



VIEENERGIE

Chauffage - Plomberie

Entretien Dépannage Installation
Réglage de la combustion – Attestation d'assurance
Désembouage Détartrage

Nous agissons avec énergie pour économiser la vôtre®

VIEENERGIE 131, avenue Becquart 59130 Lambersart

Tél. : 03 66 64 26 36 - Portable : 06 62 02 74 19

E-mail : contact@vieenergie.fr

Site internet : <http://www.vieenergie.fr>

CHAUFFAGE

- CHAUDIÈRES À CONDENSATION
- CHAUDIÈRES BASSE TEMPÉRATURE
- CHAUFFE-EAUX ELECTRIQUE / CUMULUS
- CHAUFFE-EAU GAZ A ACCUMULATION
- RADIATEURS - SECHE SERVIETTE
- DESEMBOUAGE :
 - Circuit chauffage
 - Radiateurs
 - Plancher chauffantZone d'intervention élargie



Chers clients,

Entretien régulièrement sa chaudière, **c'est réaliser 8 à 12 %** d'économies d'énergie(1). Vous maîtrisez ainsi votre budget chauffage et préservez l'environnement.

Le saviez-vous ? L'entretien de votre chaudière est, depuis 2009, rendu obligatoire.

C'est une obligation légale. (Décret n° 2009-649 du 9 juin 2009).

A ce titre, nous vous proposons de nouveau, nos contrats d'entretien en formule CONFORT ou CONFORT PLUS renouvelables par tacite reconduction.

Si cette proposition vous intéresse, nous vous demandons de bien vouloir nous retourner le 2ème exemplaire complété, revêtu de votre signature et accompagné de votre règlement.

Le contrat d'entretien de chaudière produit ses effets à compter de sa signature par le client et l'entreprise.

Pour ceux d'entre vous ayant une installation de chauffage sous garantie, nous vous rappelons que cette garantie ne peut être effective que si l'entretien de ce matériel est effectué chaque année, selon les termes de cet abonnement.

Dans cette attente, recevez cher client, l'expression de nos sentiments dévoués.

- DETARTRAGE et Désinfection
 - Circuit SANITAIRE
 - Corps de chauffe chaudière
 - Echangeur à plaques

Le responsable du Service VE et dépannage

- CONTRATS d'ENTRETIEN

(1) source Ademe

Vieenergie 131, Avenue Becquart 59130 Lambersart
SIREN: 381 909 241 - SIRET: 381 909 241 00048 - CODE NAF-APE: 4322B

CONDITIONS PARTICULIERES

L'entreprise VIEENERGIE vous propose 2 types de Contrat d'Entretien, un Forfait entretien sans engagement et l'Option Ramonage. Ainsi, vous pouvez opter pour :

• *LE CONTRAT « CONFORT »*

Ce contrat, vous assure l'entretien de votre appareil de chauffage domestique une fois dans l'année et la garantie main-d'œuvre. Un délai d'intervention et un tarif garantis pour les dépannages en cas de panne pendant les 12 mois de l'abonnement.

Seront facturés en supplément :

- a) Les pièces défectueuses remplacées.
- b) Le déplacement suite à une panne de votre appareil de chauffage domestique.
- c) Les détartrages de serpentins ou d'échangeurs d'eau chaude sanitaire.
- d) tous les déplacements suite à des appels injustifiés (manque de mazout, panne de secteur, disjoncteur en sécurité, thermostat mal réglé, etc.).

• *LE CONTRAT « CONFORT PLUS »*

Ce contrat vous assure l'entretien de votre appareil de chauffage domestique une fois dans l'année et la garantie main-d'œuvre, déplacement en cas de panne pendant les 12 mois de l'abonnement, avec maximum 3 interventions de dépannage.

Ce contrat ne concerne exclusivement que les appareils et chaudières jusque 10 ans d'âge (année de fabrication faisant foi).

Seront facturés en supplément :

- a) Les pièces défectueuses remplacées.
- b) les détartrages de serpentins ou d'échangeurs d'eau chaude sanitaire.
- c) tous les déplacements suite à des appels injustifiés (manque de mazout, panne de secteur, disjoncteur en sécurité, thermostat mal réglé, etc.) et au-delà de trois déplacements.

Quel que soit le contrat souscrit, L'entreprise VIEENERGIE s'engage à intervenir dans les 24 heures suivant votre appel (sauf dimanches et jours fériés). En vous rappelant que nous assurons notre service dépannage et entretien douze mois sur douze.

• *LE FORFAIT ENTRETIEN*

Si vous ne souhaitez pas vous engager avec un contrat, l'entreprise VIEENERGIE vous propose le **FORFAIT** entretien chaudière. Il comprend toutes les opérations d'entretien chaudière obligatoires et indispensable pour votre sécurité. Le forfait entretien est garanti 3 mois.

• *L'OPTION RAMONAGE*

Obligatoire et indispensable pour votre sécurité. Il permet d'éliminer les dépôts intérieurs et garantit la vacuité du conduit.

EXEMPLAIRE À CONSERVER PAR LE CLIENT

CONDITIONS PARTICULIERES (suite)

CONTRAT D'ENTRETIEN (à remplir et signer par vos soins)

Monsieur et/ou Madame..... Tél. :.....

Adresse Adresse Mail :.....

Si ce contrat concerne une habitation que vous louez, merci d'indiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre locataire :

• JE CHOISIS LE CONTRAT CONFORT CONFORT PLUS (chaudière jusque 10 ans d'âge)

VOTRE APPAREIL A ENTRETENIR : Marque et type de chaudière :.....

CHAUDIERE GAZ

CHAUDIERE FIOUL

CHAUDIERE GAZ A CONDENSATION

CHAUDIERE FIOUL A CONDENSATION

APPAREIL INDIVIDUEL - Nombre

L'entreprise VIEENERGIE s'engage aux travaux suivants :

• Chaudière GAZ : Une visite annuelle d'entretien comportant les opérations suivantes :

- Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé à l'appareil).
- Mesure de la température des fumées (pour brûleur à air soufflé).
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) et en oxygène (O2) dans les fumées (brûleur à air soufflé).
- Vérification du circulateur (si incorporé à l'appareil).
- Vérification et réglages des organes de régulation (si incorporé à l'appareil).

Dans le cas d'une chaudière raccordée VMC gaz :

- Nettoyage du conduit de raccordement et vérification de la sécurité individuelle.
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant.

• Chaudière FIOUL : Une visite annuelle d'entretien comportant les opérations suivantes :

- Nettoyage de la chaudière et nettoyage du brûleur.
- Nettoyage des filtres de pompes.
- Nettoyage des appareils de contrôle et de sécurité.
- Vérification du tirage des conduits et organes de sécurité.
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2).
- Vérification du smoke test.
- Réglages éventuels.

Le présent contrat est conclu pour une période de UN AN à compter de sa signature et renouvelable par tacite reconduction à date anniversaire.

Prix de l'abonnement : /an

Mode de règlement : Chèque bancaire ou postal Autre :

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales en pages 6, 7 et 8.

Fait à en 2 exemplaires, le

Lu et approuvé, le souscripteur

Pour l'entreprise Vieenergie



EXEMPLAIRE À NOUS RETOURNER

CONDITIONS PARTICULIERES (suite)

CONTRAT D'ENTRETIEN (à remplir et signer par vos soins)

Monsieur et/ou Madame..... Tél. :.....

Adresse Adresse Mail :.....

Si ce contrat concerne une habitation que vous louez, merci d'indiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre locataire :

• JE CHOISIS LE CONTRAT CONFORT CONFORT PLUS (chaudière jusque 10 ans d'âge)

VOTRE APPAREIL A ENTRETENIR : Marque et type de chaudière :.....

CHAUDIERE GAZ

CHAUDIERE FIOUL

CHAUDIERE GAZ A CONDENSATION

CHAUDIERE FIOUL A CONDENSATION

APPAREIL INDIVIDUEL - Nombre

L'entreprise VIEENERGIE s'engage aux travaux suivants :

• Chaudière GAZ : Une visite annuelle d'entretien comportant les opérations suivantes :

- Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé à l'appareil).
- Mesure de la température des fumées (pour brûleur à air soufflé).
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) et en oxygène (O2) dans les fumées (brûleur à air soufflé).
- Vérification du circulateur (si incorporé à l'appareil).
- Vérification et réglages des organes de régulation (si incorporé à l'appareil).

Dans le cas d'une chaudière raccordée VMC gaz :

- Nettoyage du conduit de raccordement et vérification de la sécurité individuelle.
- Vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant.

• Chaudière FIOUL : Une visite annuelle d'entretien comportant les opérations suivantes :

- Nettoyage de la chaudière et nettoyage du brûleur.
- Nettoyage des filtres de pompes.
- Nettoyage des appareils de contrôle et de sécurité.
- Vérification du tirage des conduits et organes de sécurité.
- Mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2).
- Vérification du smoke test.
- Réglages éventuels.

Le présent contrat est conclu pour une période de UN AN à compter de sa signature et renouvelable par tacite reconduction à date anniversaire.

Prix de l'abonnement : /an

Mode de règlement : Chèque bancaire ou postal Autre :

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales en pages 6, 7 et 8.

Fait à en 2 exemplaires, le

Lu et approuvé, le souscripteur

Pour l'entreprise Vieenergie



CONDITIONS PARTICULIERES (suite)

Toutes nos pièces de rechanges sont certifiées d'origine constructeur et garanti 2 ans. Cette garantie est obligatoirement subordonnée à un entretien annuel, réalisé par une entreprise qualifiée dès la première année d'utilisation (circulaire ministérielle du 09/08/78 – JO du 13/09/78), la main d'œuvre et les frais de déplacement restant à la charge de l'utilisateur (en l'absence de contrat d'entretien).

Notre politique nous interdit d'intervenir dans un logement sans la présence d'un adulte.

Notre responsabilité ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par fausses manœuvres, malveillances, sinistres, guerres, inondations, tremblement de terre et incendies.

Paiement comptant à l'issue de l'intervention par chèque ou en espèce (dans ce dernier cas merci de faire l'appoint car nos techniciens ne transportent pas de monnaie sur eux).

TARIFS POUR LES CHAUDIÈRES	CONTRAT CONFORT	CONTRAT CONFORT PLUS
Chaudière Murale Gaz	130 €	170 €
Chaudière Sol Gaz	160 €	190 €
Chaudière Gaz à Condensation	160 €	190 €
Chaudière Fioul	160 €	190 €
Chaudière Fioul à Condensation	190 €	220 €

En cas panne :

Nous nous engageons à intervenir dans les 48 heures. Le délai d'approvisionnement des pièces de rechange est subordonné à leur disponibilité chez le fabricant car nous n'utilisons que des pièces certifiées d'origine. Ce délai s'entend du lundi au vendredi, toutefois nous assurons des interventions programmées le samedi matin pendant la période de chauffe.

Un devis est systématiquement réalisé et est envoyé au propriétaire du logement. Après l'acceptation du devis par vos soins, les pièces de rechange sont commandées et les travaux programmés.

Ce contrat ne prend pas en charge :

La remise en route la chaudière quel qu'en soit le motif (notamment au début de la période de chauffe).

Les pièces détachées, le détartrage, le ramonage et la purge des radiateurs.

Les interventions sur le thermostat d'ambiance et tout ce qui est en dehors de la chaudière (groupe de sécurité, limiteur de pression ...).

Le remplacement du ballon, vase d'expansion, anode quand celui-ci nécessite la dépose de l'appareil ou plus de 2 heures de main d'œuvre.

La réparation des fuites éventuelles dans le circuit chauffage.

Notre contrat ne prend pas en charge les problèmes liés à la mauvaise qualité de l'eau (par exemple les dégâts liés au calcaire), le gel, les mauvaises manœuvres et les interventions non réalisées par nos soins, ainsi que les problèmes liés à l'embouement du circuit de chauffage.

Ne sont pas considérées comme justifiées et ne seront pas prioritaires les interventions suivantes : - vérification et entretien des radiateurs ou plancher chauffants et canalisations (appoints d'eau...) - réparations d'avaries ou de pannes causées par fausses manœuvres, interventions étrangères ou non compétentes, gel, utilisation d'eau ou de combustible impropre, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière, vapeurs grasses, corrosive...) - intervention pour manque de combustible ou défaut d'alimentation électrique -entretien et dépannage de dispositifs connexes à l'installation -détartrage ou remplacement d'anode. Ces interventions seront réalisées dans les plus brefs délais en fonction du des disponibilités du planning de l'entreprise et seront facturées selon le tarif horaire en vigueur

- Sont considérées comme justifiées et considérées comme prioritaires toute panne autre que celles citées ci-dessus et ayant mis le chauffage à l'arrêt.

CONDITIONS GENERALES

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer les modalités selon lesquelles le prestataire s'engage à assurer l'entretien-maintenance des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux ou équipées de brûleurs à pulvérisation utilisant le fioul domestique désignées dans les conditions particulières en page 3 du contrat.

Article 2 : Caractéristiques des installations

Les matériels constituant les installations sont répertoriées dans les conditions particulières du présent contrat qui en indiquent les caractéristiques essentielles et notent les observations éventuelles faites à leur propos par le prestataire lors de la prise en charge de leur entretien-maintenance.

Article 3 : Conditions générales

3.1 Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement.

Une visite d'entretien obligatoire annoncée **quinze jours** à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report **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 listées en pages 3 et 4 du présent contrat.

Les dépannages éventuels sur appel justifié du souscripteur (voir 3.4), dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les jours**) et dans un délai spécifiés dans les conditions particulières (voir page 2).

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.

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

3.2 Durée et dénonciation

Le présent abonnement est conclu pour une durée de **un an à compter de la date de la visite d'entretien**.

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 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 au prorata calculé en mois entiers (douzième) restant à courir jusqu'à la date anniversaire.

3.3 Prix - Conditions de paiement - Révision

Le présent abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire annuelle par appareil, indiquée dans les conditions particulières (voir page 3).

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.

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 avertira 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 hors de la garantie légale ou contractuelle (voir garantie afférente à l'appareil) seront facturées en sus, sauf en cas de prestations contractuelles définies dans le cadre du contrat TRANQUILLITE

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 3) ;
 - vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
 - entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.) ;
- Les trois précédents alinéas peuvent faire l'objet d'un avenant au présent abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat ;
- 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 chaudières au sol et 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 interventions de l'entreprise sont limitées à des cheminées dont la hauteur n'excède pas 12 mètres. Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires. A la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.

Les prestations ci-avant 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

3.5.1 Du souscripteur

Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés et produits de combustion, 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. (En particulier avec celles concernant les alimentations en fioul domestique du brûleur).

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 nouvelle 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 abonnement, sans en informer préalablement le prestataire. Il s'interdira 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 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.

Le prestataire s'engage à assurer l'entretien conformément aux règles de l'art et plus généralement de manière à apporter une intervention de qualité et de nature à assurer le bon fonctionnement de l'appareil, dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

Les dépannages seront réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanti.

3.6 Limites de responsabilité

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre ou malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur, guerre, incendie ou sinistre dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondation, orage et tremblement 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.

3.7 Organisation des visites

3.7.1 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.

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

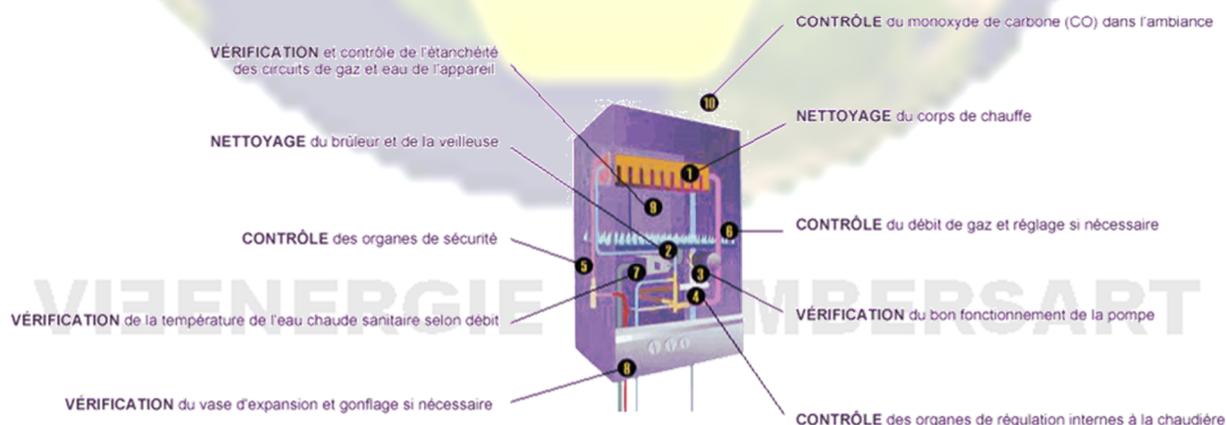
3.7.2 Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur.

3.7.3 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 quinze jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

LES 10 POINTS D'INTERVENTION DE L'ENTRETIEN ANNUEL

L'entretien de votre appareil est obligatoire au moins 1 fois par an (Décret n° 2009-649 du 9 juin 2009).



Vieenergie 131, Avenue Becquart 59130 Lambersart
SIREN: 381 909 241 - SIRET: 381 909 241 00048 - CODE NAF-APE: 4322B