

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ENTRETIEN DE POELES et INSERTS à GRANULES DE BOIS OU PELLETS - Version – SEPTEMBRE 2020.

Le présent contrat s'applique à toute souscription de la prestation d'entretien de poêles ou inserts à Granulés de bois ou à pellets (ci-après dénommé « L'appareil ») dans le cadre d'un Contrat d'entretien (ci-après dénommé « Contrat ») auprès de l'entreprise Alpes Energies Services SARL, au capital de 10'000 Euros commercialisé sous la marque **Le gars du poêle** © dont le siège social est au 227 chemin d' Arcey, 74370 Villaz , immatriculée au RCS de d'Annecy sous le numéro 887 960 268 (ci-après dénommée la « Société »).

Les présentes conditions sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommé le « Souscripteur »).

En signant le contrat d'entretien, le Souscripteur atteste avoir compris et accepte sans restriction ni réserve les présents documents qui lui ont été communiqués.

En aucun cas le présent contrat ne se substitue aux conditions générales de vente de la Société.

1. LES FORMULES DE CONTRAT

Le client peut choisir l'une des deux formules de Contrats d'entretien proposées : « FORMULE ESSENTIEL », ou « FORMULE PREVENTIVE PREVENTIVE ». Ces deux formules de Contrat d'entretien proposées aux clients comprennent toutes, au moins une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 1.1 ci-après.

1.1. Description de la visite d'entretien annuel

Une visite d'entretien annuel obligatoire comportant les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement du poêle et de l'insert, déplacement et main d'œuvre compris à savoir :

- nettoyage du foyer et des conduits de fumées internes, aspiration des cendres.
- nettoyage et contrôle de la bougie.
- nettoyage de la trémie et contrôle de la vis sans fin.
- Dépoussiérage du ventilateur de soufflage d'air ambiant.
- Nettoyage de l'extracteur de fumées
- Un **ramonage du conduit d'évacuation** des fumées suivant la réglementation en vigueur.
- Vérification des étanchéités.
- Contrôle des points de consignes, et des capteurs de sécurité (marques partenaires uniquement).
- Mise à jour des compteurs d'heures et relevés des alarmes (marques partenaires uniquement)

- contrôle des différents organes de sécurité et, le cas échéant, mise à jour du logiciel pour les marques partenaires uniquement.
- Contrôles et essais du bon fonctionnement.
- Mesure du CO (Monoxyde de Carbone) ambiant en fin d'entretien.
- Remise d'un certificat d'entretien et d'un certificat de ramonage.

1.2. LA FORMULE ESSENTIEL

Elle comprend la visite d'entretien annuel de l'appareil décrit dans l'article 1.1, la main d'œuvre et le déplacement.

Sont facturés en sus au Souscripteur sur devis lors de la prestation et payables au comptant :

- la fourniture par la Société des pièces détachées dont le remplacement s'avèrerait nécessaire dans le cadre de la prestation d'entretien annuel obligatoire. (ex : joints de vitres, joints de l'extracteur de fumées, organes de sécurité défaillants...)
- tout dépannage : la main d'œuvre, le déplacement et les pièces détachées.

Prestation de ramonage : Nettoyage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée et du tuyau de raccordement, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur. Encadré par le Règlement Sanitaire Départemental (Article 31) et les prescriptions du fabricant.

Prestation étant réalisée par la Société sauf impossibilité technique soumis à l'appréciation de notre technicien et donnant lieu à un certificat de ramonage.

Un deuxième ramonage pendant la période de chauffe pourra être effectué à la demande du client suivant les conditions tarifaires définies sur le site internet www.legarsdupoele.fr.

1.3. LA FORMULE PREVENTIVE

Cette formule s'applique uniquement pour les marques partenaires de la Société.

Elle comprend la visite d'entretien annuel de l'appareil décrit dans l'article 1.1, la main d'œuvre et le déplacement. Elle comprend également le remplacement de la bougie d'allumage une fois tous les trois ans ou cinq ans en fonction du type de la bougie installée (Métallique 3 ans, Céramique ou Quartz : 5 ans). Il sera décidé à discrétion par la Société si ce remplacement se fait soit la première année, soit la seconde, soit la troisième et cela en fonction de l'état de vétusté du poêle et du nombre d'heures d'utilisation et du nombre d'allumage enregistré par la carte mère de l'appareil.

Sont facturés en sus au Souscripteur sur devis lors de la prestation et payables au comptant :

- la fourniture par la Société des pièces détachées dont le remplacement

s'avèrerait nécessaire dans le cadre de la prestation d'entretien annuel obligatoire. (ex : joints de vitres, joints de l'extracteur de fumées, organes de sécurité défaillants...)

- tout dépannage : la main d'œuvre, le déplacement et les pièces détachées.

Prestation de ramonage : Nettoyage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée et du tuyau de raccordement, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur. Encadré par le Règlement Sanitaire Départemental (Article 31) et les prescriptions du fabricant.

Prestation étant réalisée par la Société sauf impossibilité technique soumis à l'appréciation de notre technicien et donnant lieu à un certificat de ramonage.

Un deuxième ramonage pendant la période de chauffe pourra être effectué à la demande du client suivant les conditions tarifaires définies sur le site internet www.legarsdupoele.fr.

1.4. Exclusion

Lors de la première visite, quelle que soit la formule de Contrat d'entretien choisie, dans l'hypothèse où l'appareil de chauffage aux granulés de bois est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis relatif aux pièces de rechange sera établi conformément à la réglementation en vigueur. Les pièces de rechanges seront facturées et réglées par le client.

2. Durée – Reconduction – Dénonciation

2.1 Le présent Contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il prendra effet à la date de sa signature par le Souscripteur,

2.2 Chaque année, le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle durée d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée dans les termes ci-dessous. Dans les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation repris ci-dessous, la Société informe le Souscripteur par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le Contrat et d'y mettre fin par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de dix jours. A défaut d'un tel courrier du Souscripteur, le Contrat sera renouvelé pour une nouvelle durée d'un an avec faculté, pour chacune des parties, d'y mettre fin dans les conditions visées ci-dessus. 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 Société de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédié, 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 ».

2.3 Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, en cas de manquement de la Société de fourniture des prestations dans le délai convenu, 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, la Société d'effectuer les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le Souscripteur l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps. En cas de dénonciation du Contrat, la Société s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

2.4 En cas de changement d'appareil au cours du Contrat 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'un appareil 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 à la Société dans un délai de quinze jours après l'installation.

Dans le cas où la Société n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel équipement et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au Souscripteur par la Société.

2.5 En cas de déménagement en cours de Contrat, le Client doit en informer la Société par téléphone ou en envoyant un email à l'adresse suivante : contact@legarsdupoele.fr

3. Prix — Conditions de paiement — Révision

3.1 Le présent Contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiqué. Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales

comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat

3.2 Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités suivantes : au plus tard un (1) mois avant la date d'anniversaire du Contrat d'abonnement, la Société enverra éventuellement 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 de la Société, 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.

3.3 1^{er} année : Le montant de l'abonnement annuel indiqué est payable soit par paiement comptant au moment de la première visite, soit ¼ du montant si une demande de mise en place d'un prélèvement automatique au trimestre est faite. Dans le cas d'un prélèvement au trimestre, les montants restant pour l'année en cours seront effectués au début de chaque trimestre calendaire (Janvier, Avril, Juillet, Octobre). Il est possible de mettre en place un paiement automatique par prélèvement aussi bien pour un paiement annuel que pour un paiement trimestre de l'abonnement.

Années suivantes : Le montant dû sera facturé automatiquement à la date anniversaire de la première visite et en fonction type d'annuité choisis.

3.4 En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la date de renouvellement de l'abonnement, ou en cas de non-paiement d'une échéance Trimestriel, la Société se réserve le droit de suspendre les prestations, jusqu'à complet paiement de l'abonnement, en ultime recours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

4. Obligations et Responsabilité

4.1 Obligations du Souscripteur.

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des fumées, la protection des circuits, 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.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelques modifications que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent Contrat d'entretien sans en informer préalablement la Société ; Il s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Par ailleurs nous demandons pour une intervention en sécurité que le l'appareil soit éteint 6 Heures avant le passage du technicien(ne). Si lors de l'intervention nous

constatons un arrêt trop tardif, dans ce cas des frais de déplacement inutiles pourront être facturés.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Afin de ne pas risquer de dégrader le générateur et ses performances, les granulés utilisés pour le poêle devront correspondre strictement aux critères de bonne qualité, être conformes à la norme ISO 17225-2 (ENplus-A1 ou DINplus ou NF 444 de catégorie "NF Granulés Biocombustibles Bois Qualité Haute Performance") ou équivalente et être stockés dans des conditions conformes aux prescriptions du fournisseur de granulés.

4.2 Obligations de la Société

La Société 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 tel 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.

4.3 Limites de responsabilité de la Société

Les interventions de la Société sont réalisées exclusivement avec les pièces fournies par celui-ci. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance ou interventions étrangères imputables au Souscripteur, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que, gel, inondations, orages ou tremblements de terre. La responsabilité est limitée au système faisant l'objet du présent Contrat d'abonnement et aux appareils qui le composent dans les limites fixées ci-dessus.

Dans le cas d'une dénonciation du Contrat ou d'annulation d'une visite par le Souscripteur, ainsi qu'en cas de suspension ou de résolution du Contrat, la responsabilité de la Société est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

5. Organisation des visites

5.1 Dans le cadre de la souscription d'un Contrat d'entretien, lors la première visite d'entretien, le technicien(ne) évaluera, notamment et en premier lieu, la conformité de l'installation par rapport au DTU 24.1 ou DTU 24.2 et toutes prescriptions techniques de type ATE. de l'appareil concerné ou son environnement permettant bien la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Si cela n'est pas le cas, une demande de mise en conformité sera requise avant tout démarrage du contrat.

5.2 Si la Société se déplace chez le Souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec la Société dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, la Société confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du Souscripteur est constatée, ou une annulation moins de 2 jours avant l'intervention, alors une facturation forfaitaire de 50 Euros TTC sera effectuée, au titre des frais de déplacement et dédommagement.

5.3 Bulletin d'intervention. Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention et éventuellement la remise d'un certificat de ramonage comportant au minimum les informations sur le matériel : type, marque, modèle, ainsi que le motif de l'intervention, les opérations réalisées, les non-conformité(s) observées et les pièces remplacées. Le bulletin d'intervention et le certificat de ramonage sont signés par le client et la Société, un exemplaire étant remis au client. Lorsque le technicien(ne) est équipé d'un outil de gestion électronique, cas le plus fréquent, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est remis au client. En l'absence du Souscripteur le jour de l'intervention, ce dernier pourra désigner tout tiers pour assister à l'intervention et signer le bulletin de visite pour son compte.

6. Droit de Rétractation

Le droit de 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 signature du Contrat d'abonnement pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Souscripteur adresse à la Société, sa décision de se rétracter du Contrat d'abonnement, 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 d'abonnement, mais ce n'est pas obligatoire. En cas de rétractation, au titre de l'Article L221-14 du Code de la consommation, la Société rembourse le Souscripteur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle la Société est informé de la décision du Souscripteur de se rétracter. 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. Ainsi, si le Souscripteur demande la réalisation de la prestation prévue au Contrat 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

Souscripteur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Si le Souscripteur exerce quand même son droit de rétractation du Contrat d'abonnement dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur verse à la Société, 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

7. FICHIERS ELECTRONIQUES-PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Le Souscripteur fournit à la Société des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat d'abonnement. Ces informations recueillies auprès du Souscripteur sont regroupées dans un fichier informatisé géré par la Société 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.

Dans la mesure où le Souscripteur ne fournirait pas ces données, la Société ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes. Les données personnelles 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 autorisés. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet www.legarsdupoele.fr 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 dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données.

Le Souscripteur peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Souscripteur peut exercer ces droits auprès de contact@legarsdupoele.fr. Le Souscripteur peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

ANNEXE: Formulaire de rétractation

Code de la consommation, Articles L.221-18 à L.221-28 et Décret n° 2014/1061 du 17 septembre 2014 et Annexe à l'article R221-1 créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016. Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'entretien souscrit en ligne. Expédier ce formulaire au plus tard le quatorzième jour à partir de la conclusion du contrat d'entretien ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Courrier à nous adresser par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : A l'attention Ste SARL ALPES ENERGIES SERVICES, 227 route d'Arcey, 74330 Villaz. Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous [inscrire le nom de la formule souscrite en ligne] :

.....

 .

Commandé en ligne le. :/...../20.....

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur :

Date:/...../20.....