

**TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ
FRANCE**

**2 bis Rue Louis Armand - 75015 Paris
Société anonyme au capital de 5 164
558,70 euros – RCS Paris 442 395 448
Téléphone : 09 70 80 69 69
service.client@mail.totalenergies.fr**

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales (ci-après « les CGV ») s'appliquent à l'option entretien chaudière pour la visite d'entretien obligatoire de chaudière individuelle et de systèmes eau-chaude gaz (ci-après l'« Appareil ») ayant une puissance utile inférieure ou égale à 400 kW et utilisant les combustibles gazeux (ci-après l'« Option ») souscrite auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies » ou le « Prestataire ») par le client disposant d'un contrat de fourniture d'énergie TotalEnergies en cours de validité (ci-après le « Client »).

La souscription à l'Option par le Client implique l'adhésion entière et pleine aux CGV. Il ne pourra y être dérogé que par un accord écrit du Prestataire. Les CGV prévalent dès lors sur toute autre communication, accord ou écrit.

Le présent document énonce les conditions contractuelles de réalisation d'une visite annuelle d'entretien obligatoire, en conformité avec l'arrêté du 15 septembre 2009 (JO du 31/10/09) modifié par l'Arrêté du 24 juillet 2020, tel que modifié (ci-après « la Visite ») dans le cadre de l'Option.

Le contrat régissant l'Option est constitué :

- des présentes CGV ;
- du formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV.

ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES

2.1. Conditions d'intervention

2.1.1. L'entretien de l'Appareil est assuré par un partenaire agréé de TotalEnergies qui s'engage à délivrer au Client à l'issue de sa prestation l'attestation légale de nettoyage et de combustion (ci-après l'« Attestation d'entretien »).

2.1.2. Lors de sa visite, le technicien réalise une inspection de l'Appareil et de son installation avant d'effectuer l'entretien de l'Appareil. Le technicien peut refuser de réaliser l'entretien de l'Appareil, sans frais pour TotalEnergies ou le Client, si le technicien constate que l'Appareil et/ou son installation ne sont pas conformes aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et/ou que l'Appareil constitue une menace pour la sécurité du technicien. Le technicien en

informe alors oralement le Client sur place et l'indique dans le bon d'intervention remis au Client. Postérieurement à cette visite, TotalEnergies adresse au Client une communication lui rappelant les raisons du refus du technicien de réaliser l'entretien de son Appareil.

En cas d'installation non conforme et/ou de danger grave et imminent pour le Client, TotalEnergies adresse au Client, postérieurement à la visite du technicien, une communication pour l'en informer.

TotalEnergies ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de refus justifié du technicien de réaliser l'entretien de l'Appareil.

Lors de sa visite, le technicien peut établir un devis pour la réparation de l'Appareil du Client, que le Client est libre d'accepter ou de refuser. Si le Client accepte le devis du technicien, le Client sera facturé par le partenaire agréé de TotalEnergies conformément au devis accepté.

2.1.3. Par dérogation à l'article 2.1.2 ci-avant, si le Client demande par écrit qu'il soit quand même procédé à l'entretien, la Visite se poursuit pour autant que l'installation soit suffisamment accessible et que la sécurité du technicien ne soit pas menacée. Dans ce cas cependant, la responsabilité de TotalEnergies est limitée aux éléments de l'Appareil sur lesquels le technicien est intervenu et qui n'auront pas fait l'objet d'une réserve par ledit technicien.

2.1.4. Sont explicitement exclues du périmètre de l'Option :

- les chaudières d'une puissance supérieure à 400kW,
- les installations qui sont insuffisamment accessibles au technicien,
- les Appareils qui sont en mauvais état, vétustes et/ou non réparables,
- les installations endommagées suite à la survenance d'un cas de force majeure ou par fausse manœuvre, malveillance ou intervention étrangère imputable au Client,
- les installations endommagées suite à des défauts relevés dans le circuit de chauffage emboué ou de la cheminée.

2.2. Prestations comprises dans l'Option

2.2.1. L'entretien couvre au minimum l'entretien périodique prévu par la loi à la date de l'offre, à l'exclusion des éventuels audits supplémentaires imposés par la législation.

La Visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- nettoyage de 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 (conforme à la norme XP P 45-500).
- contrôle de l'embouement du circuit hydraulique ;
- purge des bulles d'air du circuit hydraulique lorsque le purgeur est fonctionnel et accessible ;
- contrôle de la pression du circuit hydraulique ;
- vérification du fonctionnement du circulateur ;
- contrôle de la pression de gonflage des vases d'expansion avec regonflage si nécessaire ;
- classification énergétique de la chaudière.

Dans le cas d'un Appareil raccordé à une VMC gaz :

- vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ledit Appareil ;
- nettoyage du conduit de raccordement ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ; - pour les Appareils 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'un Appareil équipé 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'un Appareil 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 ;
- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 20 ppm ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 2.3 ;
- 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 qui seront facturées par le technicien ;
- vérification de l'état, de la nature et de la

géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

2.2.2. L'entretien de l'installation comprend également le déplacement du technicien.

2.3. Prestations non comprises dans l'Option

Ne sont pas comprises dans l'Option et/ou sont considérées comme des demandes injustifiées faisant l'objet d'une facturation supplémentaire par le partenaire agréé de TotalEnergies, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc. ; entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à l'Appareil (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 ;
- remplacement des pièces détachées non comprises dans la garantie légale ou dans la garantie contractuelle constructeur (cf. : garantie afférente à l'appareil) ;
- main-d'œuvre pour le remplacement des pièces défectueuses ;
- contrôle du PH ou du TH de l'eau ;
- interventions pour accéder à l'Appareil, à la tuyauterie ou à son environnement ;
- dysfonctionnement du vase d'expansion et des soupapes de sécurité ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison, cette prestation pouvant néanmoins faire l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

S'il apparaît sur le lieu d'intervention que la demande du Client correspond à une prestation non comprise dans l'Option, et que le technicien est en mesure de la réaliser, les frais de déplacement du technicien, de main d'œuvre et les pièces liés à cette demande seront facturés directement au Client par le technicien.

En cas de demande de réparations urgentes non couverte par l'Option formulée par le Client avant la Visite, une offre de prix est envoyée au Client. Elle constitue une estimation du prix pour les services demandés, sans préjudice du temps réellement presté. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis. La prestation, si elle est réalisée, fera l'objet

d'une facturation séparée par le technicien.

2.4. Documents remis au Client à l'issue de la Visite

Chaque intervention fera l'objet d'une Attestation d'entretien comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO telle qu'indiquée en B.5 de l'annexe B de la norme NF X 50-010. Cette Attestation d'entretien est signée par le technicien pour le compte de TotalEnergies et par le Client, l'original étant conservé par ce dernier.

2.5. Garantie commerciale

La prestation d'entretien de l'Appareil est garantie trente (30) jours à compter de sa réalisation. Si, dans un délai de trente (30) jours suivant l'intervention du technicien, le Client informe TotalEnergies, par simple appel au Service client, de l'existence d'un dysfonctionnement apparu sur l'Appareil suite à ladite intervention, TotalEnergies s'engage à faire intervenir à nouveau un technicien sur l'Appareil sans frais complémentaire pour le Client.

ARTICLE 3 – DUREE DE L'OPTION ET CONDITIONS DE RESILIATION

3.1. Durée

L'Option est souscrite à compter de son acceptation écrite ou orale par le Client pour une durée d'un (1) an. Elle est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties avant son échéance dans les conditions ci-après définies.

3.2. Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation de l'Option entretien chaudière. Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer à TotalEnergies le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV, dûment complété et signé, à l'adresse suivante : TOTALENERGIES - SERVICE SOUSCRIPTION TSA 82000 92778 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX.

3.3. Résiliation à l'initiative du Client

Sous réserves des dispositions ci-après définies en cas d'annulation d'une visite, le Client pourra résilier l'Option à tout moment, sans frais. Si une Visite est déjà planifiée pour une date postérieure à la résiliation, cette Visite sera considérée comme annulée par le Client et elle ne sera pas réalisée par le technicien. Si la

résiliation de l'Option par le Client intervient au moins trois (3) jours ouvrables avant la date prévue de la Visite, alors aucun frais ne sera facturé au Client. Si la résiliation intervient moins de trois (3) jours ouvrables avant la date prévue de la Visite alors TotalEnergies se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de trente (30) euros au Client en compensation du dommage subi conformément à l'article 6 des présentes CGV.

3.4. Résiliation à l'initiative de TotalEnergies

TotalEnergies peut résilier l'Option à tout moment par notification adressée au Client moyennant un préavis d'un (1) mois.

En cas de changement d'Appareil en cours de validité de l'Option et rachat d'un appareil de même marque et de même type, l'Option continuera de s'appliquer pour le nouvel Appareil. En cas d'acquisition d'un Appareil d'une autre marque ou d'un autre type en cours de validité de l'Option, le Client devra notifier ce changement au Prestataire dans un délai de quinze (15) jours suivant l'installation du nouvel appareil. Si TotalEnergies n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel appareil, elle en informe le Client et met fin à l'Option sans aucun frais pour le Client ni pour TotalEnergies.

3.5. Résiliation de plein droit

L'Option prend automatiquement fin en cas de résiliation par le Client ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'énergie du Client. L'Option sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'énergie du Client.

ARTICLE 4 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués au Client en euros, TVA comprise au taux en vigueur, au moment de sa souscription, ou dans des communications ultérieures de TotalEnergies. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre la souscription à l'Option et la réalisation de la prestation sera à la charge du Client.

L'offre présentée par TotalEnergies constitue un forfait. Sa validité est limitée à la durée spécifiée dans l'offre. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toute autre prestation.

Le règlement est effectué en une fois à l'issue de la Visite. La prestation sera facturée et payée par le Client selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz du Client, dans le délai

indiqué sur la facture.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable d'une pénalité de retard égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept (7) euros TTC.

Le prix est révisable par TotalEnergies. TotalEnergies s'engage à informer le Client des modifications tarifaires un (1) à trois (3) mois avant l'application du nouveau prix.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

5.1. Obligations du Client

Les installations du Client, 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 Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec les normes existantes.

Le Client veillera spécialement à :

- donner suite aux invitations du Prestataire à fixer un rendez-vous pour l'entretien de son Appareil ;
 - être présent(e) lors du rendez-vous fixé ;
 - donner au technicien l'accès à l'Appareil et à la zone de travail ;
 - assurer la propreté et l'accessibilité des endroits de pose et de stockage des matériaux ;
 - faire exécuter le contrôle du conduit de fumée par une technique appropriée si ce contrôle est exclu des prestations prévues dans l'Option ;
 - faire réaliser toutes modifications imposées par la réglementation ;
 - n'apporter aucune modification aux appareils objet de l'Option (notamment les réglages) sans en informer TotalEnergies ;
 - mettre à disposition du technicien pour toute la durée du travail une alimentation d'eau sous pression de ville et une alimentation électrique avec terre et fusibles ;
 - signer l'Attestation d'entretien établie par le technicien après l'intervention, même si cette Attestation d'entretien constate que l'Appareil ne satisfait pas aux conditions de l'Option ;
 - payer toute somme due dans les délais.
- Le non-respect de ses obligations par le Client peut entraîner la non-réalisation ou

le retard d'un entretien ou d'une réparation. TotalEnergies ne peut, dans ce cas, être tenu responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect ou de ce retard. Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué du fait du non-respect de ces obligations, le Client devra contacter lui-même TotalEnergies pour programmer une nouvelle Visite.

5.2. Obligations du Prestataire

TotalEnergies déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre des prestations liées à l'Option. Elle est responsable vis-à-vis du Client de la bonne qualité de l'entretien effectué, des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant selon la définition du produit par le constructeur. TotalEnergies 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. TotalEnergies se réserve le droit de faire exécuter les prestations objet de l'Option par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

5.3. Limites de responsabilité du Prestataire

TotalEnergies n'est responsable qu'en cas de non-exécution des prestations listées à l'article 2.2 des CGV ou en cas de faute grave ou intentionnelle. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- fausse manœuvre imputable au Client ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au Client ;
- guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre ;
- 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 ;
- l'utilisation de produits chimiques pour déboucher les canalisations ;
- une fermeture des eaux.

ARTICLE 6 – ORGANISATION DES VISITES

TotalEnergies s'engage à contacter le Client au moins une fois par an pour programmer une Visite.

En cas d'injoignabilité du Client, il reviendra au Client de contacter TotalEnergies afin de programmer une

Visite.

TotalEnergies fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client une date d'intervention dans un délai de soixante (60) jours suivant la demande du Client.

Toute demande d'annulation ou de report de la Visite par le Client devra être effectuée au minimum trois (3) jours ouvrables avant la date de ladite Visite. En cas d'annulation de la Visite par le Client moins de trois (3) jours ouvrables avant la Visite, TotalEnergies se réserve le droit de facturer au Client une indemnité forfaitaire de trente (30) euros en compensation du dommage subi.

Si, en dehors de toute Visite, le Client fait une demande de dépannage et accepte le devis communiqué par le technicien, alors l'entretien de son installation pourra être effectué lors du dépannage.

En cas d'annulation d'une intervention par TotalEnergies le Client pourra programmer une nouvelle Visite. Si l'annulation par TotalEnergies intervient moins de trois (3) jours avant la date prévue d'intervention alors le Client qui en fait la demande auprès de TotalEnergies bénéficiera d'un remboursement de trente (30) euros TTC dans un délai maximum de deux (2) mois après la réalisation de l'intervention reprogrammée. Si TotalEnergies se déplace chez le Client mais que ce dernier est absent au rendez-vous, TotalEnergies se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de trente (30) euros au Client en compensation du dommage subi. Le Client devra prendre contact avec TotalEnergies dans les quinze (15) jours pour fixer un nouveau rendez-vous. De même, tout déplacement d'un technicien à la demande du Client exclusivement pour une prestation non comprise dans l'Option et qui ne sera pas effectuée par le technicien est facturée au Client à hauteur de trente (30) euros au titre de la prise en charge.

ARTICLE 7 – EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TotalEnergies pourra modifier les conditions contractuelles de l'Option. Ces modifications seront applicables à l'Option, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Option, sans frais dans les conditions de l'article 3.

ARTICLE 8 – DISPOSITIONS DIVERSES

8.1. Traitement des données à caractère personnel

TotalEnergies, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers

des données à caractère personnel des Clients. TotalEnergies traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 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. Ce traitement a pour finalité la gestion de l'Option (réalisation de la Visite et des services associés, facturations, recouvrement).

Dans le cadre de l'Option, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par TotalEnergies à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

TotalEnergies s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher

qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci.

Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : TotalEnergies – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service client de TotalEnergies.

8.2. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations entre le Client et TotalEnergies sont régies par le droit français.

Le Service client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont :
TOTALENERGIES – SERVICE RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou service.clientele@total-directenergie.com.

Le Client et TotalEnergies s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation ou l'exécution de l'Option. A défaut d'accord amiable, et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et TotalEnergies peuvent soumettre leur différend aux juridictions nationales compétentes.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

A NE RENVOYER QU'EN CAS DE RETRACTATION DU SERVICE ENTRETIEN CHAUDIERE

A l'attention de :

TOTALENERGIES Service Souscription TSA 82000 92778 Boulogne Billancourt Cedex

Je/nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat pour la prestation de service ci-dessus :

Souscription 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 :

* Rayez la mention inutile



Conditions Générales
SERVICE ENTRETIEN CHAUDIERE PARTICULIERS
en vigueur au 12/07/2021