

# Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Textes de référence : Règlement (UE) 2016/679 et Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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.

## Utilisation de vos données personnelles

Vos données personnelles portées sur ce formulaire seront enregistrées par notre entreprise dans un fichier informatisé dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

Notre entreprise, agissant en qualité de « responsable de traitement », ne traitera ou n'utilisera vos données que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du présent contrat et à tous les services et prestations qui lui sont directement ou indirectement liés, tels que, par exemple : création de votre compte client, programmation des interventions de maintenance et d'entretien, gestion des dépannages, traitement des réclamations, facturation, opérations de recouvrement etc.

L'utilisation de vos données personnelles, des caractéristiques de votre logement ainsi que des informations issues de votre ou de vos systèmes de chauffage est indispensable et indissociable à la bonne exécution du présent contrat.

## Durée de conservation de vos données personnelles

Vos données personnelles seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées dans le présent contrat et dans le respect des prescriptions et obligations légales de conservation.

S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, vos données personnelles seront archivées pour une durée de dix ans à compter de la date de la dernière prestation contractuelle effectuée (conformément aux obligations légales de conservation des contrats et des documents comptables).

## Destinataires ou catégories de destinataires de vos données

Les données traitées sont destinées aux services internes de l'entreprise. Dans le cadre de l'exécution de ses obligations légales, réglementaires et/ou contractuelles, notre entreprise peut également faire appel à des prestataires ou des sous-traitants ou des partenaires, à des établissements financiers et postaux, à des tiers autorisés. L'entreprise s'engage à ne transmettre vos données personnelles qu'après vérification de la conformité aux dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles, du traitement des données transférées par le destinataire.

Par ailleurs, dans le cas où notre entreprise ou une part de ses actifs seraient transmis à un tiers, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, vos données personnelles seront transmises audit tiers.

## Sécurisation de vos données

Notre entreprise prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité de vos données stockées, notamment pour empêcher que des tiers non autorisés puissent y accéder.

## Droits des personnes et coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation, dans les conditions prévues par la réglementation, auprès du délégué à la protection des données (DPO) joignable à l'adresse de l'entreprise indiquée sur le présent contrat.

## Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Vous disposez de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr/fr](http://www.cnil.fr/fr)).

Annexe

## Guide méthodologie pour la mesure du taux de monoxyde de carbone (CO)

### 1. Objectif

L'objectif du présent guide est de préciser dans quelles conditions est réalisée la mesure du taux de monoxyde de carbone (CO) dans l'air ambiant, dans le cadre des contrats d'entretien conformes à la NF X 50-010 (article 3.1).

### 2. Domaine d'application

Cette mesure est réalisée uniquement dans le cas des chaudières à circuit de combustion non étanche (type B selon le FD CEN/TR 1749).

### 3. Conditions préalables à la mesure

- réaliser la mesure dans l'air ambiant de la pièce dans laquelle se trouve l'appareil à contrôler ;
- si cela est réalisable, aérer préalablement la pièce dans laquelle l'appareil à contrôler est installé ;
- refermer les portes et fenêtres de la pièce avant la mesure ;
- mettre à l'arrêt les autres appareils à combustion présents dans la pièce ;
- mettre en service l'appareil à contrôler à sa puissance nominale  $P_n$  (ou à son débit calorifique nominal  $Q_n$ ) précisés sur la plaque signalétique et (ou) dans la notice de l'appareil et attendre au moins 3 minutes de fonctionnement avant d'effectuer la mesure.

### 4. Méthode de mesure

- la mesure est effectuée après les opérations de réglages et d'entretien de l'appareil à contrôler ;
- déplacer la sonde ou la cellule de l'appareil de mesure sur la largeur de la chaudière à environ 50 cm de sa face avant, pendant au moins 30 secondes ;
- la valeur indiquée par l'appareil de mesure doit être notée par l'opérateur sur le bulletin de visite.

### 5. Analyse des résultats par l'opérateur

- la teneur en CO mesurée est inférieure à 10 ppm. La situation est jugée normale ;
- la teneur en CO mesurée est supérieure ou égale à 10 ppm. Il y a injonction faite à l'utilisateur de maintenir sa chaudière à l'arrêt jusqu'à la remise en service de l'installation dans les conditions normales de fonctionnement.

### 6. Appareil de mesure

Les appareils de mesure doivent être adaptés aux exigences de la mesure et maîtrisés de façon à garantir la validité de la valeur mesurée. La marque et la référence de l'appareil utilisé pour la mesure doivent être mentionnées par l'opérateur sur le bulletin de visite.

## Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux

conforme à la norme AFNOR NF X 50-010

Le présent document ne dispense pas de respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur :  
- code de la consommation : de l'article L221-1 à l'article L221-29.  
- loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (dite loi Châtel).  
- arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts  
NOR: DEVE0918467A.

Version du 08/12/2020

« Conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le professionnel met à la disposition du consommateur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier :

Méiateur : .....  
Site internet : .....  
Adresse postale : .....

Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve notamment que le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ; que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur. »



Entreprise membre du Synasav : Syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique

Siège administratif du Synasav : 2, place de la Gare - 37700 Saint-Pierre-des-Corps — Site : <http://www.synasav.fr/> — Contact : [accueil@synasav.fr](mailto:accueil@synasav.fr)

## Conditions générales

**1 - Domaine d'application**  
**Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW et utilisant les combustibles gazeux.**

**2 - Caractéristiques**  
 Le présent document constitue l'engagement minimal mais peut être complété par des options ou avenants dans l'article 4 « Conditions particulières », mais ne devront en aucun cas dénaturer ou amoindrir les engagements énoncés dans le présent document.

**3 Conditions générales**  
**3.1 Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement**

**3.1.1. 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) ;
  - ◆ contrôle du circuit hydraulique :
    - \* contrôle visuel de l'embouement ;
    - \* purge des bulles d'air du circuit (lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible) ;
    - \* contrôle de la pression (lecture manomètre de l'installation) ;
    - \* vérification du fonctionnement du circulateur ;
    - \* contrôle de la pression de gonflage des vases d'expansion et regonflage si nécessaire.

- ◆ 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 VMC<sup>1</sup> gaz :
- \* Vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière<sup>2</sup>,
  - \* nettoyage du conduit de raccordement<sup>2</sup>

- ◆ 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 (CO<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) dans les fumées ;
- ◆ Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :
  - \* 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 informative ;
  - \* vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm.

- ◆ la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 3.4 ;
- ◆ 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.

**3.1.2. Un dépannage éventuel** sur appel justifié du souscripteur (voir 3.4), dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les jours**) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-010) spécifiés dans les conditions particulières (voir 3.6.2 et article 4).

**3.1.3.** Les prestations visées au 3.4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

**3.1.4.** 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 telle qu'indiquée en annexe (n° 5), signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

**3.2 Durée et dénonciation**  
 Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Chatel.

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 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.

**3.3 Prix - Conditions de paiement - Révision**  
 Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir article 4).  
 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.

1) Ventilation mécanique contrôlée.  
 2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

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 déchargée 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 3.1) 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.

**3.4 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 purge<sup>3</sup> ;
- ◆ 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 dosserets 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.

**3.5 Obligations et Responsabilité**  
**3.5.1 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.

**3.5.2 Obligations du prestataire**  
 Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. 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.

**3.5.3 Limites de responsabilité 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 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.

**3.6 Organisation des visites**  
**3.6.1 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.  
**3.6.2 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.

**3.6.3 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.

3) 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.

## Conditions particulières

Contrat n° : ..... Code contrat : ..... Nom ou code technicien : .....

Raison sociale ou cachet de l'entreprise prestataire : .....

Téléphone : .....

Nom/Prénom du souscripteur : .....

Téléphone : .....

Adresse : .....

Adresse de l'endroit où est installé l'appareil : .....

Nom de l'occupant des lieux : .....

Téléphone : .....

Facturation	Avis de visite

**4 Conditions particulières**  
**4.1 Identification du ou des appareils**  
**4.1.1** Dans le cas des chaudières équipées de brûleur à air soufflé, une identification du brûleur est aussi à effectuer.

	Chaudière	Brûleur	
Marque			.....
Puissance			
Date de mise en service			
Type			
Type de gaz			
N°			

NOTE : Le type d'appareil correspond au mode d'amenée d'air comburant et d'évacuation des produits de combustion au sens du FD CEN/TR 1749

**4.2 Prestations complémentaires**  
 Outre les opérations et prestations prévues dans les conditions générales, le présent contrat inclut :

Contrôle de la vacuité du conduit de fumée (entourer la réponse) : OUI NON  
 Vérification et entretien des radiateurs et canalisations : OUI NON  
 Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière : OUI NON

Réparation d'avaries ou de pannes causées : 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) : OUI NON

Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau : OUI NON  
 Détartrage : OUI NON  
 Main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dosserets des chaudières : OUI NON

**4.3 Conditions d'intervention du prestataire pour un dépannage éventuel :**  
 les jours ouvrables (entourer la réponse) : OUI NON ou tous les jours : OUI NON

dans un délai de : .....

**4.4 Prix de l'abonnement**  
 Prix de l'abonnement : ..... € TTC (TVA : ..... % incluse)

**Révision de prix :**  
 Préciser la méthode : .....

**Durée de l'abonnement : du ..... au .....**

**4.5 Avenants éventuels**

**4.6 Pièces**  
 L'ensemble de nos interventions d'entretien ou de dépannage sont effectuées avec **«des pièces neuves garanties par le fabricant ou «en échange standard» également garanties et reconnues conformes par le fabricant»** et que, de ce fait, la fourniture des pièces de rechange est une prestation indissociable de la prestation principale de maintenance.

**5 Règlement général sur la protection des données (RGPD) :** en tant que souscripteur, je reconnais avoir été informé et j'approuve les engagements de l'entreprise quant à la gestion et à la protection de mes données personnelles tels que précisés en page 4 du présent contrat.

Fait à : ....., en : ..... exemplaires, le : .....

**Le souscripteur**

**L'entreprise prestataire**

**4.7 Droit de rétractation**  
*Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation :*  
 J'ai compris que 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.  
 Je donne donc mon accord pour une exécution immédiate des services listés dans le présent contrat, les travaux d'entretien et autres travaux de réparation. Je renonce expressément à mon droit de rétractation.  
 Signature du souscripteur