

## CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE LA PRESTATION D'ENTRETIEN DE CHAUDIERE

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription en ligne sur le site [www.monentretiendechaudiere.fr](http://www.monentretiendechaudiere.fr) (ci après le « Site ») de la prestation d'entretien de chaudières dans le cadre d'un contrat d'entretien (ci-après le

« contrat ») auprès de MON ENTRETIEN DE CHAUDIERE (ci-après dénommée la « Société »).

Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les client(s) »). Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de fourniture avant la souscription du contrat d'entretien. La souscription du contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales. L'entreprise partenaire intervenant dans le cadre d'une prestation fournie par le site [www.monentretiendechaudiere.fr](http://www.monentretiendechaudiere.fr) reste responsable juridiquement de ces interventions.

### 1 - IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

**Société MON ENTRETIEN DE CHAUDIERE**

**Société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 2.000,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du HAVRE**

**Sous le numéro 825 223 167**

**Siège social : Hotel d'entreprises Fécamp développement, PA des Hautes Falaises, 8 rue Emile Durand, 76400 Saint-Léonard**

### 2 - LES FORMULES DE CONTRAT

Le client peut choisir l'une des trois formules de contrat d'entretien proposées : « SECURITE », « TRANQUILLITE », «SERENITE» .

Ces trois formules de contrat d'entretien proposées au client comprennent toutes une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.1 ci-après.

#### 2.1 Une visite d'entretien annuel obligatoire

Comportant les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité et de l'environnement de la chaudière, déplacement et main d'oeuvre compris à savoir :

- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil ;
- nettoyage du corps de chauffe ;
- nettoyage du brûleur, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification fonctionnelle du circulateur de chauffage (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- vérification et réglage des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si procédure prévue par le fabricant de l'appareil ;
- mesure de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B de la norme NF X 50-010 novembre 2007 pour les combustibles gazeux informative et selon l'arrêté du 15/09/2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières ;
- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm, avec une alerte entre 10 et 20 ppm ;

Dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC :

- vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière ;
- nettoyage du conduit de raccordement ;
- vérification de la présence et du bon fonctionnement du relais DSC ;
- vérification du dispositif d'anti refoulement des fumées ;

Pour les chaudières avec ballon à accumulation :

- vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;

- la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

Dans le cas d'une chaudière équipée d'un brûleur à air soufflé :

- mesure de la température des fumées et de la température ambiante ;

- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) dans les fumées.

Dans le cas d'un ballon d'eau chaude sanitaire intégré à la chaudière, pour tous types d'appareil disposant de la fonction eau chaude sanitaire :

- appareil mixte (avec fonction eau chaude sanitaire intégrée) : vérification du débit d'eau et de la température ;

- vérification de la régulation eau chaude sanitaire et de la sécurité de surchauffe ;

- contrôle du groupe de sécurité

## **2.2 La formule SECURITE**

### PRESTATIONS INCLUSES

Nombre de visite d'entretien par an 1 visite d'entretien (main d'oeuvre et déplacement inclus)

Programmation des dépannages Dans les délais indiqués à l'article 6

Les dépannages (main d'oeuvre, déplacement et pièces de rechange) sont payants et facturés au tarif « dépannage » du prestataire intervenant sur le secteur en vigueur.

## **2.3 La formule TRANQUILLITE**

### PRESTATIONS INCLUSES

Nombre de visite d'entretien par an 1 visite d'entretien (main d'oeuvre et déplacement inclus)

Interventions en cas de panne Inclus tous les dépannages justifiés (hors dépannages injustifiés listés ci-dessous) en nombre illimité, déplacement et main d'oeuvre compris

Ballon extérieur d'eau chaude sanitaire Inclus au contrat

Ne sont pas comprises dans la formule SECURITE et sont considérées comme injustifiées faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- intervention sur les dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, radiateurs, canalisations...), sur le circuit

hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;

- détartrage de l'appareil (qui n'est compris que dans la formule SERENITE), des échangeurs et des ballons d'eau chaude sanitaire ;

- 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 ;

- réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part, une fausse manœuvre et d'autre part l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ;

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge ;

- main d'oeuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières sol, des châssis et dosserets des chaudières.

Ne sont pas comprises dans la formule SECURITE les pièces de rechange. Celles-ci sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables au comptant au technicien, hors application des garanties légales.

## **2.4 La formule SERENITE**

### PRESTATIONS INCLUSES

Nombre de visite d'entretien par an 1 visite d'entretien (main d'oeuvre et déplacement inclus)

Interventions en cas de panne Inclus tous les dépannages justifiés (hors dépannages injustifiés listés à l'article 2.3) en nombre illimité, déplacement et main d'oeuvre compris

## Pièces de rechange

Remplacement de toutes les pièces par des pièces neuves ou par échange standard dans la limite du plafond de prix défini par chaque partenaire secteur du site.

Le remplacement complet de l'appareil est exclu.

## Contrôle et purge des radiateurs

Prestation laissée à l'appréciation du technicien, effectuée exclusivement lors de la visite d'entretien et ne pourra être réalisée que sous certaines conditions : tés de purge existants et en bon état de fonctionnement

## Détartrage du circuit sanitaire de l'appareil

Prestation laissée à l'appréciation du technicien, à raison d'un détartrage maximum d'un par an. Le technicien pourra procéder à l'échange standard des pièces entartrées

De même, lors de la première visite, la gratuité des pièces est exclue, si un dépannage s'avère nécessaire.

La gratuité des pièces est exclue pour le châssis, les éléments de carrosserie et toutes pièces extérieures à l'appareil.

La formule SERENITE ne peut être souscrite qu'avant la 15ème année de l'appareil. Cette formule pourra être prorogée d'année en année dans la limite de 25 ans de contrat d'entretien avec le même appareil.

Pendant le période de garantie légale de l'appareil limitée à deux ans, le tarif de la formule SERENITE pourra être réduit voir gratuit après étude par le service administratif du site et le prestataire intervenant sur ce secteur.

Pour l'ensemble des formules de contrat d'entretien, en cas d'impossibilité lors d'un dépannage, de trouver une pièce de rechange lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication la Société s'engage à proposer au client les meilleures conditions pour le remplacement de l'appareil.

## 2.5 Exclusion

Lors de la première visite, quelle que soit la formule de contrat d'entretien choisie, dans l'hypothèse où la chaudière est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis relatif aux pièces de rechange sera établi conformément à la réglementation en vigueur et les pièces de rechanges seront facturées et réglées par le client.

## 2.6 Clients de nos partenaires extérieurs

Tout contrat souscrit par le biais de nos partenaires extérieurs dépend de leurs propres conditions générales de vente. Tout litige sera à traiter auprès de l'apporteur d'affaire principal.

## 3 - DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION

Le contrat d'entretien pour l'ensemble des formules, est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par écrit de l'une ou l'autre des parties avant son échéance. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la Société est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

### **Rappel des dispositions légales, article L.215-1 du code de la consommation**

« 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. » De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

#### **4 - CONDITION RESOLUTOIRE**

Le contrat d'entretien sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que la chaudière concernée ou son environnement ne permet pas la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Cela sera notamment le cas dans les situations suivantes :

- appareil hors périmètre des compétences de la Société
- installation non conforme entraînant un risque d'un danger grave et imminent (DGI)
- absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (gaz et/ou électricité)
- non accessibilité à l'installation.

En cas de réalisation de la condition résolutoire, La Société adressera au client un courrier afin de confirmer la résolution du contrat d'entretien.

La résolution entraînera l'anéantissement du contrat et la restitution des sommes déjà versées par le client selon le procédé énoncé à l'article 7 « Droit de rétractation ».

#### **5 - PRIX- CONDITIONS DE REVISION ET DE REGLEMENT**

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises.

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Le paiement des prestations s'effectue en ligne soit, par carte bancaire du montant total du contrat sur le compte client, soit par prélèvement automatique mensuel ou chèque et espèce lors du passage du technicien. Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat suivant la réglementation en vigueur.

La Société informera le client du prix du contrat pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours sur le site, afin que le client puisse éventuellement dénoncer le contrat si ce prix ne lui convient pas.

#### **6 - DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION – ORGANISATION DES VISITES**

##### **6.1 Les interventions (visites d'entretien et/ou dépannages)**

Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès du site [www.monentretiennechaudiere.fr](http://www.monentretiennechaudiere.fr) en ce qui concerne les visites d'entretien annuelles et auprès du partenaire de son secteur en ce qui concerne les dépannages liés au contrat d'entretien sélectionné lors de sa première visite sur le site. Lors d'une intervention, le client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure.

Les interventions sont effectuées par un technicien de l'entreprise partenaire sélectionné sur le secteur géographique à l'adresse d'installation indiquée par le client.

La Société ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations.

En cas d'absence du client ou de son représentant, lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le client. Le client est invité à recontacter son agence, à défaut la Société adresse un nouvel avis de passage au client avec une nouvelle date de rendez-vous. En cas de seconde absence du client, la Société se réserve le droit de facturer au client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur.

Le client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le technicien puisse travailler dans un environnement dégagé.

La réalisation des prestations donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon d'intervention tel que défini à l'article 6.4 des présentes.

Dans les 24 heures\* suivantes l'intervention, une enquête de satisfaction est adressée par email ou SMS au client\*\*.

*\*Sauf weekend end et jours fériés*

*\*\* Sous réserve d'avoir une adresse email et/ou numéro de téléphone portable valides.*

## **6.2 Visite d'entretien annuel**

Dans le cadre de la souscription en ligne du contrat d'entretien, pour la première visite d'entretien, le client a la possibilité de choisir en ligne une date et un horaire souhaité pour la réalisation de cette visite.

Le client recevra une confirmation de la date et de l'horaire retenus par email sous trois jours ouvrés. Puis il recevra un sms, la veille de son rendez-vous pour lui rappeler la date et l'heure.

Durant cette première visite, le technicien évaluera, notamment et en premier lieu, la conformité de l'installation et si la chaudière concernée ou son environnement permet bien la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Si cela n'est pas le cas, l'article 4 « Condition résolutoire » des présentes aura vocation à s'appliquer.

Lors du renouvellement du contrat, l'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au client une quinzaine de jours à l'avance par un courrier ou par un email, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec un horaire.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de la Société, et si aucune visite de dépannage n'a eu lieu durant cette période, le contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

## **6.3 Délais d'intervention en cas de dépannage**

Le délai d'intervention maximum d'un technicien, en cas de dépannage, et sauf cas de force majeure, est de 72 heures (décomptées en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention. Ce délai est ramené à 48 heures (décomptées en jours ouvrables) en cas de panne totale de chauffage. Dans le cadre d'une commande de pièce pour réparation de l'installation le délai d'intervention ne cours plus puisque l'intervention dépend de la livraison de la pièce.

## **6.4 Bulletin d'intervention**

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant matériel : type, marque, modèle, motif de l'intervention, opérations réalisées, non-conformité(s), mesures obligatoires : NOx, CO ambiant, rendement, eau chaude sanitaire (ECS) (débit température) si production d'ECS, pièces remplacées.

Le bulletin d'intervention est signé par le client et la Société, un exemplaire étant remis au client. Lorsque le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, cas le plus fréquent, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est remis au client.

## 7 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif.

Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat (ce qui correspond au jour de la souscription des prestations en ligne c'est-à-dire du click sur l'icône « Je valide ma commande avec obligation de paiement ».)

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

- d'une part, pour les prestations de services pleinement 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. Ainsi, si le client demande la réalisation de la prestation (par exemple une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.

- d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation reproduit au terme des présentes. Le formulaire de rétractation est également disponible sur le Site [à cet emplacement](#).

En cas de rétractation, la Société remboursera alors au client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du client de se rétracter.

Conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation, le client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestation de services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à la Société 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 convenu au contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

## 8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

### 8.1 Obligations du client

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, 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. Le client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par la Société. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par la Société, le client fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation 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 contrat, sans en informer préalablement la Société; le client s'interdira de même, de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société : en particulier, aucun aménagement postérieur à la souscription du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

### 8.2 Obligations de la Société et de ses prestataires

La Société déclare avoir vérifié que chaque prestataire inscrit sur chaque secteur géographique du site dispose d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Chaque prestataire rattaché au site est garant de la bonne qualité de l'entretien

effectué, ainsi que 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 et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Elle s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

### **8.3 Limites de responsabilité des prestataires de la Société**

La responsabilité des prestataires est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien.

La responsabilité des prestataires ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- fausse manoeuvre du client ou d'un tiers ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au client ;
- guerre, acte de terrorisme, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements 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.

## **9 - 9- DEMENAGEMENT**

En cas de déménagement en cours de contrat, le client bénéficie, à sa demande, de la poursuite de celui-ci jusqu'à son échéance dans son nouveau logement avec ajustement des conditions selon le/les appareil(s) de son nouveau logement. Pour cela, le client doit en informer par téléphone ou par écrit l'agence dont l'adresse figure sur le contrat.

## **10 - FICHIERS ELECTRONIQUES-PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

La Société a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients et nécessaires à la gestion des contrats et d'opérations de prospection commerciale de la Société.

Cette base de données a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro : 2061758 v 0 conformément aux prescriptions requises par la loi « *Informatique et libertés* » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.

Le client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données individuelles de nature personnelle le concernant et ce, conformément à la loi « *Informatique et libertés* » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, qu'il pourra exercer en s'adressant au service relation client : MON ENTRETIEN DE CHAUDIERE - Service Relation Client  
- BP 166 cedex 4, 76400 FECAMP.

De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

## **11 - FORCE MAJEURE**

L'exécution par la Société de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et les problèmes d'approvisionnement de la Société qui lui seraient extérieurs.

La Société informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept jours de sa survenance.

Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze jours, le client aurait alors la possibilité de résilier le contrat en cours.

## 12 - DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de fourniture, et plus généralement le contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au service consommateur de la Société à l'adresse suivante :

MON ENTRETIEN DE CHAUDIERE - Service Consommateurs – Bp 166 cedex 4, 76400 FECAMP

Ou en renseignant un formulaire en ligne sur la page Contact.

A défaut de résolution amiable du litige avec la Société dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par la Société de la réclamation écrite, le client peut saisir gratuitement le médiateur.

En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

La Commission Européenne met également à disposition des consommateurs et des professionnels une plateforme

en ligne de résolution des différends à laquelle le client peut accéder ici :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

## ANNEXE : Formulaire de rétractation

Code de la consommation, Articles L.221-18 à L.221-28 et Décret n° 2014/1061 du 17 septembre 2014 et Annexe à

l'article R221-1 créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'entretien souscrit en ligne. Expédier ce formulaire au plus tard le quatorzième jour à partir de la conclusion du contrat d'entretien ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Courrier à nous adresser par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :

A l'attention de MON ENTRETIEN DE CHAUDIERE / Annulation de commande

BP 166 cedex 4, 76400 FECAMP

contact@monentretiendechaudiere.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous [*inscrire le*

*nom de la formule souscrite en ligne*] :

.....

Commandé en ligne le : ..... /...../20.....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur :

.....

.....

.....

Signature du consommateur :

Date : ...../...../20.....