



# Contrat

d'entretien des systèmes  
thermodynamiques dont  
la puissance nominale est  
comprise entre 4 et 70 kW  
(avec ses outils dématérialisés)

# Contrat d'entretien des systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 70 kW

(avec ses outils dématérialisés)

## Présentation du dossier

### Que contient le dossier ?

- 1 constat préalable type de l'état apparent du système thermodynamique dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 70 kW (1 exemplaire à imprimer pour le client, 1 exemplaire à imprimer pour l'entreprise).
- 1 contrat d'entretien type du système thermodynamique dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 70 kW. 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 à remettre au client dans le cadre d'un contrat conclu hors établissement ou d'une vente à distance.
- 1 attestation d'entretien (1 exemplaire à imprimer pour le client, 1 exemplaire à imprimer pour l'entreprise).
- 1 modèle de courrier pour rappel du délai de préavis (à compléter et imprimer si l'entreprise veut l'adresser à son client).

Fiche d'intervention (Cerfa n°15497\*03) en cas de manipulation de fluide frigorigène (1 exemplaire à imprimer pour le client, 1 exemplaire à imprimer pour l'entreprise) [accessible ici](#).

## 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 de systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 70 kW ». 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 (2 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 UN SYSTÈME THERMODYNAMIQUE DÉJÀ INSTALLÉ

Si le contrat d'entretien est envisagé pour une installation préexistante, il est nécessaire que l'entreprise réalise un constat préalable de l'état apparent du système thermodynamique. Seul un état apparent jugé satisfaisant du système thermodynamique 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 apparaît un défaut de sécurité de l'installation, il appartient au professionnel dans le cadre de son devoir de conseil de proposer au client une mise en sécurité de l'installation. 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 principale 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.

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 réflexion de 14 jours** pendant lequel il peut renoncer au contrat.

Pour vous permettre de respecter la réglementation, lorsque vous signez le contrat « hors établissement », vous trouverez dans ce dossier le formulaire d'annulation de commande 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 ».

### PRÉVOIR LES FORMALITÉS POUR APPLIQUER LA TVA AU TAUX RÉDUIT

Pour appliquer, le cas échéant, dans les locaux à usage d'habitation de plus de deux ans le taux réduit de la TVA, une attestation doit être remplie, en 2 exemplaires, par le client ([disponible ICI](#)). 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 les noms et adresse du client et de l'immeuble où est réalisé l'entretien, la nature des travaux et la mention suivante « immeuble achevé depuis plus de deux 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.

# Constat de l'état apparent du système thermodynamique

**ENTREPRISE PRESTATAIRE - Raison sociale ou dénomination :**

N° RM ou RCS : \_\_\_\_\_ N° TVA intracommunautaire : \_\_\_\_\_

Forme juridique et le cas échéant montant du capital : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Nom de l'intervenant : \_\_\_\_\_

**CLIENT SOUSCRIPTEUR - Nom, prénom ou raison sociale :**

Adresse : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Nombre de salariés pour un client professionnel : \_\_\_\_\_

Adresse du lieu d'intervention (si différente de l'adresse ci-dessus) : \_\_\_\_\_

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 SYSTÈME THERMODYNAMIQUE OBJET DU CONSTAT DE L'ÉTAT APPARENT

**Caractéristiques**

- Marque, modèle : \_\_\_\_\_

- Puissance nominale (kW) : \_\_\_\_\_

- Date de mise en service : \_\_\_\_\_

- Numéro de série : \_\_\_\_\_

- Énergie : \_\_\_\_\_

Seul un état jugé satisfaisant de l'équipement à l'issue de ce constat de l'état apparent permet de conclure un contrat d'entretien. Si à l'issue de ce constat de l'état apparent, il apparaît un défaut de sécurité de l'équipement, le professionnel pourra proposer au client un devis pour sa mise en sécurité voire son remplacement.

**Observations**

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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

# Contrat d'entretien

## des systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 70 kW



### Conditions générales

Voir l'info

**Définition d'un système thermodynamique :** Un système permettant, à l'aide d'un cycle thermodynamique, le transfert de chaleur entre le milieu environnant et un bâtiment pour en réchauffer ou refroidir l'air intérieur.

Note : les systèmes thermodynamiques destinés uniquement à la production d'eau chaude pour un seul logement ne sont pas visés par ce contrat d'entretien.

#### 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 du système thermodynamique et le remettre au client (cf. constat).

■ **Seul un état jugé satisfaisant du système thermodynamique 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, fourniture des composants non comprise

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

##### ■ Pour tous les systèmes thermodynamiques :

- Contrôle d'étanchéité du circuit de fluide frigorigène comportant (sauf pour les équipements visés par le règlement européen n°517/2014 relatif aux gaz à effet de serre fluorés) :

- 1- La vérification du voyant de fluide frigorigène le cas échéant ;
- 2- Un relevé des pressions à l'entrée et à la sortie du compresseur sur les manomètres le cas échéant.

- Relevé des températures de l'unité intérieure et de l'unité extérieure et vérification du bon fonctionnement ;

- Vérification du fonctionnement de l'inversion de cycle lorsque c'est possible ;

- Vérification de l'enclenchement des appoints ;

- Mesure des tensions électriques statiques et dynamiques.

##### ■ Pour les systèmes aérothermiques :

- Vérification de l'échangeur de l'unité extérieure et nettoyage si nécessaire ;

- Nettoyage et dégrassage de l'unité intérieure et du filtre.

##### ■ Pour les systèmes de distribution par boucle d'eau :

- Contrôle de l'embouement lié au phénomène d'hydrolyse ;

- Purge des bulles d'air du circuit lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible ;

- Contrôle de la pression ;

- Vérification du fonctionnement des circulateurs ;

- Vérification et nettoyage du filtre sur la boucle d'eau si nécessaire ;

- 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 et de froid situés hors volume chauffé ou refroidi.

##### ■ Pour les systèmes de distribution par vecteur air :

- Vérification de l'état des gaines accessibles ;

- Vérification et nettoyage avec désinfection si nécessaire de l'unité intérieure et du filtre ;

- Vérification du fonctionnement du ventilateur.

##### ■ Pour les systèmes de pilotage :

- Vérification de la présence d'un système de régulation de la température de chauffage ou de refroidissement : régulation automatique par pièce (ou zone de chauffage/refroidissement) ou commande manuelle et programmation de la température intérieure de consigne ;

- Vérification que le système de chauffage central à eau 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).

À l'issue de cette visite annuelle, une attestation d'entretien sera rédigée par l'entreprise prestataire.

Cette attestation est établie en deux exemplaires et signée par l'entreprise prestataire et le client souscripteur.

#### 3. Prestations complémentaires

Le contrat d'entretien peut prévoir des prestations complémentaires dans les modalités définies au point 3 des conditions particulières. L'attestation d'entretien prévue au point 2 est complétée pour les prestations correspondantes le cas échéant.

#### 4. Dépannage

L'entreprise prestataire peut mettre à disposition du client un service de dépannage (ex : défaillance du dispositif de régulation de température). Si le client y souscrit, toute intervention réalisée dans ce cadre sera facturée en sus du présent contrat et aura lieu dans les conditions et dans un délai spécifiés au point 4 des conditions particulières.

#### 5. Autres prestations non comprises dans le contrat d'entretien

- Toute intervention ne relevant pas des points 2, 3 et 4 des conditions générales (exemple : réalisation de travaux).

- La fourniture de composants de remplacement (exemple : filtres et piles).

#### 6. Obligations des parties

##### 6-1. Obligations de l'entreprise prestataire

L'entreprise prestataire s'engage à réaliser l'entretien conformément aux textes réglementaires 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.

L'entreprise prestataire, si elle ne dispose pas de l'attestation de capacité à manipuler les fluides frigorigènes (articles R543-75 à R543-123 du Code de l'environnement) fera appel, en cas d'intervention(s) sur le(s) circuit(s) frigorifique(s), ainsi que pour le contrôle d'étanchéité obligatoire, à une entreprise titulaire d'une attestation de capacité à manipuler les fluides frigorigènes. Pour les systèmes de climatisation et pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique est supérieure à 12 kW, l'entreprise prestataire s'engage à mettre à jour le livret de climatisation lorsque le client en possède un (cf. arrêté du 15 décembre 2016). Pour chaque opération nécessitant une manipulation de fluide frigorigène, une fiche d'intervention conforme au modèle Cerfa n° 15497\*03 sera établie et signée conjointement par l'entreprise prestataire (ou le cas échéant par l'entreprise titulaire de l'attestation de capacité) et par le client détenteur de l'équipement qui conservera l'original ; ces fiches d'intervention sont à conserver par les parties pendant 5 ans (cf. article R543-82 du code de l'environnement).

En cas de fuite de fluide frigorigène constatée sur l'équipement et dans un délai maximal de 4 jours ouvrés, l'entreprise prestataire (ou le cas échéant l'entreprise titulaire de l'attestation de capacité) mettra en œuvre les mesures pour faire cesser la fuite ou à défaut, mettra à l'arrêt et vidangera l'équipement. La remise en service de l'équipement ne pourra avoir lieu qu'après réparation (cf. arrêté du 19 avril 2017).

##### 6-2. Obligations du client souscripteur

Les installations comprenant le(s) appareil(s) pris en charge, la protection des circuits et des canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leurs réalisations. Le client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Toutes modifications sur les appareils faisant l'objet du présent contrat devront être effectuées par un professionnel.

## Conditions générales

Le client assure le libre accès, en toute sécurité, à l'appareil 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 4 et 5, et à informer l'entreprise prestataire de toutes les interventions et travaux réalisés antérieurement à sa visite.

### 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 est 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 une éventuelle demande de dommages-intérêts.

## 7. 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.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts dans le circuit de chauffage, le circuit frigorifique, les capteurs enterrés, des défauts de débits d'eau de nappes phréatiques et/ou d'eau chaude sanitaire.

## 8. Durée du contrat

### 8-1. Durée - Reconduction

Le présent contrat est conclu pour une durée de ... an (s). 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 L. 215-1 du code de la consommation : 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.*

*Article L. 215-2 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 L. 215-3 du code de la consommation : Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

*Article L. 241-3 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 contacte l'entreprise prestataire dans un délai de quinze jours suivant son installation. Si le système thermodynamique neuf est de même type et de même marque, le contrat se poursuivra pour la durée restant à courir sur le nouvel appareil. En cas de remplacement par un système thermodynamique d'un autre type ou d'une autre marque, un avenant au contrat devra être établi. Toutefois, si l'entreprise prestataire n'assure pas l'entretien des appareils tels que celui installé, 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 forfaitaire indiquée au point 5 des conditions particulières.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, selon les modalités prévues par ce point 5 des conditions particulières.

Le prix est payable lors de la souscription ou lors du renouvellement du contrat d'abonnement. Pour le client professionnel, le non paiement à la date figurant sur la facture entraîne une pénalité de retard (minimum 3 fois le taux de l'intérêt légal)

et de frais de recouvrement (forfait de 40€).

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 l'entreprise prestataire se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts.

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 de l'entreprise, le client se réserve le droit de résilier le contrat comme prévu au point 6-3.

Si l'entreprise prestataire se déplace chez le client 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 sera fixé par l'entreprise prestataire. En cas de nouvelle absence

du client, l'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat comme prévu au point 6-3.

## 11. Traitement des réclamations

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable avant toute solution judiciaire éventuelle.

Après épuisement des recours amiables, le client 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 :

.....

.....

.....

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 : .....

.....

Courriel : .....

.....

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.

N° DU CONTRAT :

## Conditions particulières

### 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 :

Nombre de salariés (pour un client professionnel) :

Tél. :

Courriel :

Adresse du lieu d'intervention (si différente de l'adresse ci-dessus) :

### 2. IDENTIFICATION DU SYSTÈME THERMODYNAMIQUE :

Marque, modèle :

Puissance nominale (kW) :

Date de mise en service :

Numéro de série :

Énergie :

### 3. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Outre les opérations et prestations prévues au point 2 des conditions générales, le présent contrat inclut les opérations et prestations suivantes (cocher pour sélectionner) :

- Pompe à chaleur avec ballon à accumulation : vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci OUI  NON

- l'entretien de la chaudière d'appoint (ou autre appoint) OUI  NON

Si OUI, préciser :

le type de chaudière d'appoint :

la marque :

le N° de série :

le combustible utilisé :

- le réglage du système de commande de l'installation (extérieur au système thermodynamique) OUI  NON

Si OUI, préciser :

la marque :

le type de régulation :

**À l'issue de cette visite annuelle, une attestation d'entretien sera rédigée par l'entreprise prestataire.**

### 4. DÉPANNAGE :

L'entreprise prestataire s'engage-t-elle à réaliser des dépannages ponctuels auprès du client : OUI  NON

Si OUI :

- délai d'intervention à compter de la demande du client :

- jours et horaires du service de dépannage :

Conditions tarifaires en date du : ..... / ..... / ..... remises au client.

### 5. TARIFICATION :

Prix de l'abonnement TTC : € ; TVA au taux de : %, soit HT : € ; TVA : €

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, la formule de révision des prix suivante est appliquée (cocher la formule et compléter) :

$Pr = P0 \times (Ir / I0)$       $Pr = P0 \times (0, \dots \times Ir1/I01 + 0, \dots \times Ir2/I02)$

où Pr = Prix révisé ; P0 = Prix initial ;

Ir = dernière valeur de l'(des) Indice(s) ..... publié(s) par ..... à la date de révision de l'abonnement du contrat ;

I0 = valeur de l'(des) Indice(s) ..... publié(s) par ..... du mois à la date de signature du contrat d'abonnement.

Fait à ..... le .....

En 2 exemplaires, dont un est remis à chaque partie.

**Signature du client souscripteur**

**Cachet et signature de l'entreprise prestataire**

# 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 :

.....

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 :



# Attestation d'entretien

## du système thermodynamique de 4 à 70 kW de puissance nominale

 N° DU CONTRAT :
 **Coordonnées entreprise prestataire :**
**Coordonnées client :**
**Adresse de l'installation :**

### IDENTIFICATION DU SYSTÈME THERMODYNAMIQUE DE L'ATTESTATION D'ENTRETIEN

**Caractéristiques**

- Marque, modèle :

- Puissance nominale (kW) :

- Date de mise en service :

- Numéro de série :

- Énergie :

- Date du dernier entretien (si disponible) :

**Prestations**
**Réalisées**

|  | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| <b>Contrôle d'étanchéité du circuit de fluide frigorigène comportant (sauf pour les équipements visés par le règlement européen n°517/2014 relatif aux gaz à effet de serre fluorés)</b>   |     |     |            |
| La vérification du voyant de fluide frigorigène le cas échéant   |     |     |            |
| Un relevé des pressions à l'entrée et à la sortie du compresseur sur les manomètres le cas échéant   |     |     |            |
| <b>Pour tous les systèmes thermodynamiques</b>   |     |     |            |
| Vérification du bon fonctionnement de l'unité extérieure et de l'unité intérieure  |     |     |            |
| Vérification du fonctionnement de l'inversion de cycle lorsque c'est possible  |     |     |            |
| Vérification de l'enclenchement des appoints   |     |     |            |
| <b>Pour les systèmes aérothermiques</b>  |     |     |            |
| Vérification de l'échangeur de l'unité extérieure et nettoyage si nécessaire   |     |     |            |
| Nettoyage et dégrassage de l'unité intérieure et du filtre   |     |     |            |
| <b>Pour les systèmes de distribution par boucle d'eau</b>  |     |     |            |
| Contrôle de l'embouement lié au phénomène d'hydrolyse  |     |     |            |
| Purge des bulles d'air du circuit lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible   |     |     |            |
| Contrôle de la pression  |     |     |            |
| Vérification du fonctionnement des circulateurs  |     |     |            |
| Vérification et nettoyage du filtre sur la boucle d'eau si nécessaire  |     |     |            |
| 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 et de froid situés hors volume chauffé ou refroidi   |     |     |            |
| <b>Pour les systèmes de distribution par vecteur air</b>   |     |     |            |
| Vérification de l'état des gaines accessibles  |     |     |            |
| Vérification et nettoyage avec désinfection si nécessaire de l'unité intérieure et du filtre   |     |     |            |
| Vérification du fonctionnement du ventilateur  |     |     |            |
| <b>Pour les systèmes de pilotage</b>   |     |     |            |
| Vérification de la présence d'un système de régulation de la température de chauffage ou de refroidissement : régulation automatique par pièce (ou zone de chauffage/refroidissement) ou commande manuelle et programmation de la température intérieure de consigne |     |     |            |
| Vérification que le système de chauffage central à eau 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)  |     |     |            |

| Prestations   | Réalisées |     |            |
|---|-----------|-----|------------|
|   | Oui       | Non | Sans objet |
| 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)  |           |     |            |
| <b>Selon option du contrat d'entretien, prestations complémentaires réalisées</b>   |           |     |            |
| Entretien de la chaudière d'appoint (ou autre appoint)  |           |     |            |
| Réglage du système de commande de l'installation (extérieur au système thermodynamique)   |           |     |            |
| Pompe à chaleur avec ballon à accumulation : vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci    |           |     |            |

| Mesures des tensions électriques     |
|--------------------------------------|
| Tension électrique statique : .....  |
| Tension électrique dynamique : ..... |

| Relevé des températures        |
|--------------------------------|
| Unité extérieure : .....       |
| Unité(s) intérieure(s) : ..... |
| .....                          |
| .....                          |
| .....                          |

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

.....

.....

**Défauts de fonctionnement constatés et actions effectuées pour y remédier**

.....

.....

.....

**Conseils et recommandations portant sur :**

• **Le bon usage du système thermodynamique en place**

.....

.....

• **les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation de chauffage ou de refroidissement**

.....

.....

• **l'intérêt éventuel du remplacement de l'installation de chauffage ou de refroidissement**

.....

.....

*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.*

Date de la visite , le

en deux exemplaires dont un est remis au client souscripteur.

**Cachet et signature de l'entreprise prestataire**

**Signature du client souscripteur**

# Rappel du délai de préavis

ENTREPRISE

(Coordonnées)

Mr et Mme (Nom du Client)

(Adresse)

À ..... Le ..... / ..... / .....

Objet : contrat d'entretien n°.....

Nous vous informons que le contrat d'entretien du système thermodynamique 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 jusqu'au ..... / ..... / .....

Passé ce délai et conformément à l'article 8 du contrat, il sera reconduit tacitement aux conditions tarifaires suivantes :

Nous profitons de ce courrier pour vous remercier de bien vouloir nous signaler tout changement de coordonnées (numéro de téléphone, adresse électronique, etc.).

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

**Cachet et signature de l'entreprise prestataire**