

# Conditions générales d'entretien des pompes à chaleur elm.leblanc, Bosch et marques affiliées (ci-après les « Conditions »).

La souscription d'un contrat d'entretien auprès de la société elm.leblanc (ci-après dénommée « elm.leblanc » ou la « Société ») implique l'adhésion des clients particuliers et professionnels aux présentes Conditions qui font partie intégrante du contrat. Sous réserve de son acceptation formelle et écrite, la Société accepte de consentir des conditions particulières dérogatoires aux présentes Conditions.

## 1/ VERIFICATIONS PREALABLES A TOUTES PRESTATIONS

Lors de la souscription d'un contrat, une vérification et un contrôle des pompes à chaleur elm.leblanc, Bosch et marques affiliées à entretenir (ci-après l'appareil) sont nécessaires. Ces vérifications sont payantes (Cf. tarif en vigueur disponible sur le site internet [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr)) pour les appareils de plus d'un an à compter de la date d'installation de l'appareil, facture d'installation ou bon de garantie faisant foi. Un rendez-vous d'intervention pour la réalisation de ces vérifications est proposé par téléphone ou e-mail lorsque la demande de souscription est traitée par le Service Client. Les vérifications préalables consistent à s'assurer que l'installation est bien conforme à la prise en charge d'un entretien et que des interventions sont possibles sur l'appareil. Si l'installation accueillant l'appareil n'est pas conforme ou présente un risque, le contrat ne peut être conclu.

La réalisation des prestations décrites ci-dessous est conditionnée par la vérification et le constat de « bon fonctionnement » de l'appareil effectué par le technicien.

## 2) FORMULES DE CONTRAT ET PRESTATIONS

elm.leblanc propose 2 formules de contrats : le contrat de base incluant une visite d'entretien (ci-après « Essentiel ») et le contrat comprenant une visite d'entretien, des dépannages illimités et la purge des radiateurs (ci-après « PAC+ »).

En fonction de la formule de contrat choisie par le client, les prestations sont les suivantes :

### 2.1 La visite d'entretien

La visite d'entretien (incluant les frais de main-d'œuvre et de déplacement) est incluse dans les formules « Essentiel » et « PAC+ ». Les prises de rendez-vous, pour la programmation d'une visite d'entretien, sont possibles en contactant notre Service Client par téléphone au 09 70 80 92 12 (appel non surtaxé). Un rendez-vous d'intervention pourra également être proposé par nos services suite à une pré-inscription faite sur le site internet [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr), rubrique « entretenir », puis « nos contrats d'entretien ». En fonction de la date choisie par le client et des disponibilités de la société pour la réalisation de la visite d'entretien, ce dernier recevra une confirmation par e-mail le lendemain de la programmation de son rendez-vous et un SMS 48h avant la date du rendez-vous (si les coordonnées mobiles sont bien communiquées par le client). Le client, ou son représentant, s'engage à être présent à partir du moment où le rendez-vous d'intervention est confirmé et si aucune demande d'annulation n'a été faite dans les 2 jours ouvrables précédant l'intervention. En cas d'absence du client non communiquée dans ce délai, le déplacement du professionnel sera facturé au client au tarif en vigueur disponible sur le site internet [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr).

La visite d'entretien comporte les opérations suivantes pour les pompes à chaleur : 1) Contrôle général de l'installation, 2) Contrôle du circuit électrique, 3) Contrôle du ou des circuit(s) hydraulique(s), 4) Contrôle du circuit frigorifique, 5) Contrôle de la régulation et 6) nettoyage des filtres et de l'évaporateur, 7) Contrôle de la pression du vase d'expansion, 8) Contrôle de la turbidité de l'eau de chauffage, 9) Contrôle de bon fonctionnement des accessoires. Une attestation d'entretien sera délivrée par le technicien à l'issue de la visite. Cette attestation est également téléchargeable sur le compte personnel et sécurisé du client via [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr).

A la demande du client ou de la société, la visite d'entretien peut être annulée ou déplacée sous réserve d'un délai de prévenance minimum de 2 jours ouvrables avant la date du rendez-vous accepté. Aucun dédommagement ne sera versé de part et d'autre dans ce cas.

### 2.2 Dépannages illimités

La prestation « dépannages illimités » comprend les frais de main-d'œuvre et de déplacement pour les interventions de dépannage, mais également les interventions de remise en état dans le cadre d'un changement de pièce effectué sur l'appareil. Cette prestation est incluse dans la formule « PAC+ ». Le nombre de dépannages est illimité au cours de la période contractuelle.

La notion de « dépannage », concerne uniquement les pannes entraînant une absence totale de chauffage ou d'eau chaude sanitaire. En l'absence de panne répondant à la définition ci-dessus et en l'absence d'une remise en état de l'appareil, des frais de déplacement et de main-d'œuvre seront facturés au client. Durant la période de chauffe, de septembre à avril, le délai d'intervention d'un technicien en cas de panne et sauf cas de force majeure est de deux jours (décomptés en jours ouvrables, du lundi au samedi - hors jours fériés) à compter de la demande d'intervention. Durant la période creuse de mai à août, le délai d'intervention d'un technicien en cas de panne et sauf cas de force majeure est de deux jours (décomptés en jours ouvrés, du lundi au vendredi - hors jours fériés).

Ces délais d'intervention sont applicables pour les demandes reçues avant 20 heures du lundi au vendredi et le samedi avant 17 heures.

### 2.3 Remplacement des pièces

Le remplacement des pièces n'est pas compris dans les formules « Essentiel » et « PAC+ ». Cette prestation est facturée en supplément.

La nécessité du remplacement d'une pièce fait suite au diagnostic du technicien.

Pour toute souscription de contrat d'entretien avec garantie de pièces, la société elm.leblanc pourra demander au client de faire procéder au préalable à la remise en état de l'appareil par ses soins et à la charge du client. Il en sera de même pour toute demande d'avenant au contrat avec garantie de pièces.

Les pièces défectueuses sont récupérées par le technicien lors de leur remplacement afin de procéder ensuite à leur retraitement. Des frais de retraitement pourront être appliqués en cas de volume supérieur à 100 dm<sup>3</sup> ou d'un poids excédant les 30 kg.

Rappel des dispositions applicables aux consommateurs

### Garanties légales

Indépendamment à la garantie commerciale, les produits bénéficient :

- de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation ;

Article L.217-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Être conforme à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être conforme à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'un mois sept jours supplémentaires à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.211-9 du code de la consommation. Le consommateur est, de plus, dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

- de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil :

Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil susvisé, il pourra choisir entre la résolution de la vente et la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### 2.4 Purge des radiateurs

La purge des radiateurs (incluant les frais de main-d'œuvre et de déplacement) est comprise dans la formule « PAC+ ». La faisabilité de cette prestation fait suite au diagnostic du technicien réalisé lors de la visite d'entretien. Cette prestation est réalisée uniquement lors de la visite d'entretien. Si le client souhaite que la purge des radiateurs soit effectuée lors d'une intervention autre que la visite d'entretien, des frais de déplacement seront alors facturés selon le tarif en vigueur disponible sur le site internet [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr).

### 2.5 Prestations non comprises dans le contrat

Le présent contrat concerne uniquement des prestations sur les appareils elm.leblanc, Bosch et marques affiliées.

Ne sont pas comprises dans le contrat d'entretien : - toutes les prestations sur le circuit de chauffage (hors chapitre 2.4), sanitaire ou électrique. - toutes les prestations sur le réseau de ventilation à savoir les bouches d'extraction et sur l'extracteur proprement dit (VMC : Ventilation Mécanique Contrôlée). - toute intervention sur des produits, pièces, accessoires, sous-ensembles de marques autres qu'elm.leblanc, Bosch ou marques affiliées.

## 3) ENTREE EN VIGUEUR/ DUREE DU CONTRAT/ MODIFICATION/ RESILIATION

### 3.1 Entrée en vigueur/ Durée du contrat

Le contrat entre en vigueur à la date d'effet mentionnée sur la première page du contrat d'entretien. Il est conclu pour une durée d'un an.

### 3.2 Renouvellement

Le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction dans le respect des dispositions légales, sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, envoyé au moins un mois avant chaque échéance contractuelle (cachet de la poste faisant foi).

### 3.3 Modifications

En cas d'acquisition d'une nouvelle pompe à chaleur de marque elm.leblanc, Bosch et marques affiliées en cours de contrat, le client devra notifier ce changement à elm.leblanc dans un délai de 10 jours après l'installation, afin que celle-ci établisse un avenant au contrat. Cette information pourra être communiquée à la Société par courrier postal à l'adresse suivante : elm.leblanc, 124-126 rue de Stalingrad, 93711 Drancy Cedex ou par mail : [BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com](mailto:BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com).

### 3.4 Résiliation

La résiliation du contrat par le client avant son échéance contractuelle ne donne droit à aucun remboursement. En cas de paiement mensuel, le client devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme du contrat.

A titre de geste commercial exceptionnel, en cas de démantèlement dûment justifié et à la demande du client, la société pourra rembourser le client au prorata des prestations déjà effectuées si aucun déplacement d'un technicien n'a été réalisé (même en cas d'absence du client). De la même façon, à titre de geste commercial exceptionnel, en cas d'acquisition d'un appareil d'une marque autre qu'elm.leblanc, Bosch et marques affiliées, si aucune prestation au titre de la période contractuelle en cours n'a été réalisée, le montant du contrat pourra être remboursé au client par elm.leblanc au prorata des prestations déjà effectuées.

## 4) DROIT DE RETRACTION

Pour les consommateurs tels que définis par le Code de la consommation, si le contrat est conclu à distance ou hors-établissement alors, conformément à la réglementation, le client peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Pour cela, le formulaire de rétractation joint à cet effet ou une déclaration dénuée d'ambiguïté (un e-mail ou une lettre envoyée par la poste avec accusé de réception) devra être envoyée aux coordonnées suivantes : e-mail : [BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com](mailto:BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com), courrier : Centre de Service Client - elm.leblanc, 124-126 rue de Stalingrad, 93711 Drancy Cedex. Cette rétractation doit intervenir avant l'expiration du délai de 14 jours. Dans ce cas, la société procède au remboursement du contrat dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du client de se rétracter.

Ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour le client.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- pour les prestations entièrement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- pour des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du client et expressément sollicités par ce dernier, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestations dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à elm.leblanc un montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

## 5) PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 5.1 Prix

Le prix du contrat d'entretien dépend de la formule choisie. Il figure toujours sur la première page du contrat signé par le client.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat en fonction de l'évolution de l'indice Insee ICHT-IME (indice des salaires des industries mécaniques et électriques) selon la formule suivante : P1 = P0 x S1 / S0 avec P1 = Prix révisé du contrat d'entretien, P0 = Prix d'origine du contrat d'entretien, S1 = Dernier indice Insee ICHT-IME connu au 1er novembre de l'année de renouvellement du contrat d'entretien et S0 = Indice Insee ICHT-IME connu au 1er novembre de l'année antérieure.

### 5.2 Conditions de paiement

Le client a la possibilité de payer le montant du contrat en une fois par prélèvement annuel, par chèque ou dans le cadre d'une souscription en ligne via un paiement sécurisé avec une signature électronique intégrée. Tout défaut de paiement dans les 30 jours suivant la souscription ou le renouvellement entraînera la résiliation du contrat avec effet immédiat.

Le client a également la possibilité de régler le montant du contrat en 12 fois par prélèvement mensuel. Tout rejet de paiement non régularisé dans un délai de 8 jours par le client, entrainera la suspension du contrat avec effet immédiat jusqu'à parfait paiement des sommes dues (frais de rejet compris) et quelle qu'en soit la raison (sur opposition du client, pour défaut de provision suffisante ou pour toute autre cause). Le client reste redevable des sommes restant dues au titre du contrat, lesquelles seront alors immédiatement exigibles en totalité. Les signatures du contrat d'entretien et de l'autorisation de prélèvement automatique certifie la prise de connaissance par le client ainsi que son acceptation des conditions de souscription à l'offre de prélèvement. Ces conditions sont jointes au présent contrat d'entretien. Pour les consommateurs tels que définis par le Code de la consommation, en présence d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la signature du client. Dans les cas suivants, des frais de gestion seront facturés en plus du prix du contrat (selon tarif en vigueur sur le site internet [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr)) :

- Changement de formule de contrat au cours de l'exécution du contrat.
- Rejet de paiement constaté sur les prélèvements ou les paiements par chèque.

### 5.3 TVA

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A.) appliquée correspond au taux en vigueur au moment de la signature du contrat. Le taux de T.V.A. mentionné au contrat est sous réserve de la validité des renseignements fournis par le client. En cas d'informations erronées, le client ayant bénéficié indûment d'un taux réduit de T.V.A., engagerait sa responsabilité auprès du fisc. Celui-ci devra alors payer le complément de T.V.A. à l'Administration fiscale.

## 6) OBLIGATIONS – RESPONSABILITES

### 6.1 Obligations du client

Lors de la réalisation des prestations par la Société, les installations comprenant l'appareil, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des produits de combustion, la protection des circuits et canalisations de toute nature, devront avoir été réalisés selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur. Le ramonage ou conduit de fumées devra être effectué avant la visite d'entretien obligatoire d'elm.leblanc (prestation non incluse dans le présent contrat d'entretien). Toutes modifications imposées par une réglementation, devront être effectuées par un professionnel à la demande du client. Le client s'interdira également de modifier le réglage de l'appareil. Le libre accès de l'appareil 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 et de dépannage.

### 6.2 Obligations d'elm.leblanc

elm.leblanc déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat. Elle est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué et 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) de sorte que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

## 7) LIMITATIONS DU CONTRAT ET RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'elm.leblanc ne saurait être engagée en cas d'incidents, avaries, accidents, malveillances provoqués par une mauvaise utilisation ou un usage défilant de l'appareil par le client ou par un tiers (notamment en cas d'utilisation de pièces détachées qui ne sont pas certifiées d'origine), de gel ou d'utilisation d'eau ou d'air anormalement pollués (poussières abondantes, vapeurs grasses et/ou corrosives). En cas de résiliation, d'annulation ou de non-paiement du contrat (même partiel entraînant une suspension des prestations), la Société est dégagee de toute responsabilité du fait des conséquences pouvant résulter de la cessation des prestations. En cas de danger grave et imminent pour le technicien, celui-ci pourra se retirer sans avoir réalisé la prestation et sans qu'il soit fait grief à sa personne ou à la Société.

## 8) PROTECTION DES DONNÉES

### 8.1 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, la société collecte les données à caractère personnel pour la bonne exécution du présent contrat, pour proposer un suivi sur la durée de vie de l'appareil, à des fins d'enquête sur la satisfaction du client, pour proposer des offres adaptées aux besoins du client et l'envoi d'une newsletter. La société s'engage à informer et obtenir préalablement le consentement du client à la collecte des données pour d'autres finalités que celles pour lesquelles elles ont été initialement recueillies. Cette collecte est réalisée dans le respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des données (Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et libertés). Les données personnelles sont exclusivement traitées par elm.leblanc et ses techniciens pour la bonne exécution du contrat. A défaut de communication de ces données personnelles, l'exécution du contrat ne sera possible. Les données sont conservées le temps nécessaire à la finalité poursuivie pour le traitement sauf prescription légale contraire. Pour assurer une sécurité et une protection des données personnelles appropriées, la Société s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles et prévenir de tout accès non autorisé conformément à l'état de l'art. Le client dispose d'un droit d'accès et d'information, d'un droit de rectification, de suppression et de mise à jour, d'un droit à l'effacement, d'un droit à la limitation, d'un droit à la portabilité de ses données, d'un droit de donner des directives sur le sort de ses données personnelles après son décès, d'un droit d'opposition, d'un droit de retrait de son consentement à tout moment. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (la CNIL, 3 place Fontenoy, 75007 Paris) (<https://www.cnil.fr/fr/agir>). Pour exercer ses droits, le client peut contacter le « Centre de Service Client » par courrier (à l'adresse suivante : 124-126 rue de Stalingrad, 93711 Drancy Cedex ou par e-mail à l'adresse suivante : [BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com](mailto:BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com)). La Politique de Confidentialité des données personnelles est consultable sur notre site internet [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr) ou sur demande à votre Service Client.

### 9) FORCE MAJEURE

Les obligations à la charge d'elm.leblanc sont suspendues de plein droit et la responsabilité d'elm.leblanc est exclue en cas d'événement présentant les caractéristiques de la force majeure. Par force majeure, il est entendu tout événement exceptionnel à caractère imprévisible et indépendant de la volonté d'elm.leblanc, tels que, et sans que cette liste soit limitative : grève, guerre, tempête, incendie, inondation, elm.leblanc s'engage à informer le client, par tout moyen à sa convenance, de la survenance d'un tel événement. elm.leblanc ne prendra à sa charge aucune intervention, ni ne supportera les conséquences d'une intervention effectuée par une autre société ou par tout prestataire indépendant extérieur à la Société.

## 10) CONTACT / RECLAMATION / MEDIATION

### 10.1 Contact et réclamation

Le Service Client est accessible par téléphone au 09 70 80 92 12 (appel non surtaxé). Ce service est disponible du lundi au vendredi de 9h à 21h et le samedi de 9h à 18h. Une assistance téléphonique est également à disposition 7/7 et 24h/24 en cas de urgence. Parallèlement, le Service Client est joignable par e-mail à l'adresse suivante : [BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com](mailto:BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com) et via le site internet : [www.monservicechauffage.fr](http://www.monservicechauffage.fr). En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client sera tenu d'adresser à elm.leblanc ses réclamations au « Centre de Service Client » par mail : [BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com](mailto:BoschelmLeblanc.ServiceClient@fr.bosch.com) ou par voie postale à l'adresse suivante : elm.leblanc, 124-126 rue de Stalingrad, 93711 Drancy Cedex. A défaut de résolution amiable, pour les litiges de consommation exclusivement, le client pourra contacter l'organisme médiateur du groupe Bosch : CMAP, par courrier électronique : [consumomation@cmap.fr](mailto:consumomation@cmap.fr) ou par voie postale : CMAP, Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 PARIS. Tout client qui saisit CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec le Service Technique Constructeur.

## 11) DROIT APPLICABLE/JURIDICTION COMPETENTE

Le contrat dont font partie intégrante les présentes Conditions est soumis au droit français.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence des juridictions françaises.