

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant des combustibles gazeux Conforme à la norme NF X 50-010

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent selon la norme NF X 50-010, à tout achat de contrat d'abonnement pour l'entretien des équipements de types : chaudières à usage domestique utilisant des combustibles gazeux d'une puissance utile inférieure ou égale à 70kW (Les Services) proposés par par **SOLTYS SAS - dont le siège est situé au 7 rue Lecanuet – 62000 à Arras – dont l'établissement d'exécution des prestations est situé au 5 bis rue du Berger, 62223 Sainte Catherine - SIRET 937 716 694 00024** (Le Prestataire) aux consommateurs et Clients non professionnels (Les Clients ou le Client). Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le contrat d'abonnement d'entretien du Prestataire remis au Client lors de la souscription. Ces conditions systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services qui vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat telle que fixée dans les conditions ci-dessous.

ARTICLE 2 – FORMATION DU CONTRAT

Le Client souscrit au contrat de fourniture des Services en complétant de manière compréhensible et lisible et signant le contrat transmis ensuite au Prestataire pour la création du dossier Client. Le dossier sera réputé complet par la remise par le client du contrat signé, et si besoin de l'autorisation de prélèvement SEPA et d'un RIB. Le Client doit vérifier l'exactitude des informations mentionnées par lui sur ledit contrat de fourniture des Services sans que le Prestataire ne puisse être tenu responsable de toute erreur, inexactitude ou incompréhension. Pour des services hors contrat d'abonnement de Services, toute vente sera considérée comme définitive qu'après validation par le Client du devis spécifique émis par le Prestataire pendant la durée de validité du devis. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 3 – SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

3.1 Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil) ;
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (voir XP P 45-500)
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC¹ gaz :
 - vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière² ;
 - nettoyage du conduit de raccordement³ ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;
- dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :
 - mesure de la température des fumées ;
 - mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées ;
- dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche (type B) :
 - mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B, informative ;
 - vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue à l'article 6 ;
- les frais de déplacements liés au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue à l'article 6, lorsque cela est précisé dans les conditions particulières de vente ;
- La prise en charge des pièces défectueuses, sauf celles prévues à l'article 6 des conditions générales de vente, dans la limite de 80 euros TTC, lorsque cela est précisé dans les conditions particulières de vente (article 15) ;
- la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

3.2 Un dépannage éventuel, ou plusieurs, selon les conditions particulières de vente, sur appel justifié du souscripteur (voir article 6), dans les jours ouvrables et dans un délai de 3 jours ouvrables après appel pour les pannes partielles de chauffage ou d'eau chaude sanitaire, et 2 jours ouvrables pour les pannes totales de chauffage et hors période de démarrages des installations de chauffage.

3.3 Les prestations visées à l'article 6 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

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

ARTICLE 4 - DUREE, DENONCIATION ET RETRACTATION

4.1 Durée et dénonciation

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de un an, qui commencera à courir à compter de la date de signature du contrat, sous réserve de la possibilité pour le prestataire de réaliser les prestations prévues au contrat, constatée par un compte-rendu établi par le prestataire lors de sa 1ère visite. En cas de réserve, le contrat d'abonnement de Services sera suspendu jusqu'à la réalisation de mise en conformité dans un délai de trente (30) jours. Si aucune visite ne permet de valider la conformité dans ce délai imparti, alors le contrat d'abonnement de Services sera résolu de plein droit et le montant de la redevance éventuellement perçue sera remboursé.

Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Châtel. Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement. En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil. En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est

¹ Ventilation mécanique contrôlée.

² Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

³ Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

4.2 Droit de rétractation

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation. Le droit de rétractation s'exerce à l'aide du formulaire de rétractation présent sur le contrat ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à par **SOLTYS SAS - dont le siège est situé au 7 rue Lecanuet – 62000 à Arras – dont l'établissement d'exécution des prestations est situé au 5 bis rue du Berger, 62223 Sainte Catherine - SIRET 937 716 694 00024** mentionnant le numéro de contrat concerné par cette rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

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 Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Client demande la réalisation de la prestation prévue dans Les Services avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.
- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Si le Client exerce quand même son droit de rétractation des Services d'abonnement dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client verse au Prestataire, conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

ARTICLE 5 - PRIX — CONDITIONS DE PAIEMENT — REVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir article 15). Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux conditions particulières, si elles le prévoient. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement soit par paiement comptant au moment de la souscription du contrat ou du renouvellement, soit par prélèvement automatique trimestriel sans frais supplémentaire proposé en fonction des régions. Les frais bancaires occasionnés par une impossibilité de paiement du fait client sont à la charge de ce dernier. Dans le cadre du prélèvement automatique, les frais bancaires occasionnés par une impossibilité de paiement du fait client sont à la charge de celui-ci. En cas d'impossibilité de prélèvement à la 1ère échéance, le prélèvement suivant comportera toutes les échéances en retard. En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avisera son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement. Les pièces détachées (voir article 3) seront facturées :

- en sus hors de la garantie légale ;
- en sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil) ; sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

Lorsque le Client choisit un règlement de son abonnement par prélèvement ou paiement échelonné (mensuel ou trimestriel), il est expressément convenu que ce mode de paiement ne constitue qu'une facilité accordée. L'abonnement reste souscrit pour une durée ferme d'un an (1) et le client demeure tenu de régler l'intégralité du prix convenu, et ce, même en cas de résiliation anticipée. Aucun arrêt ou suspension des paiements ne pourra intervenir avant l'échéance du contrat.

ARTICLE 6 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge⁴ ;
- 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 ;
- main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières.
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire. Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

7.1 Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. 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 correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

7.2 Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

ARTICLE 8 - LIMITES DE RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

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

- fausse manœuvre ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur ;
- guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre. Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

⁴ Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires. À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.

ARTICLE 9 - ORGANISATION DES VISITES

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

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

9.3 Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

ARTICLE 10 - GARANTIES LEGALES

A condition d'avoir été fournies par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces de rechange dans les conditions des articles L 217-4 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 Client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seules pièces de rechange les garanties suivantes :

Garantie légale de conformité : le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sauf si le choix opéré entraîne un coût manifestement disproportionné par rapport à l'autre solution au regard de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ; le professionnel reprend alors l'initiative du choix (article L.217-9 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Garantie contre les vices cachés : le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

ARTICLE 11 - EXCEPTION D'INEXECUTION

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE – LANGUE -LITIGES

Les présentes sont régies par et soumises au droit français. Tous les litiges auxquels les prestations fournies pourraient donner lieu et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre les parties, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 13 INFORMATIQUE ET LIBERTE

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande, à l'exécution du contrat et à l'établissement des factures, notamment. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion ou de l'exécution du contrat. Le traitement des informations collectées répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé par simple demande écrite adressée par mail dpo@logistahometech.fr.

ARTICLE 14 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation.

Mise à jour septembre 2025