduit collectif d'évacuation des produits de combustion (3CEp) :**

- Vérification de l'état général et la stabilité des éléments
- Vérification de la bonne mise en place du terminal de toiture
- Vérification de la vacuité du conduit
- Nettoyage du bac de récupération des condensats
- Vérification du fonctionnement du système anti-refoulement sur l'évacuation des condensats
- Nettoyage du siphon et vérification de son remplissage
- Mesure du taux de CO ambiant autour de la partie basse du conduit

### **Concernant les chaudières raccordées au**

### **conduit collectif d'évacuation des produits de combustion (3CEp) :**

- Mesure des taux de CO et CO2 dans l'air comburant et du taux de CO ambiant autour de la chaudière avec la façade avant de la chaudière en place
- Consultation de l'historique du Détecteur Avertisseur Autonome de CO (DAACO)
- Vérification de la présence du clapet anti-retour
- Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur
- Vérification du circulateur
- Vérification et réglage des organes de régulation
- Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant
- Contrôle du circuit hydraulique
- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf dans les cas prévus à l'article 4
- La fourniture des joints dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces
- La fourniture des conseils nécessaires portant sur le bon usage de la chaudière, des améliorations possibles de l'ensemble de l'installation de chauffage et l'intérêt éventuel du remplacement de celle-ci.

### **Le cas échéant, toute autre opération ou prestation prévue aux Conditions Particulières.**

**1.2 Tout dépannage éventuel sur appel justifié du Souscripteur** ou, le cas échéant, de l'un des Utilisateurs (à l'exclusion des cas définis à l'Article 4).

La première intervention aura lieu les jours ouvrables aux heures d'ouverture de l'Agence dans les conditions et dans un délai spécifié dans les Conditions Particulières à savoir, sauf en cas d'intervention ou événement extérieur prévu à l'article 5.3 :

- Au plus tard 48 heures après appel ou demande écrite de rendez-vous pour les pannes partielles de chauffage ou pannes d'eau chaude sanitaire ;
- Au plus tard 24 heures après appel ou demande écrite de rendez-vous pour les pannes totales de chauffage (hors période de démarrage des installations de chauffage).

Le cas échéant, les prestations de dépannage pourront être réalisées en partie à distance, notamment par des services de télémaintenance, par exemple dans le cadre de l'établissement d'un premier diagnostic.

**1.3 Les prestations visées à l'article 4** dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux Conditions Particulières du Contrat, lesquelles peuvent prévoir, selon accord des Parties, des prestations supplémentaires.

**1.4 Chaque intervention** donnera lieu à l'établissement d'un document reprenant la synthèse des opérations effectuées (selon les cas : attestation annuelle d'entretien, compte rendu d'intervention, bulletin d'absence, etc.) ainsi que le résultat des mesures effectuées, signé par le Prestataire et par l'Utilisateur, l'original étant conservé par ce dernier.

### **1.5 Absence / désignation d'un tiers habilité**

En cas d'absence le jour de l'intervention, l'Utilisateur désignera une personne majeure pour assister à l'intervention et signer tout document en

son nom et pour son compte, ce dont il s'efforcera d'informer le Prestataire au moins 24 heures à l'avance. La personne majeure qui sera présente lors de la visite sera considérée comme étant la personne désignée par l'Utilisateur.

## **2. Souscription – Durée – Reconstitution – Dénonciation – Résiliation**

**Après signature du contrat, et dans un délai d'1 mois maximum après la prise d'effet du contrat, une visite de prise en charge doit être faite : tous les locaux doivent être visités. En cas d'impossibilité de visiter les locaux dans lesquels se trouvent les trappes d'accès au conduit collectif d'évacuation des produits de combustion (3CEp), le contrat pourra être résolu de plein droit par le Prestataire.**

### **2.1 Le présent Contrat d'entretien est conclu pour la durée prévue aux Conditions Particulières.**

Si le Souscripteur n'exerce pas son droit de rétractation (prévu à l'article 7 ci-dessous), le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature par ce dernier.

Dans le cas où, lors de la première visite, il est constaté, après diagnostic du technicien, que le Contrat pourra être exécuté **seulement sous réserve de certaines conditions techniques** (notamment : réalisation de travaux de remise en état ou de conformité aux normes réglementaires, aménagements pour permettre l'accès à la chaudière, ou la préservation de la sécurité des techniciens intervenant), le Contrat sera suspendu jusqu'à réalisation de ces conditions par le Souscripteur ou l'Utilisateur constatée par une autre visite du Prestataire dans un délai de 30 (trente) jours maximum après la première visite. Ce délai pourra être étendu en cas de circonstances exceptionnelles, telles qu'un événement de force majeure, des difficultés d'approvisionnement en pièces détachées etc. Les travaux à exécuter pourront le cas échéant faire l'objet d'un devis proposé par le Prestataire, que le Souscripteur ou l'Utilisateur sera libre d'accepter ou de refuser.

En cas de gestion collective d'installations, les dispositions de l'alinéa précédent sont susceptibles de s'appliquer exclusivement pour une ou plusieurs des installations.

**Si aucune visite ne permet de valider** la possibilité technique de réaliser les prestations prévues au Contrat, le Contrat sera résolu de plein droit et le montant du forfait annuel versé le cas échéant sera remboursé au Souscripteur. Toutefois, si le défaut de validation technique est imputable au Souscripteur ou à l'Utilisateur, le Prestataire pourra facturer à ce dernier les frais de déplacement ou de dépannage d'ores et déjà engagés, le cas échéant, par le Prestataire, à la demande du Souscripteur ou de l'Utilisateur (selon les tarifs applicables du catalogue disponible auprès des agences ou à l'adresse [www.iziconfort.com](http://www.iziconfort.com)).

En cas de gestion collective d'installations, si le défaut de validation technique ne concerne que l'une ou plusieurs des installations, le Contrat pourra continuer à s'appliquer pour les autres installations, sauf si les conditions légales ou de sécurité impliquent la résolution globale du Contrat : en cas de suppression d'une ou plusieurs installations, un avenant au Contrat sera établi entre les Parties, et les tarifs pourront être le cas échéant adaptés au volume d'installations restant.

**2.2 A l'issue de la période prévue par le Contrat aux Conditions Particulières, ce dernier sera renouvelable chaque année par tacite reconduction pour une nouvelle durée d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes ci-dessous, et dans la limite d'une durée maximum de 99 ans à compter de sa signature par les Parties.**

Non renouvellement du Contrat à l'initiative du Souscripteur :

Dans les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation repris ci-dessous, le Prestataire informe le Souscripteur par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le Contrat et d'y mettre fin à son échéance par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de dix jours.

Article L. 215-1 et suivants du Code de la consommation :

« L. 215-1 : 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.

L. 215-2 : Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

L. 215-3 : Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3 : 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. »

Non renouvellement du Contrat à l'initiative du Prestataire :

Le Prestataire pourra, en cas de motif légitime rendant impossible l'exécution du Contrat (notamment, en cas de cessation de l'activité concernée par le Contrat), informer le Souscripteur de son intention de ne pas renouveler le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois mois.

En cas de gestion collective d'installations, la dénonciation du Contrat pourra porter sur une ou plusieurs installations dans le respect des délais et modalités prévues à l'alinéa précédent, **dans la mesure seulement où les conditions légales et de sécurité le permettent** : dans ce cas, un avenant au Contrat sera établi entre les Parties à l'issue de la période en cours, et les tarifs pourront être le cas échéant adaptés au volume d'installations restant.

## 2.3 Résiliation du Contrat pour inexécution

### 2.3.1 Manquement du Prestataire :

En cas de manquement du Prestataire, le Souscripteur peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le

Prestataire d'effectuer les prestations dans un délai raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Souscripteur l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

En cas de manquement du Prestataire à son obligation de fournir le service dans les conditions prévues à l'article L. 216-1 du Code de la consommation, le Souscripteur peut, sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts :

1° Notifier au Prestataire la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que ce dernier s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ;

2° Résoudre le Contrat dans les conditions prévues par l'article L216-6 du Code de la consommation.

### 2.3.2 Manquement du Souscripteur :

En cas de manquement grave ou répété du Souscripteur à ses obligations issues du Contrat, le Prestataire peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Souscripteur de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Souscripteur, de la lettre par laquelle le Prestataire l'informe de sa décision, à moins que le Souscripteur ne se soit exécuté entre-temps et en ait expressément informé le Prestataire le cas échéant. Notamment, le Prestataire est en droit de dénoncer le Contrat dans les conditions prévues par l'alinéa précédent s'il se trouve dans l'impossibilité technique d'exécuter les prestations du Contrat dans le respect des normes et de la sécurité auxquelles il est tenu (par exemple, en cas de vétusté, non-conformité, impossibilité d'accès, etc.), et si cette impossibilité est imputable au Souscripteur ou à un Utilisateur : si l'impossibilité technique d'exécuter les prestations du Contrat concerne seulement une ou plusieurs installations, la dénonciation du Contrat ne vaudra que pour ces dernières : dans ce cas, un avenant au Contrat sera établi entre les Parties et les tarifs pourront être le cas échéant adaptés au volume d'installations restant.

En cas de faute grave de la part du Souscripteur (ou de l'un des Utilisateurs le cas échéant) entraînant des risques pour la sécurité ou la santé physique ou morale des salariés du Prestataire, le Prestataire sera en droit de mettre fin immédiatement au Contrat (ou, le cas échéant, de retirer l'installation de l'Utilisateur concerné du champ d'application du Contrat - dans ce cas, un avenant au Contrat sera établi entre les Parties et les tarifs pourront être le cas échéant adaptés au volume d'installations restant). Tel sera le cas, par exemple, en cas de comportement agressif, menaçant ou violent.

**2.4 Si un occupant souhaite changer son équipement, il a l'obligation de faire valider au préalable les caractéristiques de l'équipement par le Prestataire, et de faire également contrôler les réglages de son équipement par le Prestataire après la mise en service de celui-ci.**

Dans le cas où l'occupant n'a pas préalablement fait valider son équipement par le Prestataire, les contrôles, dégâts et réparations engendrés sur l'installation par la pose et la mise en service de son nouvel équipement seront facturés par le Prestataire. En cas de changement d'équipement au cours du Contrat, la durée du contrat qui reste à courir sera reportée sur le nouvel appareil.

Dans le cas où le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel équipement, ou dans le cas où cet équipement engendrerait des dysfonctionnements ou des perturbations dans tout ou partie du reste de l'installation, le Prestataire en informera le Souscripteur dans les plus brefs délais, et le Contrat prendra automatiquement fin ; en cas de gestion collective d'installations, la fin du Contrat ne vaudra que pour les installations concernées par le changement.

**2.5 Le Prestataire devra être informé sans délai en cas de déménagement, décès, ou en cas**

**de vente ou de mise en location.** Le Contrat prendra alors fin automatiquement, et dans les conditions visées au point 2.6 ci-dessous, le jour du déménagement, décès, ou de vente ou mise en location. Le Contrat ne prendra fin, le cas échéant, que pour les installations concernées : dans ce cas, un avenant au Contrat sera établi entre les Parties et les tarifs pourront être le cas échéant adaptés au volume d'installations restant.

**2.6 Le Contrat correspondant à un forfait annuel, en cas de résiliation anticipée du Contrat avant son terme à l'initiative du Souscripteur ou de ses ayants-droits, l'intégralité du forfait annuel restera dû,** sauf en cas de faute du Prestataire ou dans l'hypothèse où aucune prestation (visite annuelle et/ou dépannage) n'aurait été réalisée. Dans ce dernier cas, le Prestataire remboursera les sommes réglées au titre du forfait au prorata temporis, sauf si l'absence de prestation résulte du fait du Souscripteur.

## 3. Prix — Conditions de paiement — Révision

**3.1 Le présent Contrat d'entretien est souscrit moyennant le paiement, par le Souscripteur, d'une somme forfaitaire annuelle indiquée dans les Conditions Particulières.**

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat, suivant les modalités suivantes : au plus tard un (1) mois avant la date d'anniversaire du Contrat d'entretien, le Prestataire enverra au Souscripteur une proposition d'avenant au Contrat précisant le prix le cas échéant révisé pour l'année suivante. En cas de désaccord du Souscripteur sur la révision du prix, il aura la possibilité de mettre fin au Contrat par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Prestataire précisée dans les Conditions Particulières, la résiliation prenant effet à la date d'anniversaire du Contrat. A défaut d'un tel courrier du Souscripteur, le prix révisé sera réputé accepté par lui.

Les variations susceptibles d'intervenir concernant les taxes et impôts seront répercutées dès leur date d'application, sur les redevances annuelles.

**3.2 Le montant total du forfait annuel indiqué dans les Conditions Particulières est exprimé en euros, payable intégralement soit par paiement comptant sans escompte au moment de la prise d'effet du Contrat puis à son renouvellement, et/ou selon la périodicité et les modes de paiement disponibles convenus dans les Conditions Particulières ; le prix s'entend toutes taxes et, le cas échéant, contributions environnementales, comprises.**

**En cas de défaut de paiement à l'échéance non justifié,** et après relance, le Prestataire enverra au Souscripteur une mise en demeure de payer sous un délai de 30 jours, tout en se réservant le droit de suspendre les prestations dans l'attente du règlement des sommes dues. Si le Souscripteur n'a toujours pas réglé passé ce délai de 30 jours, le Prestataire pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 2.3 ci-dessus.

**3.3 Le Souscripteur devra fournir des informations fiables et sincères et mises à jour pour pouvoir bénéficier du taux de TVA réduit.** Le Prestataire n'est pas responsable de l'inexactitude des informations données par le Souscripteur. Ce dernier sera en conséquence tenu notamment au paiement du complément de taxe le cas échéant (différence entre le montant de la taxe due et le montant du taux de TVA réduit).

**3.4 Les visites ou prestations qui ne sont pas comprises dans le Contrat (voir Article 4), demandées par le Souscripteur, seront facturées en sus du forfait annuel, après établissement et acceptation d'un devis par le Souscripteur ; en cas de gestion collective d'installations, les visites ou prestations non comprises dans le Contrat seront facturées, le cas échéant, auprès de l'Utilisateur ou le Souscripteur concerné, après établissement et acceptation d'un devis par ce dernier.**

**3.5 Les pièces détachées (voir Article 1) seront facturées sur devis** hors garantie auprès du Souscripteur ou des Utilisateurs concernés (voir Article 8), sauf s'il en est convenu autrement dans les Conditions Particulières ; en cas de gestion collective, les pièces détachées seront, le cas échéant, facturées auprès de l'Utilisateur ou du Souscripteur concerné, après établissement et acceptation d'un devis par ce dernier, sauf s'il en est convenu autrement dans les Conditions Particulières.

#### **4. Services ou prestations non compris dans le Contrat d'entretien annuel**

Les prestations ci-dessous peuvent être incluses dans le forfait annuel du Contrat si leur réalisation est prévue dans les Conditions Particulières.

Ne sont pas comprises dans le Contrat, et feront l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire (le cas échéant, directement auprès du Souscripteur ou de l'Utilisateur concerné), les demandes d'interventions suivantes :

- Test fumigène pour le contrôle de l'étanchéité du conduit collectif et des conduits de liaison
- Dépose des conduits de raccordement et obturation des conduits de liaison nécessaires pour un test fumigène
- 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
- Désembouage
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison
- Remplacement des conduits de liaison s'ils ont été mal coupés
- Si le terminal de toiture n'est pas accessible, l'intervention d'un sous-traitant ou la location d'une nacelle. Ces prestations donneront lieu à devis et facturation par le Prestataire

Les remises en conformité nécessaires sont exclues.

Le prix de ces prestations ne pouvant être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements concernés, elles seront facturées par le Prestataire sur présentation au Souscripteur (ou, le cas échéant, à l'Utilisateur concerné) et acceptation préalable par lui d'un devis d'intervention établi à titre gratuit.

#### **5. Obligations et Responsabilité**

##### **5.1 Obligations du Souscripteur**

Les installations devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.

**Le Souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité** avec ces règles. Le Souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité et autorisations correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le Prestataire, par le présent Contrat.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet du Contrat par un professionnel. Il s'interdira, et interdira aux Utilisateurs le cas échéant, 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, sans en informer préalablement le Prestataire ; le Souscripteur s'interdira de même, et interdira aux Utilisateurs le cas échéant, 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, ou risquer de mettre en jeu la **sécurité des techniciens du Prestataire**.

Le Souscripteur, et le cas échéant l'Utilisateur, s'engagent également :

- à informer le Prestataire de tout accident ou incident survenu dans le fonctionnement des installations sous Contrat ;
- à notifier par écrit au Prestataire toutes modifications dans les caractéristiques ou les conditions de distribution de l'eau, de l'électricité ou du combustible employé : ces modifications pourront entraîner une révision du Contrat ;
- à adopter un **comportement courtois et usuel** à l'égard des salariés du Prestataire, et notamment des techniciens intervenant et chargés de relation client, et à s'abstenir de tout comportement qui serait discriminatoire, offensant ou inapproprié ;
- à fournir au Prestataire par écrit des **informations sincères, fiables, actualisées concernant les installations**, notamment en cas de déménagement, changement d'installation, ou concernant les contacts des différents Utilisateurs. A cet égard, le Souscripteur devra avoir informé et recueilli l'accord des Utilisateurs sur la communication au Prestataire des données les concernant en vue de l'exécution des prestations conformément à la réglementation applicable en la matière ;
- à faire le nécessaire pour le transfert du Contrat à ses ayants cause successifs qui lui seraient conventionnellement ou légalement substitués (notamment, le cas échéant, en cas de changement de Syndic ou de gestionnaire), et à en informer le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- à donner suite aux invitations du Prestataire pour la fixation des rendez-vous, et **être présent ou représenté** par un majeur désigné pour assister aux rendez-vous fixés, dans les conditions prévues par l'article 1.5 ci-dessus ;
- à **prendre connaissance et signer** les documents récapitulatifs des visites, dans les conditions prévues à l'article 1.4 alinéa 2 ci-dessus ;
- à **payer** toute somme due dans les délais.

Le cas échéant, le Souscripteur informe les Utilisateurs des termes prévus au présent article, et veille à ce que ces derniers les respectent : à défaut, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée.

##### **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.

Le Prestataire ne procédera pas à l'installation de pièces détachées d'occasion.

En cas de nécessité de remplacer une pièce détachée qui n'est plus disponible sur le marché, le Prestataire en informera le Souscripteur : si le Contrat ne peut plus être exécuté dans son ensemble, il deviendra caduc et le Prestataire proposera au Souscripteur une offre alternative.

Le cas échéant, la caducité évoquée à l'alinéa précédent pourra être limitée aux seules installations concernées : dans ce cas, un avenant au Contrat sera établi entre les Parties et les tarifs pourront être le cas échéant adaptés au volume d'installations restant.

##### **5.3 Limites de responsabilité du Prestataire**

Les interventions du Prestataire sont exclusivement réalisées avec des pièces fournies par celui-ci.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par la faute, fausse manœuvre, malveillance ou intervention du Souscripteur ou de l'Utilisateur ou d'un tiers, les guerres, épidémies, émeutes, incendies ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre, les troubles

sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et tous problèmes d'approvisionnement du Prestataire qui lui seraient extérieurs (influant notamment sur la disponibilité des pièces détachées).

Elle ne saurait 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 encore à des incidents résultant de la vétusté ou de la non-conformité du matériel incombant au Souscripteur ou à l'Utilisateur.

La responsabilité du Prestataire sera limitée aux préjudices ayant un lien certain et direct avec les prestations dont il a la charge, sans préjudice de l'application de dispositions légales impératives contraires. Notamment, les surconsommations ne pourraient être prises en charge que si le Souscripteur est en mesure d'établir qu'elles sont directement et exclusivement liées aux manquements du Prestataire.

En cas d'annulation d'une visite par le Souscripteur ou un Utilisateur, ou d'absence lors d'un rendez-vous, ainsi qu'en cas de suspension des prestations, ou après résolution ou résiliation du Contrat, la responsabilité du Prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter du défaut ou de la cessation de l'entretien ou du dépannage.

Le prestataire n'est pas responsable en cas de coupure d'approvisionnement d'énergie ou de mesures de protection, à l'initiative d'un tiers, engendrant la mise à l'arrêt des installations et équipements visés au présent contrat.

#### **6. Organisation des visites**

Toutes les visites d'une même installation devront être réalisées le même jour.

En cas d'absence, le Prestataire programmera une deuxième date de passage pour la(les) visite(s) n'ayant pu être effectuée(s) lors du premier passage. Si une nouvelle absence est constatée, une facturation supplémentaire pourra être effectuée, au titre des frais de déplacement, le Souscripteur restant redevable de l'intégralité du prix.

#### **7. Rétractation**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de l'acceptation du Contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Souscripteur adresse au Prestataire sa décision de se rétracter du Contrat, au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). A cet effet, le Souscripteur peut utiliser le formulaire de rétractation inséré en fin de son Contrat mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, le Prestataire rembourse le Souscripteur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Souscripteur de se rétracter. Le Prestataire procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui qui a été utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Souscripteur convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Souscripteur. Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Souscripteur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces détachées et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Si le Souscripteur exerce quand même son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur verse au Prestataire, conformément à l'article L221-25 du Code de la

consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

## 8. Garanties

### 8.1 Garanties légales

A condition d'avoir été vendues par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces détachées dans les conditions des articles L. 217-1 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. Le Souscripteur ou, le cas échéant, les Utilisateurs, disposent ainsi de la possibilité d'invoquer les garanties légales suivantes :

Annexe à l'article D211-2 du Code de la consommation :

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 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. »

Les coordonnées du Prestataire, en vue de la mise en œuvre des garanties mentionnées ci-dessus, sont celles figurant sur les Conditions Particulières.

### 8.2 Garantie commerciale

Toutes nos pièces détachées bénéficient, en complément des garanties légales, des dispositifs de garantie commerciale mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

## 9. Protection des données à caractère personnel

Le Souscripteur et les Utilisateurs fournissent au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à l'habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités de :

- Gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Souscripteur ;
- Recevoir des offres adaptées aux besoins du Souscripteur et actions promotionnelles.

Ces finalités ont pour base légale :

- D'une part l'exécution du contrat conclu entre le souscripteur et le prestataire

• D'autre part l'intérêt légitime du prestataire à gérer son activité commerciale et développer son activité

Dans la mesure où le Souscripteur ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions confiées au titre du contrat.

Le Prestataire est Responsable de Traitement.

Les données à caractère personnel collectées peuvent être communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat et pour la gestion de la communication au Souscripteur des offres adaptées à ses besoins et actions promotionnelles

Les données à caractère personnel sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée du contrat et au-delà jusqu'à 10 ans au maximum pour répondre aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et aux exigences légales notamment fiscales.

Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur et les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de leurs données. Le Souscripteur et les Utilisateurs peuvent dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données en cas de décès. Le Souscripteur et les Utilisateurs peuvent exercer leurs droits auprès de [dpo@iziconfort.fr](mailto:dpo@iziconfort.fr).

Si le Souscripteur ou les Utilisateurs rencontrent une difficulté, ils peuvent adresser au délégué à la protection des données (DPO) du Prestataire à l'adresse : IZI confort Délégué à la protection des données – 11 rue du Saule Trapu CS 85605 – 91882 Massy Cedex ou par courriel à [dpo@iziconfort.fr](mailto:dpo@iziconfort.fr)

Si toutefois le Souscripteur ou les Utilisateurs, après avoir contacté le Prestataire, estiment que leurs droits en matière de données à caractère

personnel n'ont pas été respectés, ils peuvent saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour en savoir plus, le Prestataire invite le Souscripteur et les Utilisateurs à prendre connaissance de sa charte de protection des données personnelles disponible sur [www.iziconfort.com](http://www.iziconfort.com).

## 10. Médiation de la consommation

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du Contrat, le Souscripteur et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose. En l'absence de règlement amiable du différend, les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A ce titre, et conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le Prestataire met à la disposition du Souscripteur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier : [mediateur.edf.fr](mailto:mediateur.edf.fr) - Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Souscripteur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite et que (i) aucune réponse du Prestataire n'a été apportée dans un délai de deux mois ou que (ii) le Souscripteur ait ensuite porté sa réclamation auprès du Service National Consommateurs d'IZI confort joignable par email à l'adresse [[service-consommateurs@iziconfort.fr](mailto:service-consommateurs@iziconfort.fr)] ou à l'adresse postale [IZI confort Siège social - 11 rue du Saule Trapu – CS 85605 - 91882 MASSY Cedex] et n'ait obtenu aucune suite satisfaisante dans ce délai, que la demande du Souscripteur ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Souscripteur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur.

Les parties pourront également saisir les tribunaux compétents.

## Notre gamme de contrats applicable à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023

### Présentation Formules P2 et P3

#### Formule de base P2 :

Visite d'entretien + dépannages sur appel justifié (déplacement et main d'œuvre), et éventuellement toute option souscrite dans le cadre des Conditions Particulières

#### Option P3 :

En complément de l'option P2 : remplacement en échange standard ou en neuf des pièces défectueuses (sauf certaines pièces comme le châssis/ventouse/calandre/conduits).

Nos contrats incluent les prestations conformes aux prescriptions techniques prévues par l'annexe I de l'arrêté du 15 septembre 2009, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2020, et telles que décrites au 3.1 de la norme NF X50-010.

L'option P3 ne s'applique qu'à la chaudière.

Nos formules de contrat comprennent systématiquement une visite d'entretien annuel ainsi que tous les dépannages sur appel justifié (main-d'œuvre et déplacement).