

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières telles que définies dans le cadre du devis auquel elles sont jointes. Cet ensemble indivisible forme le Contrat de Visite forfaitaire d'entretien, ci-après dénommé le Contrat. En signant le devis, le Client atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées.

Applicable aux pompes à chaleur hybrides à usage domestique ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW et aux clients Consommateurs au sens du Code de la Consommation, étendu aux professionnels visés à l'Article L 221-3 de ce Code.

Les présentes Conditions Générales sont conclues entre le Client et le Prestataire mentionné dans les conditions particulières.

1. Services ou prestations compris dans la Visite forfaitaire d'entretien

1.1 La visite forfaitaire d'entretien obligatoire comporte les opérations et prestations suivantes concernant la chaudière gaz :

- nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur ;
- vérification du circulateur ;
- vérification et réglage des organes de régulation ;
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement ;
- vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- pour les pompes à chaleur hybrides avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;
- mesure de la température des fumées ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées ;
- mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement ;
- vérification de la teneur en monoxyde de carbone. Si la mesure est supérieure à 10 ppm, l'équipement sera mis à l'arrêt et une information spécifique délivrée au Client ;
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue à l'article 4 ;
- la fourniture des joints dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes concernant la PAC :

- Contrôle visuel et auditif de l'installation ;
- Contrôle d'étanchéité apparente du circuit frigorifique par détecteur de fuite sur parties visibles et visitables et, le cas échéant, recherche de fuites selon les dispositions du Code de l'Environnement et de l'Arrêté du 29 février 2016 modifié par l'Arrêté du 17 juillet 2019 relatif à certains fluides frigorigènes ;
- Diagnostic sur l'ensemble de l'installation et recherche de pannes d'origine électrique, hydraulique, frigorifique.
- **Circuit et alimentation électrique :**
- Présence et état des protections électriques ;
- Test de la protection différentielle ;
- Vérification du serrage des connexions électriques ;
- Contrôle de l'intensité (compresseur - ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance ;
- Vérification de la tension d'alimentation ;
- **Circuit Frigorifique :**
- Contrôle présence et état calorifuge.
- **Circuit Aéraulique :**

- Vérification du fonctionnement du ventilateur ;
- Contrôle et nettoyage de l'évaporateur et des accessoires de ventilation (dont gaines...) ;
- Contrôle et nettoyage des grilles ;
- Vérification de fonctionnement du dégivrage (sauf impossibilité) ;
- Contrôle de l'évacuation des condensats.
- **Circuit hydraulique :**
- Contrôle de la pression et appoint si nécessaire ;
- Vérification du fonctionnement du circulateur ;
- Contrôle visuel des vannes et accessoires ;
- Contrôle et nettoyage des filtres ;
- Contrôle du vase d'expansion. Recharge si besoin ;
- Contrôle du dispositif antigel. Niveau de protection ;
- Contrôle présence et état calorifuge ;
- Mesure et contrôle des températures entrée-sortie ;
- Contrôle de l'embouement.
- **Régulation :**
- Vérification et réglage des organes de régulation ;
- Vérification du passage en mode froid (si PAC réversible).
- **Eau chaude sanitaire :**
- Contrôle groupe de sécurité et appoint électrique ;
- Contrôle sans vidange totale de l'anode de protection ballon, si présente.

1.2 Chaque intervention donnera lieu à l'établissement d'un document reprenant la synthèse des opérations effectuées (selon les cas : attestation annuelle d'entretien, bulletin d'absence, etc.) ainsi que le résultat des mesures effectuées, signé par le Prestataire et par le Client, l'original étant conservé par ce dernier.

1.3 Absence du Client / désignation d'un tiers habilité

En l'absence du Client le jour de l'intervention, ce dernier désignera une personne majeure pour assister à l'intervention et signer tout document en son nom et pour son compte, ce dont il s'efforcera d'informer le Prestataire au moins 24 heures à l'avance. La personne majeure qui sera présente lors de la visite sera considérée comme étant la personne désignée par le Client.

2. Souscription - Dénonciation

2.1. Souscription

Dans le cas d'une prestation conclue par voie électronique :

Les différentes étapes à suivre pour conclure le Contrat sont les suivantes :

1. Choix des prestations ;
2. Saisie du code postal du lieu d'installation de l'équipement ;
3. Saisie des informations relatives au logement et à l'équipement ;
4. Choix de la date de rendez-vous ;
5. Récapitulatif de la commande et du prix : le Client peut, lors de cette étape, vérifier sa commande et corriger le cas échéant les erreurs avant confirmation ;
6. Le Client consulte les CGV et coche la case relative à l'acceptation des CGV ;
7. Le Client est informé qu'en validant sa commande, il s'engage au paiement ;
8. Le cas échéant, selon la date de visite choisie, il est proposé au Client de renoncer à son droit de

rétractation dans les conditions prévues par l'article L221-28 du Code de la consommation ;

9. Le Client est informé de la création de son espace personnel ;
10. Validation de la commande ;
11. Paiement selon le mode de règlement choisi parmi ceux proposés sur le site ;
12. Réception d'un email de confirmation de la commande et de la date de visite.

Le contrat est conclu en langue française. A tout moment, le Client peut consulter ou rectifier les informations fournies en se connectant à son espace client.

Le Client reconnaît et accepte que sauf disposition contraire les informations qui sont demandées en vue de la conclusion de la prestation ou celles qui sont adressées au cours de son exécution peuvent être transmises par courrier électronique.

2.2. Dénonciation

Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, en cas de manquement du Prestataire de fourniture des prestations dans le délai convenu, le Client peut dénoncer le Contrat constitué du devis signé et des présentes conditions générales 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, le Prestataire d'effectuer les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler la prestation en cas d'impossibilité technique d'exécution dans le respect des normes et de la sécurité auxquelles il est tenu (par exemple, en cas de vétusté, non-conformité, impossibilité d'accéder aux équipements, etc.), ou en cas de faute grave de la part du Client entraînant des risques pour la sécurité ou la santé physique ou morale des salariés du Prestataire. Tel sera le cas, par exemple, en cas de comportement agressif, menaçant ou violent du Client.

Dans les cas visés à l'alinéa précédent, le Prestataire procédera au remboursement des sommes éventuellement versées par le Client au titre de la prestation : le Prestataire pourra cependant facturer au Client, le cas échéant, des frais de déplacement en cas de manquement de ce dernier.

3. Prix - Conditions de paiement

Le prix global et forfaitaire indiqué dans le devis est exprimé en euros, payable par paiement comptant sans escompte selon les modes de paiement disponibles spécifiés dans le devis et s'entend toutes taxes et, le cas échéant, contributions environnementales, comprises. Le Client devra fournir **des informations fiables et sincères pour pouvoir bénéficier du taux de TVA réduit**. Le Prestataire n'est pas responsable de l'inexactitude des informations données par le Client. Ce dernier sera en conséquence tenu notamment au paiement du complément de taxe le cas échéant (différence entre le montant de la taxe

due et le montant de la TVA réduite).

En cas de défaut de paiement à l'échéance non justifié, et après relance, le Prestataire enverra au Client une mise en demeure de payer sous un délai de 30 jours.

4. Services ou prestations non compris

Les pièces détachées (voir Article 1) seront facturées sur devis hors garantie.

Les prestations suivantes ne sont notamment pas comprises et font l'objet d'une facturation supplémentaire :

- la deuxième intervention permettant de remplacer les pièces identifiées défectueuses lors de la visite forfaitaire ;

- toute demande de dépannage ou d'intervention autre que la visite forfaitaire décrite à l'article 1.

Les prestations ci-dessus, dont le prix ne peut être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements du Client, seront facturées par le Prestataire sur présentation au Client et acceptation par lui d'un devis d'intervention établi à titre gratuit.

5. Obligations et Responsabilité

5.1 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 le Prestataire.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet du devis 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 devis, en particulier concernant les dégagements préconisés par le fabricant autour des unités extérieures, sans en informer préalablement le Prestataire ; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au Prestataire : en particulier, aucun aménagement ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien, ou risquer de mettre en jeu la **sécurité des techniciens du Prestataire.**

Le Client s'engage également :

- à adopter un **comportement courtois et usuel** à l'égard des salariés du Prestataire, et notamment des techniciens intervenant et chargés de relation client, et à s'abstenir de tout comportement qui serait discriminatoire, offensant ou inapproprié ;

- à fournir au Prestataire des **informations sincères, fiables, actualisées**, concernant notamment les contacts des locataires si le Client est le propriétaire. Dans ce dernier cas, le propriétaire Client devra avoir recueilli l'accord des locataires sur la communication des données les concernant en vue de l'exécution des prestations ;

- à **être présent ou représenté par un majeur désigné** pour assister au rendez-vous fixé ;

- **prendre connaissance et signer** les documents récapitulatifs des visites ;

- **payer** toute somme due dans les délais.

5.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent Contrat.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué.

5.3 Limites de responsabilité du Prestataire

Les interventions du Prestataire sont réalisées exclusivement avec les pièces fournies par celui-ci (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).

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par la faute, fausse manœuvre, malveillance ou intervention du Client ou d'un tiers, les guerres, épidémies, émeutes, incendies ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et tous problèmes d'approvisionnement du Prestataire qui lui seraient extérieurs (influant notamment sur la disponibilité des pièces détachées).

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 ou encore à des incidents résultant de la vétusté ou de la non-conformité du matériel incombant au Client. Après dénonciation du Contrat, ou en cas d'annulation d'une visite par le Client, ou d'absence de ce dernier lors d'un rendez-vous, la responsabilité du Prestataire est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter du défaut d'entretien.

6. Organisation des visites

Si le Prestataire se déplace chez le Client mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le Prestataire dans les quinze (15) jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le Prestataire confirmera téléphoniquement ou par écrit une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du Client est constatée, une facturation supplémentaire pourra être effectuée, au titre des frais de déplacement, le Client restant redevable de l'intégralité du prix.

7. Garanties

7.1 Garanties légales

A condition d'avoir été fournies par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces détachées dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seules pièces détachées les garanties suivantes :

Garantie légale de conformité : le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit.

Garantie contre les vices cachés : le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

7.2 Garantie commerciale

Toutes nos pièces détachées bénéficient, en complément des garanties légales, des dispositifs de garantie commerciale mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

Toute intervention du Prestataire bénéficie d'une garantie gratuite de 3 mois pour la main d'œuvre et les déplacements, sur l'ensemble de la zone de chalandise du Prestataire, en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention, sous réserve que la demande de

garantie ait été réalisée auprès du Prestataire signataire du Contrat et qu'il n'y ait pas eu d'intervention extérieure ou de mauvaise utilisation de l'équipement.

8. Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Client adresse au Prestataire sa décision de se rétracter du Contrat, au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). A cet effet, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation inséré en fin de son Contrat mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation le Prestataire rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces détachées et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Si le Client exerce quand même son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client verse au Prestataire, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

9. Protection des données à caractère personnel

Le Client fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Client sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Client ;
- recevoir des offres adaptées aux besoins du Client et actions promotionnelles.

Dans la mesure où le Client ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes.

Ces données sont communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet www.izi-by-edf-entretien.fr.

Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Client peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès.

Le Client peut exercer ses droits auprès de conformite-rgpd@iziconfort.fr. Pour en savoir plus, le Prestataire invite le Client à prendre connaissance de sa charte de protection des données personnelles disponible sur www.izi-by-edf-entretien.fr. En cas de réclamation contre le Prestataire, le Client peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

10. Médiation de la consommation

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du Contrat, le Client et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend

qui les oppose. En l'absence de règlement amiable du différend, les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A ce titre, et conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1 033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le Prestataire met à la disposition du Client un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier : mediateur.edf.fr - Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Client ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite et que (i) aucune

réponse du Prestataire n'a été apportée dans un délai de deux mois ou que (ii) le Client ait ensuite porté sa réclamation auprès du Service National Consommateurs du Prestataire joignable par email à l'adresse service-consommateurs@iziconfort.fr ou à l'adresse postale IZI confort Siège social - 11 rue du saule trapu - CS 85605 - 91882 MASSY Cedex et n'ait obtenu aucune suite satisfaisante dans ce délai, que la demande du Client ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Client dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur.

Les parties pourront également saisir les tribunaux compétents.

FORMULAIRE DE RETRACTATION
Article L221-18 et suivants du Code de la consommation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

Modalités :

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par courrier à IZI confort 11 rue du Saule Trapu CS 85605 - 91882 Massy Cedex ou par mail à service-client@iziconfort.fr
- Au plus tard le quatorzième jour à partir de la conclusion du Contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation : _____

Souscrit le (date de signature du Contrat) : __/__/__

Nom du Client : _____

Adresse du Client : _____

N° de client : _____

Date : __/__/----

Signature du Client :