

**MON CONTRAT ENTRETIEN  
POELE, INSERT OU CHAUDIERE A GRANULES  
EN CHARENTE MARITIME**

<b>FORFAIT CONFORT +</b>
<b>276€ TTC/AN*</b> <b>OU</b> <b>23€ TTC/MOIS*</b>
<small>*TVA 10%</small>

**MON CONTRAT D'ENTRETIEN CONFORT + C'EST :**

**-UNE VISITE D'ENTRETIEN/RAMONAGE ANNUELLE OBLIGATOIRE\*.**

**-EN CAS DE SAV, 2 INTERVENTIONS POSSIBLES ANNUELLES\*.**

\*VOIR CONDITIONS DU CONTRAT

**POURQUOI L'ENTRETIEN ANNUEL EST IMPORTANT :**

- *Le ramonage et l'entretien est une prestation indispensable afin de protéger votre appareil à granulés, de garantir sa longévité et permet de réduire votre consommation d'énergie*

**QUELLES SONT LES PRESTATIONS REALISEES PENDANT L'ENTRETIEN :**

- *Ramonage du conduit de fumée,*
- *Nettoyage du corps de combustion, des échangeurs, de la boîte à suies,*
- *Remplacement des joints internes à l'appareil,*
- *Le dépoussiérage des ventilateurs et de la grille d'admission d'air,*
- *La mise à jour du compteur d'heure,*
- *C'est également l'occasion de contrôler et au besoin de remplacer la bougie d'allumage ou le joint de porte par exemple.*

**JE VALIDE MON CONTRAT D'ENTRETIEN CONFORT + CHARENTE MARITIME :**

**Entre :**

La société HEATING BY STANG, Sarl au capital de 10 000.00 euros, dont le siège social est 41, rue du 8 mai – 17138 PUILBOREAU, immatriculée au RCS de LA ROCHELLE sous le numéro 803 193 101.

Ci-après dénommée « LE PRESTATAIRE » ou « le prestataire »

**Et :**

Monsieur et/ou Madame : .....

Adresse : .....

Ci-après dénommés « Le client » ou « le souscripteur »

**Objet du contrat :**

Le client souhaite souscrire au CONTRAT ENTRETIEN CONFORT + CHARENTE MARITIME par la société HEATING BY STANG.

Le client a le matériel suivant :

Marque : ..... Modèle : .....

Le client souhaite un prélèvement (fournir un RIB avec ce contrat + complété et signé Mandat SEPA pages 4/4):

Mensuelle le 10 de chaque mois     Comptant le mois de la souscription

Le client souhaite bénéficier des prestations de maintenance et d'entretien proposées par LE PRESTATAIRE sur ledit matériel, dans le cadre d'un contrat dont les termes figurent en page ci-après.

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES DU CONTRAT D'ENTRETIEN POELE OU INSERT A GRANULES**

**ARTICLE 1- GENERALITES**

**1.1/** Les présentes Conditions Générales de vente et de services (CGVS) s'appliquent à toutes les prestations conclues par la SARL HEATING BY STANG (désignée dans les paragraphes suivants par « le prestataire ») auprès des clients concernant l'entretien et la maintenance des poêles et inserts à granulés. Le fait de souscrire un contrat d'entretien implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de vente et de services ainsi que dans les conditions générales de vente HEATING BY STANG.

**1.2/** Le prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes CGVS et, en tel cas, de les appliquer lors de la prochaine reconduction du contrat d'entretien et de maintenance conclu après la date de modification.

**1.3/** Le fait que le prestataire ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à celles-ci ;

**1.4/** Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée selon le principe d'indépendance des clauses.

**1.5/** Les termes de client et de prestataire incluent leurs mandataires, représentants, salariés ou non.

**ARTICLE 2- OBLIGATIONS DES PARTIES**

**2-1 / OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

**2.1.1/** La maintenance assurée par le prestataire au titre du présent contrat prend la forme d'une visite annuelle comprenant les prestations décrites en page 1 du contrat.

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. Il s'engage dans tous les cas à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art, à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles de bonne utilisation sont respectées.

**2.1.2/** La visite annuelle fera systématiquement l'objet d'une fiche d'intervention visée par le client et reprendra les contrôles effectués, leurs résultats ainsi que les recommandations d'entretien ou de travaux complémentaires à prévoir à la charge du client sur devis.

**2-2 / OBLIGATIONS DU CLIENT**

**2.2.1/** Le client s'engage à maintenir ses installations en stricte conformité avec la réglementation et la documentation du matériel.

**2.2.2/** Il devra s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire en vertu du présent contrat.

**2.2.3/** Il fera effectuer par un professionnel, toutes modifications imposées par une réglementation sur l'(es) appareil(s) faisant l'objet de ce contrat.

**2.2.4/** 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, sans en informer préalablement le prestataire.

**2.2.5/** Le client s'interdira de même, de modifier le réglage de ceux-ci.

**2.2.6/** Conformément à son obligation de conseil, le prestataire informera le client des éventuelles interventions à réaliser liées aux obligations ci-dessus visées et, sur demande de ce dernier, lui proposera un devis. Ces prestations feront l'objet d'une facturation complémentaire. En cas de refus du client d'effectuer des travaux nécessaires à la sécurité ou à la conformité par rapport à la réglementation, ou de payer le prix, le prestataire pourra résilier le présent contrat sans avoir à verser aucun dommage et intérêt.

**2.2.7/** 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.

**2.2.8/** L'appareil objet de la prestation d'entretien ou de maintenance devra être éteint avant l'intervention du technicien (2h00 avant pour un poêle ou insert à granulés, 4h00 avant pour une chaudière à granulés) et le réservoir de l'insert à granulés devra avoir été vidé.

**ARTICLE 3 – PRIX, REVISION ANNUELLE – RETARD DE PAIEMENT**

**3.1/** Les prix TTC sont indiqués sur la première page du contrat d'entretien et de maintenance. Ils se fondent sur les barèmes de prix en vigueur et dépendent du matériel à entretenir et du département dans lequel se trouve le matériel objet du contrat.

Les prix TTC sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de la conclusion du contrat. Toute variation de ces taux sera répercutée sur les prix à la facturation.

**3.2/** Ces tarifs seront révisables chaque année au moment du renouvellement du contrat dans les conditions stipulées à l'article 6.

**3.3/** Le client s'engage à verser au prestataire le tarif fixé et ce aussi bien lors de la signature du contrat que de son renouvellement.

**3.4/** En cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant la réception de la facture de souscription ou de renouvellement du contrat, Le prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier le contrat.

Le prestataire avertira le client de cette suspension par mail qui prendra effet dès le lendemain.

En cas de paiement par échancier, le défaut de paiement sur un mois entrainera la facturation d'un forfait de 10€ HT correspondant au coût du rejet de paiement.

**ARTICLE 4 - ORGANISATION DES VISITES**

**4.1/** Les Interventions du prestataire auront lieu durant les jours et horaires d'ouverture du magasin. Aucune intervention ne pourra être réalisée les Week end, jours fériés ou durant les périodes de congés de la société HEATING BY STANG.

Le prestataire assurera une visite annuelle d'entretien. Le prestataire définira le mois de passage. Le client et le prestataire pourront ensuite affiner ensemble les jours et heures d'intervention.

En cas d'empêchement, le prestataire ou le client pourra alors demander un report trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

**4.2/** Dans le cadre des 2 visites SAV possible, le prestataire déterminera en amont par un diagnostic téléphonique, si la visite est nécessaire et justifiée. Le client ne pourra pas obliger le prestataire à se déplacer si le prestataire juge qu'une intervention n'est pas justifiée, ou que cette intervention peut se réaliser à distance.

**4.3/** En cas d'absence du client au rendez-vous fixé ou de report tardif du rendez-vous (cf 4.1), une indemnité forfaitaire de 40€ HT fera facturée au client.

Si, à l'arrivée du technicien, l'appareil à entretenir est allumé ou si le réservoir de l'insert à granulés est plein, l'intervention ne pourra pas être réalisée et une somme forfaitaire de 40€ HT sera due au prestataire à titre d'indemnité de déplacement.

**ARTICLE 5 – PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LES CONTRATS D'ENTRETIEN HEATING BY STANG**

**5.1/** Ne sont notamment pas comprises dans le contrat et faisant à ce titre l'objet d'une facturation supplémentaire, les interventions non prévues au présent contrat et notamment les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- intervention sur les dispositifs extérieurs à la chaudière (comme VMC, radiateurs, canalisations), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- intervention pour manque de combustible ou d'électricité, de corrosion ;
- détartrage de l'appareil, des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison ;
- décentrage courant de l'installation ;
- réparation de pannes dues au bois de mauvaise qualité ou à la poussière abondante et/ou grasse.

**5.2/** Les pièces détachées hors de la garantie légale ou commerciale seront facturées en sus sur acceptation d'un devis préalable et payables comptant au technicien à la fin de l'intervention.

**5.3/** Si plus de 2 visites sont nécessaires durant l'année du contrat, les interventions suivantes seront facturées 110€ HT au client. La visite pourra être réalisée pour un défaut matériel et en aucun cas pour un défaut d'utilisation du client.

## MON CONTRAT ENTRETIEN POELE, INSERT OU CHAUDIERE A GRANULES EN CHARENTE MARITIME

### ARTICLE 6 – DUREE ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien et de maintenance prendra effet à la date de signature du contrat pour une durée d'un an.

Il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée de un an à l'issue du présent contrat, sauf dénonciation par lettre recommandée, Conformément à l'article L215-1 du Code de la consommation le prestataire informera le client de sa possibilité de résilier le contrat au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction.

### ARTICLE 7 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, Le client dispose d'un délai de **quatorze** (14) jours pour exercer son droit de rétractation du présent contrat si celui-ci est conclu à distance ou hors établissement du prestataire. Le délai court à compter de la date de conclusion du contrat. Ce droit de rétractation n'est toutefois pas applicable aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, dont l'exécution a commencé après accord préalable et renoncement exprès au droit de rétractation, et aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile expressément sollicités par le client. Le prestataire procédera alors au remboursement au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il aura été informé de la décision de rétractation.

Conformément à l'article L121-16-1 III du code de la consommation, le client professionnel employant moins de cinq salariés dispose également d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs, lorsque l'objet d'un contrat conclu hors établissement n'entre pas dans le champ de son activité principale.

### ARTICLE 8 – RESPONSABILITE

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- défaut d'utilisation,
- malveillance ou intervention étrangère imputable au souscripteur,
- sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondation, orage, ou tremblement de terre,
- sinistres dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière) ou du conduit de fumée.

En tout état de cause, Le prestataire n'aura failli à ses obligations contractuelles dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par la force majeure. Par force majeure, il reste entendu tout évènement exceptionnel à caractère imprévisible et indépendant de la société HEATING BY STANG. Le prestataire ne prendra à sa charge aucune intervention effectuée par une autre société ou par tout prestataire indépendant extérieur.

### ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITE

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 et au Règlement Européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à

l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le vendeur collecte des données à caractère personnel permettant d'identifier ses clients. Il peut s'agir notamment de données nominatives comme le nom, le prénom, l'adresse email, l'adresse postale. Les données personnelles sont collectées directement auprès du client pour établir le devis.

#### 9.1/ Finalité de la collecte des données personnelles

Les données personnelles collectées par le prestataire sont utilisées pour les finalités suivantes : Permettre à HEATING BY STANG d'exécuter le contrat avec son client ; Permettre à HEATING BY STANG de contacter le client.

#### 9.2/ Destinataires des données à caractère personnel :

Les destinataires des données à caractère personnel collectées sont en tout premier lieu la SARL HEATING BY STANG. D'autres destinataires pourront avoir accès aux données personnelles. Il s'agit, le cas échéant, les techniciens de HEATING BY STANG et des prestataires externes. HEATING BY STANG s'engage à ne transmettre aucune donnée à caractère personnel de ses clients sans recueillir au préalable leur consentement.

#### 9.3/ Droits des personnes :

Le client dispose : d'un droit d'accès à ses données personnelles ; d'un droit de rectification de ses données personnelles ; d'un droit d'effacement de leurs données personnelles ; d'un droit d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles ; d'un droit de limitation de ses données ; d'un droit de portabilité de ses données. Le client désirant faire valoir un de ses droits peut adresser sa demande par email ou par courrier (contact@hbs17.fr)

**9.4/ Durée de conservation :** Les données à caractère personnel des utilisateurs collectées sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de l'exécution du contrat nonobstant la demande de suppression de ses données, sauf en ce qui concerne les données dont HEATING BY STANG aurait besoin de conserver à titre de preuve, pour des besoins juridiques, administratifs ou conformément à la législation en vigueur.

### ARTICLE 10 – RECLAMATION /LITIGES/ ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes CGVS sont régies par la loi française. En cas de contestation, les parties s'engagent à privilégier la résolution amiable. En cas de contestation entres deux professionnels ne pouvant se régler à l'amiable, il est fait attribution de compétence au tribunal de commerce de La Rochelle. En cas de contestation par un particulier celui-ci aura le choix, entre le tribunal d'instance ou de grande instance du lieu du siège social de la société HEATING BY STANG ou du lieu de réalisation de la prestation.

LE CLIENT :

A .....

Le .....

Paraphe de la page 1/3 et 2/3,  
Date et signature du client, précédée de la  
Mention « bon pour accord »

Dernière MAJ Mars 2021

