

Conditions Générales de Vente

AB Energies – 196 route de Remoulon, 38780 Pont-Évêque

Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations proposées par AB Energies, notamment :

- Entretien, dépannage et remplacement de chaudières gaz et fioul.
- Pose, entretien et dépannage d'adoucisseurs d'eau et filtres à charbon actif.
- Désembouage des circuits de chauffage.
- Vente, fourniture et installation d'équipements neufs (chaudières, adoucisseurs).

L'option P3 (pièces comprises) est réservée exclusivement aux chaudières gaz. Les chaudières fioul sont exclues de cette option.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client, sauf accord écrit contraire d'AB Energies.

Article 2 – Devis et formation du contrat

Les devis établis par AB Energies sont valables 30 jours à compter de leur émission, sauf mention contraire.

- Le contrat est formé à la réception par AB Energies du devis signé par le client, accompagné le cas échéant du paiement prévu à la commande.
- Toute modification demandée après acceptation du devis devra faire l'objet d'un avenant écrit et d'une éventuelle révision du prix.

Article 2.2 – Contrat d'entretien souscrit lors de la mise en service

Lorsqu'un contrat d'entretien est souscrit lors de la mise en service d'un appareil neuf ou récemment installé (chaudière ou adoucisseur), celui-ci bénéficie d'une remise commerciale spécifique appliquée sur la première année.

En contrepartie, le contrat de la première année comprend uniquement :

- La mise en service de l'appareil (incluse gratuitement pour les adoucisseurs),
- La maintenance annuelle réglementaire.

Sont expressément exclus pour la première année :

- Le nettoyage complet de l'appareil prévu dans un contrat d'entretien standard.

À l'issue de cette première année, le contrat pourra être renouvelé au tarif normal, incluant alors l'entretien complet tel que défini aux présentes Conditions Générales de Vente.

Article 3 – Prestations et exclusions

3.1 Entretien chaudière : conforme à la norme AFNOR NF X50-010 (gaz) ou NF X50-011 (fioul), comprend nettoyage, contrôles, réglages, main d'œuvre et déplacement.

Exclusions : pièces de rechange, détartrage ballon, corps de chauffe, échangeur, mise en conformité des installations non conformes.

3.2 Adoucisseurs et filtres : contrôle du fonctionnement, remplacement des consommables si prévu au contrat.

Exclusions : pièces majeures hors garantie, remplacement complet de l'appareil.

3.3 Désembouage : nettoyage des circuits et mise en traitement.

Exclusions : remplacement de pièces défectueuses découvertes lors de l'opération.

3.4 Remplacement d'appareils : fourniture, pose et mise en service de l'appareil.

Exclusions : travaux annexes non prévus (fumisterie, électricité, maçonnerie).

Article 3.5 – Station de traitement d'eau LYLO

Pour les adoucisseurs de marque LYLO, l'entretien annuel nécessite le remplacement d'une cartouche et/ou de consommables spécifiques.

Le coût de ces consommables n'est pas inclus dans le prix du contrat d'entretien ou de la prestation, sauf mention contraire sur le devis ou le contrat.

Le montant des consommables est facturé en supplément, au tarif en vigueur le jour de l'intervention, après information et accord du client.

En cas de refus du client de procéder au remplacement des consommables nécessaires, AB Energies ne pourra garantir le bon fonctionnement de l'appareil ni l'efficacité du traitement de l'eau.

Article 4 – Obligations du client

Le client doit :

- Assurer un accès libre, sécurisé et dégagé aux installations.
- Fournir l'électricité, l'eau et toutes commodités nécessaires aux travaux.
- Prévenir AB Energies de toute anomalie connue ou particularité de l'installation.
- Respecter les consignes d'utilisation communiquées par AB Energies ou le constructeur.

Tout manquement peut justifier la suspension ou la résiliation du contrat.

Article 5 – Obligations d'AB Energies

AB Energies s'engage à :

- Exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, aux normes en vigueur et aux prescriptions des fabricants.
- Employer du personnel qualifié et formé.
- Utiliser des pièces détachées conformes aux normes CE ou équivalentes.

Article 6 – Déplacements, absence et contre-visites

- En cas d'absence du client au rendez-vous convenu, empêchant l'intervention, un forfait déplacement sera facturé (cf. article 7).
- En cas d'inaccessibilité à l'appareil (local verrouillé, absence de clé, encombrement) ou de non-conformité empêchant l'intervention, une contre-visite sera facturée.
- En cas de déplacement pour une demande ne relevant pas d'une panne technique (ex : remise en pression de l'installation, mauvaise manipulation par l'occupant, alimentation coupée), un forfait de déplacement pourra être facturé au client.

Article 7 – Tarification des déplacements et contre-visites

Le forfait est appliqué selon la distance entre le siège social d'AB Energies (196 route de Remoulon, 38780 Pont-Évêque) et le lieu d'intervention :

- Zone A : 0 à 20 km → 45 € TTC
- Zone B : 21 à 40 km → 60 € TTC
- Zone C : au-delà de 40 km → 75 € TTC

Ces montants s'appliquent notamment en cas de rendez-vous manqué ou contre-visite.

Article 8 – Durée, reconduction et résiliation

Les contrats d'entretien sont conclus pour une durée d'1 an et se renouvellent tacitement pour la même durée.

8.1 – Clients particuliers :

Le client peut résilier par écrit (courrier ou e-mail) avec un préavis d'1 mois avant échéance.

8.2 – Copropriétés :

Les syndicats de copropriété doivent respecter un préavis de six (6) mois avant la date d'échéance pour résilier le contrat, par écrit.

8.3 – Résiliation par AB Energies :

AB Energies se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment, sans préavis, en cas de non-paiement, de manquement du client ou de conditions de sécurité non conformes aux interventions.

Article 9 – Prix et modalités de paiement

- Les prix sont indiqués TTC sur le devis et la facture.
- Sauf conditions particulières mentionnées sur le devis, le paiement est exigible comptant à réception de facture.
- Tout retard entraîne l'application de pénalités de retard calculées au taux légal en vigueur.

- En cas de non-paiement à l'échéance, AB Energies se réserve le droit de suspendre toute intervention ou prestation en cours jusqu'au règlement complet.
- Clients professionnels : indemnité forfaitaire légale de 40 € due pour frais de recouvrement (art. L441-10 C. com.).

TVA – Bâtiment neuf :

Pour les interventions dans un bâtiment neuf, la TVA applicable est de 20 % pendant les deux premières années, puis 5,5 % à partir de la troisième année.

Le montant HT reste inchangé ; seule la TVA applicable varie selon l'âge du bâtiment.

Article 10 – Révision des tarifs

Les tarifs peuvent être révisés annuellement, notamment en cas d'évolution du taux de TVA, du prix des pièces détachées, du carburant ou des coûts de main-d'œuvre.

En cas de changement, le client est informé avant toute intervention, soit de vive voix lors de la prise de rendez-vous, soit par e-mail ou courrier.

Il peut refuser la modification et choisir de ne pas reconduire la prestation.
Sans refus exprimé, les nouveaux tarifs sont considérés comme acceptés.

Article 11 – Garanties et responsabilités

AB Energies garantit la bonne exécution de ses prestations.

La responsabilité de l'entreprise ne peut pas être engagée en cas de :

- Mauvaise utilisation de l'appareil,
- Installation vétuste ou non conforme,
- Absence d'entretien par le client ou un tiers,
- Dommages indirects (perte de confort, perte d'exploitation).

Les pièces fournies bénéficient :

- De la garantie légale de conformité (2 ans pour les biens neufs),
- De la garantie des vices cachés,
- Ainsi que des garanties commerciales éventuelles prévues par les fabricants.

Article 12 – Réserve de propriété

Les équipements vendus (chaudières, adoucisseurs, etc.) restent la propriété d'AB Energies jusqu'au paiement intégral du prix par le client.

Article 13 – Force majeure

AB Energies ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécuter ses obligations en cas de force majeure : intempéries, grèves, pannes de transport, coupures d'énergie, retards fournisseurs, etc.

Article 14 – Suspension des prestations

AB Energies se réserve le droit de suspendre toute prestation en cas de non-paiement ou de comportement rendant l'intervention dangereuse ou impossible.

Sauf situation urgente ou dangereuse, une mise en demeure sera adressée au client avant toute suspension.

Si le client ne régularise pas dans le délai indiqué, AB Energies pourra suspendre ou résilier la prestation.

Article 15 – Données personnelles (RGPD)

Les données collectées (coordonnées, informations techniques) sont utilisées uniquement pour la gestion des contrats, interventions et facturations.

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition en écrivant à AB Energies.

Elles sont conservées le temps de la relation contractuelle, puis 5 ans pour répondre aux obligations légales et comptables.

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de ses données.

Il peut exercer ces droits en écrivant à AB Energies (courrier ou e-mail).

Article 16 – Option P3 (pièces comprises – uniquement chaudières gaz)

L'option P3 est une extension du contrat d'entretien réservée uniquement aux chaudières gaz.

Elle inclut :

- la main-d'œuvre,
- le déplacement,
- le remplacement des pièces nécessaires au bon fonctionnement de la chaudière.

Visite technique préalable :

Avant toute souscription, AB Energies effectue une visite technique de l'appareil afin d'évaluer son état, sa conformité et sa vétusté. AB Energies pourra refuser l'option P3 si l'appareil est jugé trop ancien, non conforme ou irréparable.

Exclusions :

- les pièces d'usure courante (joints, filtres, anodes, cartouches, consommables),
- les pièces ou accessoires non disponibles chez le fabricant,
- le remplacement complet des organes principaux de l'appareil (corps de chauffe, brûleur complet, ballon, échangeur principal, carte électronique principale),
- toute intervention rendue nécessaire par un défaut d'installation initial, une non-conformité, un sinistre extérieur (inondation, surtension, gel) ou une mauvaise utilisation par le client,
- tout remplacement visant à prolonger artificiellement la durée de vie d'un appareil vétuste jugé irréparable.

Durée et reconduction :

- L'option P3 est conclue pour une durée d'un an et se renouvelle tacitement par période identique.
- AB Energies pourra la résilier si l'appareil devient vétuste, non conforme ou irréparable.

Article 17 – Fontaines à eau

Prestations incluses :

- Deux visites annuelles : une révision standard et une révision avec détartrage.
- Révision standard : nettoyage complet, désinfection, remplacement du filtre (cartouche filtrante et filtre à charbon actif), réglages (pression, débit, température eau froide/chaude), contrôles et tests de potabilité (TH, pH, conductivité, etc.), contrôle des dispositifs techniques (pompe, chauffe-eau, circuits, joints).
- Révision avec détartrage : toutes les opérations de la révision standard + décalcification des circuits internes (eau froide, eau chaude, eau pétillante le cas échéant) et contrôle des surfaces exposées au calcaire.

Fontaines pétillantes – Bonbonnes de CO₂ :

- Une première bonbonne est incluse dans le contrat.
- Si la bonbonne est vide prématurément, un remplacement supplémentaire sera facturé au tarif en vigueur (coût réel + marge).

Exclusions :

- Remplacement d'équipements majeurs (pompe, compresseur CO₂, chauffe-eau interne, circuit principal défectueux).
- Travaux de plomberie ou d'alimentation électrique non conformes.
- Dommages dus à une mauvaise utilisation, gel, surtension, sinistre extérieur.
- Vérifications ou interventions en dehors des visites planifiées, sauf devis accepté.

Déplacements et contre-visites :

- Facturation en cas d'absence du client.
- Facturation en cas d'inaccessibilité ou de non-conformité empêchant l'entretien.

Article 18 – Médiation et litiges

- Le client particulier peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige.
- À défaut de résolution amiable, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social d'AB Energies.

Article 19 – Astreintes week-ends et jours fériés

AB Energies peut assurer, selon disponibilité, un service de dépannage en astreinte les week-ends et jours fériés.

Ce service est strictement réservé aux situations d'urgence, notamment en cas de :

- Panne totale de chauffage,
- Fuite d'eau importante,
- Situation présentant un risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Sont exclus de l'astreinte :

- Les entretiens programmés,
- Les interventions de confort,
- Les réglages, devis ou demandes non urgentes.