

## EXEMPLE DE CONTRAT D'ENTRETIEN DES POMPES A CHALEUR

(version non adaptée aux ventes à distance ou ventes hors établissement)

Recommandations de l'AFPAC, sans engagement de sa responsabilité,  
afin de garantir auprès des utilisateurs les bonnes pratiques de la filière

Contrat d'abonnement n° \_\_\_\_\_

pour l'entretien des pompes à chaleur (PAC)

individuelles à usage domestique de type AIR/AIR

### PARTIE I CONDITIONS GÉNÉRALES

#### Définitions :

**Appareils :** signifie le/ les appareils listés et identifiés au paragraphe 2 des Conditions Particulières

**Contrat :** signifie l'ensemble composé par la Partie I et la Partie II et les éventuels avenants

**Conditions Particulières :** signifie les dispositions qui figurent en Partie II

**Conditions Générales :** signifie les dispositions qui figurent en Partie I

**Durée :** a la signification qui lui est donnée à l'article 6 des Conditions Générales

**Jour :** signifie un jour calendaire

**Partie :** signifie individuellement soit le Prestataire, soit le Souscripteur

**Parties :** signifie collectivement le Prestataire et le Souscripteur

**Pompe à chaleur :** signifie le/les appareil(s) dont l'identification figure au paragraphe 2 des conditions particulières

**Prestataire :** signifie un professionnel de l'entretien des Pompes à chaleur, titulaire d'une attestation de capacité prévu à l'article R543-89 du Code de l'environnement, signataire du Contrat et dont les coordonnées d'identifications légales figurent aux conditions particulières.

**Prestations :** signifie les prestations définies à l'article 2 des Conditions Générales et les prestations et dépannage listés et définis aux points 3 et 4 des Conditions Particulières

**Prix :** signifie le montant qui figure au point 5 des Conditions Particulières

**Production de chaleur :** signifie les matériels ayant pour fonctionnalité la délivrance d'eau chaude en vue du chauffage et de la production d'eau chaude sanitaire – ECS.

**Souscripteur :** signifie un consommateur propriétaire d'une Pompe à chaleur, signataire à ce titre du Contrat et dont les coordonnées d'identifications légales figurent aux conditions particulières

## 1. OBJET DU CONTRAT

L'objet du Contrat est de définir et arrêter les termes et conditions qui régissent le Contrat d'abonnement pour l'entretien des Pompes à Chaleur (PAC) individuelles à usage domestique que le Souscripteur souscrit aux termes du Contrat avec le Prestataire.

Une pompe à chaleur est généralement constituée :

- D'un module extérieur ;
- Et d'un (ou de plusieurs) module(s) intérieurs(s);
- D'organes de gestion.

## 2. Prestations objets du Contrat

### 2.1 Une visite annuelle

Le Contrat inclut une visite annuelle obligatoire. Le Prestataire informera le Souscripteur, par écrit et quinze Jours à l'avance de la date proposée pour la visite annuelle, le Souscripteur pourra demander un report de la date proposée par téléphone ou par tout moyen écrit et en respectant un délai de prévenance minimum de trois jours ouvrables avant la date proposée. Le Prestataire et le Souscripteur conviendront d'une date satisfaisant les deux parties.

Si le Prestataire se déplace chez le Souscripteur mais ce dernier est absent au rendez-vous, le Prestataire a l'obligation de laisser un avis de passage.

Le Prestataire doit fixer un second rendez-vous et si une nouvelle absence du Souscripteur est constatée, le coût du déplacement sera facturé en sus au tarif « d'un déplacement complémentaire » indiqué dans les Conditions Particulières.

Dans le cas où le Prestataire est dans l'incapacité d'assurer le rendez-vous convenu, il s'impose d'en avertir le souscripteur au plus tard la veille de la visite. Une nouvelle date sera définie en commun.

La visite annuelle ne porte que sur les seuls éléments visibles et visitables, sans dépose ni modification des matériels concernés par le Contrat et sous réserve que l'accès aux différents pièces soit sans risque pour le prestataire et conforme à la réglementation applicable en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

**Au cours de cette visite annuelle, le Prestataire devra fournir et réaliser les opérations et les prestations suivantes :**

- La main d'œuvre nécessaire à l'exécution des tâches suivantes à l'exception des tâches listées à l'article 6 :
- Circuit et alimentation électrique :
  - o Vérification de la présence et de l'état des protections électriques
  - o Test de la protection différentielle
  - o Vérification du serrage des connexions électriques et resserrage si nécessaire
  - o Mesure des intensités électriques absorbées (compresseur – ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance
  - o Vérification de la tension d'alimentation
  - o Mesure des tensions électriques
  - o Contrôle du paramétrage de la régulation
- Circuit Frigorifique:

- Contrôle de l'étanchéité apparente du circuit sur la partie visible et visitable
- Contrôle présence et état du calorifuge
- Circuits aérauliques extérieurs et intérieurs :
  - Vérification du fonctionnement des ventilateurs
  - Contrôle et nettoyage de l'évaporateur, du (des) condenseur(s) et des accessoires de ventilation (dont gaines...)
  - Contrôle et nettoyage des filtres et grilles
  - Vérification de fonctionnement du dégivrage (sauf impossibilité)
  - Contrôle de l'évacuation des condensats (unité extérieure et unité(s) intérieure(s) (contrôle bon fonctionnement pompes de relevage si présentes)
- Ensemble
  - Contrôle visuel et auditif de la Pompe à Chaleur
  - Explications et conseils au souscripteur sur le fonctionnement de la Pompe à Chaleur
  - La main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses (hors partie frigorifique sauf si spécifié aux conditions particulières).

## **2.2 Prestations complémentaires**

Le Contrat peut prévoir des prestations complémentaires qui sont définies et arrêtées dans les Conditions Particulières.

## **2.3 Dépannage**

Un dépannage éventuel dans l'année qui suit la signature du Contrat, main d'œuvre et déplacement inclus, mais hors pièces détachées qui seront alors facturées en sus hors de la garantie légale, hors pièces détachées facturées en sus hors de la garantie constructeur, sauf en cas de prestations contractuelles définies par les Conditions Particulières.

Les conditions et le délai sont spécifiés dans les Conditions Particulières.

## **3. Services ou Prestations non compris dans le Contrat**

Feront l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage et interventions suivantes, à l'exception des options prévues aux Conditions Particulières :

- L'intervention pour la mise en marche du chauffage ou son arrêt
- La main d'œuvre nécessaire à l'intégralité de l'intervention sur circuit frigorifique
- Le remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites
- Le remplacement des piles des régulateurs et appareils de commande
- Le remplacement des appareils avec dépose et repose
- La réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, vandalisme, catastrophes naturelles, gel, foudre, neige, inondation, rongeurs et autres animaux, utilisation d'eau ou de fluides anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs corrosives), absence ou défaillance de fourniture d'énergie électrique
- Toute intervention ne relevant pas des points 3, 4 et 5 des Conditions Générales.
- La fourniture des pièces détachées
- La fourniture en fluide frigorigène

#### 4. Obligation des Parties

##### 4.1 Obligations du Prestataire :

a) Respect des Règles de l'Art

Le Prestataire s'engage à réaliser l'entretien conformément aux textes réglementaires et règles de l'art en vigueur, dans les délais prévus au Contrat.

b) Assurance

En outre, le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées à l'exécution du Contrat et pourra en justifier à première demande du Souscripteur.

c) Etablissement d'un bulletin de visite, s'il y a lieu d'une fiche d'intervention, d'une attestation d'entretien annuel

Chaque intervention fera l'objet de l'établissement par le Prestataire d'un « **bulletin de visite** » comportant la liste des prestations effectuées, établi en double exemplaires, comportant la liste des prestations effectuées, qui sera daté et signé par le Souscripteur qui en conservera un exemplaire.

Le Prestataire établira en outre, lorsque la prestation nécessitera une manipulation des fluides frigorigènes, une fiche d'intervention conforme aux dispositions de l'article R 543-82 du code de l'environnement et au formulaire Cerfa n°15497-02, et aux périodes visées à l'article 4 de l'Arrêté du 29 février 2016 relatif à certains fluides frigorigènes et aux gaz à effet de serre fluorés et apposera si nécessaire les marquages amovibles prévus par cette réglementation. La fiche d'intervention doit être conservée pendant 5 ans par le Souscripteur et par le Prestataire. Conformément à l'article R543-89 du Code de l'environnement, le Prestataire s'interdit toute opération de recharge en fluide frigorigène sur des équipements présentant des défauts d'étanchéité identifiés.

##### 4.2 Obligations du Souscripteur :

Pour les installations comprenant le(s) appareil(s) pris en charge dans le cadre du Contrat, la protection des circuits et des canalisations de toute nature, devront avoir été effectuées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leurs réalisations

Le Souscripteur s'engage à maintenir celle-ci en matière de protection électrique et de protection des circuits frigorifiques (calorifugeage et étanchéité) en stricte conformité avec la réglementation en vigueur et les règles de l'art. Toutes modifications sur les Appareils devront être effectuées par un professionnel. Le Souscripteur s'engage à payer le montant de la Tarification fixé au point 5 des Conditions Particulières pour , les Prestations visées aux points 3 et 4 des Conditions Particulières, et à informer le Prestataire de toutes les interventions et travaux réalisés antérieurement à la visite de ce dernier.

#### 5. Responsabilité du Prestataire

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée suite à tout dommage résultant d'interventions effectuées par des personnes étrangères à son entreprise ou pour des sinistres dus à des phénomènes naturels ou exceptionnels tels que gels, inondations, orages, ouragans, tempêtes, tremblements de terre, guerres, etc.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents liés à des défauts dans le circuit frigorifique.

## 6. Durée et dénonciation

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par la Partie dénonçant à l'autre Partie 2 mois avant l'arrivée du terme du Contrat.

Il est ici expressément rappelé que le Prestataire devra impérativement se conformer aux dispositions suivantes

*Article L215-1 du code de la consommation Modifié par LOI n°2017-203 du 21 février 2017 - art. 7*

*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.*

*Article L215-2 du code de la consommation Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.*

*Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.*

*Article L215-3 du code de la consommation Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.*

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

*Article L241-3 du code de la consommation Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.*

*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.*

## 7. Prix – Révision – Conditions de paiement

Le Contrat présent contrat d'entretien est conclu pour le Prix somme forfaitaire indiquée au point 5 des Conditions Particulières.

Ce montant fera l'objet d'une révision prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, selon la méthode de révision du Prix figurant au point 5 des Conditions Particulières.es modalités prévues aux conditions particulières.

Le Prix est payable lors de la souscription, puis, s'il y a lieu lors des renouvellements du Contrat au plus tard à la date anniversaire du Contrat.

En cas de non-paiement dans les délais impartis, le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat après avoir adressé au client une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de règlement par le client dans les 15 jours à compter de la réception de ladite lettre, le Contrat sera résilié de plein droit et sans aucune indemnité.

Tout paiement tardif donnera lieu, de plein droit, à l'application d'un intérêt de retard qui commencera à courir à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la somme concernée, au taux égal au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité majoré de 10 points de pourcentage.

L'indemnité forfaitaire de recouvrement est fixée à 40 euros, cette somme pourra être revue à la hausse sous réserve de pouvoir produire des justifications pour cette demande complémentaire.

Dans cette hypothèse, le Prestataire ne saurait être responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

#### **8. Résiliation anticipée :**

Le Contrat pourra faire l'objet d'une résiliation anticipée,

- En cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations mises à sa charge aux termes du Contrat par l'une ou par l'autre des Parties, une mise en demeure doit être adressée à la Partie défaillante, par l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception rappelant les termes de la présente clause. A défaut de régularisation dans les 15 jours qui suivent la réception de ladite lettre par la Partie défaillante, le Contrat sera résilié de plein droit.
- En cas d'exécution tardive des Prestations par le Prestataire, le Souscripteur pourra résilier le Contrat si la Prestation n'est effectuée dans les 30 jours de la réception par le Prestataire de la mise adressée par lettre recommandée avec accusé de réception par le Souscripteur.

Dans tous les cas de résiliation, toute somme exigible avant la date de résiliation devra être acquittée au plus tard dans les 10 jours de celle-ci.

#### **9. Dispositions législatives et réglementaires à respecter**

- Loi n°72-1137 du 22 décembre 1972, relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile ;
- Décret n°73-784 du 9 août 1973, relatif à l'exercice de la faculté de renonciation prévue par la loi n°72-1137 du 22 décembre 1972 ;
- Loi n°2005-67 du 28 janvier 2005, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (dite loi Châtel) modifiée par la loi n°2017-203 du 21 février 2017 et complétée par l'Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016.
- Arrêté de 29 février 2016 relatif à certains fluides frigorigènes et au gaz à l'effet de serre fluorés
- Code l'environnement et notamment les articles R.543-75 à R543-123

#### **Dans le cadre d'une vente hors établissement, le prestataire respectera :**

- La clause relative au droit de rétractation de 14 jours sans que le client n'ait à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle,
- Si le consommateur se rétracte, le Prestataire remboursera la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter, sauf :

- si le consommateur a bénéficié de l'exécution du contrat, il doit alors verser au prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter,
- si la fourniture de services a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et si son exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation, ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

## 10. Médiation

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

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 Prestataire met à la disposition du Souscripteur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier :

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p style="text-align: center;">Préciser médiateur ou organisme de médiation</p>
---

\* \* \*

**PARTIE II CONDITIONS PARTICULIÈRES**

**1 Parties au Contrat**

**Raison sociale ou dénomination de l'entreprise Prestataire :**

Adresse \_\_\_\_\_

Numéro d'immatriculation au RCS \_\_\_\_\_

Nom du représentant légal ou du signataire en précisant qu'il est habilité à signer \_\_\_\_\_

**Nom du Souscripteur** \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tel : \_\_\_\_\_ Mail : \_\_\_\_\_

Propriétaire  Locataire

Adresse du lieu d'intervention (si différente de l'adresse ci-dessus) :

\_\_\_\_\_

Adresse de la personne à contacter ou détenant les clés pour la visite d'entretien :

\_\_\_\_\_

Tel : \_\_\_\_\_ Mail : \_\_\_\_\_

**2 Identification du (ou des) appareil(s) :**

	Groupe extérieur	Unité intérieure	Unité intérieure	Unité intérieure
Marque				
Type				
N° de série				
Date de mise en service				
Puissance chaud/froid				
Fluide frigorigène/charge				



## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### 3 – Prestations :

- Intervention circuit frigorigène  oui  non
- Fournitures des pièces et consommables (hors fluides frigorigènes)  oui  non
- hors \_\_\_\_\_
- Autres \_\_\_\_\_

### 4 – Dépannage :

Conditions d'intervention pour un dépannage éventuel :

- Le délai d'intervention à compter de la demande du client : \_\_\_\_\_
- Les conditions (exemple : jours et horaires du service de dépannage) : \_\_\_\_\_

### 5 - Tarification :

Prix de l'abonnement TTC : \_\_\_\_\_ (dont HT : \_\_\_\_\_ dont TVA : \_\_\_\_\_ )

Période de l'abonnement : du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

Prix d'un déplacement complémentaire : \_\_\_\_\_

Révision du prix, préciser la méthode : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ En 2 exemplaires, dont un remis à chaque partie

**Signature du Souscripteur (client)**

**Cachet et signature du Prestataire**