Contrat d'entretien n° .....

Chaudière (4 à 400 kW) ou pompe à chaleur (4 à 70 kW) d'un particulier : contrat d'un an, reconductible. Toutes les rubriques sont à remplir.

ENTREPRISE

Nom ou dénomination, forme juridique

Immatriculation (RCS ou RNE) et SIRET

Adresse

Téléphone et e-mail

N° de TVA intracommunautaire (ou franchise en base de TVA)

Réclamations : adresse ou e-mail

Assurance professionnelle : assureur et ses coordonnées, n° de contrat, couverture géographique

CLIENT ET INSTALLATION

Nom du client

Adresse du client

Adresse de l'installation

Local où se trouve l'appareil

- ☐ Le client est l'occupant du logement (locataire ou propriétaire occupant)
- ☐ Le client est le propriétaire bailleur, à la demande prévue par le bail

APPAREILS ENTRETENUS

Appareil et énergie	Marque et modèle	N° de série	Puissance	Mise en service	Fluide et charge

PRESTATIONS COMPRISES

Chaudière : une visite d'entretien par année civile, avec la vérification de la chaudière et des installations de distribution et de régulation de la chaleur, leur nettoyage et leur réglage si nécessaire, l'évaluation du rendement, des émissions polluantes et, si besoin, du dimensionnement, la mesure du monoxyde de carbone et les conseils prévus par l'arrêté du 15 septembre 2009.

Pompe à chaleur ou climatisation : un entretien au moins tous les deux ans, avec la vérification du système, le contrôle d'étanchéité du circuit de fluide frigorigène prévu par l'arrêté du 24 juillet 2020, le nettoyage si nécessaire, le réglage et les conseils. Un équipement soumis au règlement (UE) 2024/573 sur les gaz fluorés a en outre son propre contrôle d'étanchéité, au moins tous les 12 mois à partir de 5 tonnes équivalent CO2.

Après chaque visite, une attestation d'entretien est établie dans les quinze jours et remise sur papier ou par e-mail.

- ☐ Une visite par an pour la pompe à chaleur
- ☐ Contrôle d'étanchéité périodique compris (gaz fluorés)
- ☐ Dépannage compris (délai d'intervention ci-dessous)
- ☐ Pièces comprises (liste ci-dessous)

Période prévue des visites (ex. de septembre à novembre)

Délai d'intervention en cas de panne, si le dépannage est compris

Pièces comprises, et prestations exclues :

Le nettoyage de la chaudière n'est pas un ramonage du conduit de fumée, qui fait l'objet d'une prestation à part.

PRIX

Forfait annuel HT

TVA : taux et montant

Forfait annuel TTC

Modalités et date de paiement

Hors forfait : taux horaire TTC et décompte du temps

Hors forfait : frais de déplacement TTC

Le prix est ferme pour la durée du contrat. Un nouveau prix ne s'applique qu'avec l'accord du client. En cas de retard de paiement, des intérêts au taux légal sont dus à compter de la mise en demeure.

TVA À 5,5 % OU 10 % : CERTIFICATION DU CLIENT

Logement achevé depuis plus de deux ans. À remplir par le client si le forfait est facturé à un taux réduit. Rayez le paragraphe qui ne s'applique pas.

Taux de 10 % (art. 279-0 bis du CGI) : Je soussigné(e) ..... certifie, que les travaux réalisés concernent des locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans et qu'ils n'auront pas pour effet, sur une période de deux ans au plus, de concourir à la production d'un immeuble neuf au sens du 2° du 2 du I de l'article 257 du CGI, ni d'entraîner une augmentation de la surface de plancher des locaux existants supérieure à 10 %.

Taux de 5,5 % (art. 278-0 bis A du CGI) : Je soussigné(e) ..... (Nom, prénoms) certifie, en qualité de preneur de la prestation, que les travaux réalisés concernent des locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans, qu'ils n'auront pas pour effet, sur une période de deux ans au plus, de concourir à la production d'un immeuble neuf au sens du 2° du 2 du I de l'article 257 du CGI, ni d'entraîner une augmentation de la surface de plancher des locaux existants supérieure à 10 % et qu'ils ont la nature de travaux de rénovation énergétique.

DURÉE, RECONDUCTION ET RÉSILIATION

Date de début du contrat

Date de fin de la première année

Le contrat est conclu pour un an. Il est reconduit tacitement pour un an, sauf si le client ou l'entreprise s'y oppose par écrit au moins ..... jours avant son terme (date limite de non-reconduction).

L'entreprise informe le client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de non-reconduction, qu'elle rappelle dans un encadré apparent. Sans cette information, le client peut mettre fin gratuitement au contrat à tout moment après sa reconduction.

Le client peut résilier le contrat si l'entreprise n'exécute pas ses obligations. La vente du logement n'oblige pas l'acquéreur à poursuivre le contrat.

Résiliation par voie électronique (si l'entreprise conclut des contrats en ligne) : adresse ou lien

RESPONSABILITÉ, RÉCLAMATIONS, MÉDIATION

Le contrat ne supprime ni ne réduit le droit du client à réparation du préjudice qu'il subirait du fait de l'entreprise.

Médiateur de la consommation : nom, coordonnées et site internet

En cas de litige, le client adresse d'abord une réclamation écrite à l'entreprise. Il peut ensuite saisir gratuitement le médiateur ci-dessus, dans un délai d'un an à compter de cette réclamation. Le recours au médiateur n'est pas obligatoire avant de saisir le juge.

CONTRAT SIGNÉ À VOTRE DOMICILE OU À DISTANCE

Droit de rétractation : vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat pour vous rétracter, sans avoir à vous justifier ni à payer de pénalité (art. L221-18 du Code de la consommation). Un délai qui expire un samedi, un dimanche ou un jour férié est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (art. L221-19). Pour l'exercer, adressez-nous avant l'expiration du délai le formulaire joint, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier ou par e-mail, aux coordonnées indiquées sur le formulaire.

En cas de rétractation, nous vous remboursons toutes les sommes versées au plus tard 14 jours après avoir été informés de votre décision, par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé, sauf accord exprès de votre part pour un autre moyen (art. L221-24).

Si vous demandez expressément que les prestations commencent avant la fin du délai de rétractation, puis vous rétractez, vous payez un montant proportionnel aux prestations réalisées jusqu'à la communication de votre décision (art. L221-25).

☐ Je demande expressément que la première visite ait lieu avant la fin du délai de rétractation.

SIGNATURES

Fait à ....., le ....., en deux exemplaires.

Le client : signature précédée de « Lu et approuvé »	L'entreprise : nom et signature

Textes reproduits (code de la consommation, article L215-4)

Article L215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À détacher et à renvoyer seulement si vous souhaitez vous rétracter (contrat signé à votre domicile ou à distance).

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de ..... (nom, adresse, téléphone et e-mail de l'entreprise) :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous : contrat d'entretien n° ..... du .....

Commandé le (*)/reçu 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.

Notice : remplir ce contrat

Pages à garder pour vous : ne les remettez pas au client.

• La réglementation impose l'entretien de la chaudière ou de la pompe à chaleur, pas un contrat. Le contrat fixe ce que vous faites, quand et à quel prix : toutes ses conditions figurent dans le document signé. Un document remis avant la signature doit y être expressément cité ; pour un contrat signé chez le client, toutes les informations sont dans le contrat lui-même.

• Chaque année, entre trois mois et un mois avant la date limite de non-reconduction, envoyez au client une lettre ou un e-mail dédié qui la rappelle dans un encadré apparent. Sans cet avis, il peut résilier gratuitement à tout moment après la reconduction.

• Gardez la page des textes reproduits : le code de la consommation impose de les reproduire intégralement dans le contrat.

• Si vous concluez des contrats en ligne, proposez aussi une résiliation en ligne, gratuite et facile d'accès.

• Prix : le modifier seul est une clause abusive. Pour le réviser, prévoyez une formule explicite illustrée d'un exemple chiffré, ou faites accepter le nouveau prix par le client.

• Contrat signé chez le client ou à distance : remettez-lui un exemplaire daté et signé, avec le formulaire de rétractation, après y avoir inscrit votre nom, votre adresse et votre e-mail. Pour faire la première visite pendant les 14 jours, recueillez sa demande expresse par écrit.

• TVA : un forfait d'entretien de chaudière dans un logement achevé depuis plus de deux ans relève en général du taux de 10 % ; 5,5 % est possible pour certains équipements qui remplissent les critères de la rénovation énergétique. Sous 1 000 € TTC, la certification du client peut manquer si le devis ou la facture indique le nom et l'adresse du client et de l'immeuble, la nature des travaux et que l'immeuble est achevé depuis plus de deux ans. Si le forfait comprend une garantie de remplacement d'appareils taxés à 20 %, l'administration admet de fixer cette part à 20 % du prix hors taxes du contrat.

• Le nettoyage de la chaudière n'est pas un ramonage : le ramonage demande une qualification et se facture à part.

• Hors forfait (dépannage non compris) : vos taux horaires TTC et frais de déplacement doivent être annoncés, et un devis détaillé remis avant l'intervention.

• Guides détaillés et sources officielles : indices.fr/guides. Vos appareils sous contrat et leurs prochaines visites dans Indices : module Contrats d'entretien.