

# Votre confort en toute saison, notre expertise !

**+ 10 ans** d'expérience dans la mise en service,  
l'entretien et le dépannage de pompe  
à chaleur et climatisation



## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### Nos contrats d'entretien

STANDARD

PREMIUM

Diagnostic  
(1h main-d'oeuvre + déplacement)



Entretien annuel



10% remise pièces



Priorité dépannage



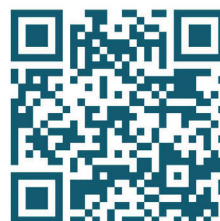
Condition de souscription

Tous produits

Tous produits sauf CLIM

Chez AR Energie Services, nous croyons en la longévité de votre équipement, c'est pourquoi nous proposons différents contrats d'entretien adaptés à vos besoins.

Scannez-ici pour  
en savoir plus :



Rejoignez-nous sur les  
réseaux sociaux :



@ar-energie-services





**AR** ENERGIE  
SERVICES

Mise en service | Entretien | Dépannage



# CONTRAT D'ENTRETIEN

Votre confort toute l'année,  
notre savoir-faire !



## Nous contacter

- 📞 06 47 74 24 57
- ✉ [contact@ar-energie-services.fr](mailto:contact@ar-energie-services.fr)
- 💻 [ar-energie-services.fr](http://ar-energie-services.fr)

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Contrat d'abonnement pour l'entretien de votre matériel de chauffage, climatisation et/ou de production d'eau chaude sanitaire. Prestations lors de la visite d'entretien pour les chaudières fioul ou gaz conformes au décret n°2009-649.

## 1 • SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

- 1.1 - Les dépannages éventuels sur appel justifié selon contrat souscrit.
- 1.2 - Les prestations comprises au présent contrat d'abonnement sont définies en fonction du type d'appareil dans les Conditions Particulières.

## 2 • DURÉE ET DÉNONCIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Chatel. Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement. En cas de changement d'appareil au cours du contrat et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil. En cas d'acquisition d'un appareil d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel appareil et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

## 3 • PRIX / CONDITIONS DE PAIEMENT / RÉVISION

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les Conditions Particulières. Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux Conditions Particulières, si elles le prévoient. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement. En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement. Les pièces détachées seront facturées :

- En sus hors de la garantie légale,
- En sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil).

## 4 • SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

- 4.1 - Les prestations non comprises au présent contrat d'abonnement sont définies en fonction du type d'appareil dans les Conditions Particulières.
- 4.2 - Sont exclues de tous contrats, les prestations suivantes :
  - La fourniture de fluide frigorigène, de fluide solaire et fluide caloporteur pour les PAC Split en liaison hydraulique ;
  - Les changements de pièces rendus obligatoires par la réglementation sur les fluides frigorigènes ;
  - Le remplacement de pièces défectueuses et la main d'œuvre nécessaire à leur mise en place ;
  - La fourniture et le remplacement du ballon tampon ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
  - Le nettoyage éventuel du réseau hydraulique de chauffage en cas de problème d'embouage ;
  - Le détartrage ;
  - Les interventions nécessitant la vidange de l'installation et le déplacement de l'appareil, du ballon d'eau chaude sanitaire ou du ballon tampon ;
  - Les interventions pour manque de fioul, gaz, eau ou électricité ;
  - Les interventions extérieures au générateur, sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
  - Les interventions sur toiture et en hauteur.
- 4.3 - Lorsque la fourniture d'une pièce de rechange est arrêtée par le constructeur et que le dépannage devient par conséquent impossible, le contrat d'abonnement prend fin.

## 5 • OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

5.1 - Obligations du souscripteur  
Ces 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 souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur 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 d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur 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 postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

### 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, 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. Il 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.

### 5.3 - Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- Fausse manœuvre ;
- Malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur ;
- Guerre, 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 du générateur), ou du conduit de fumée, si présent.

## 6 • DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les traitements de données à caractère personnel sont réalisés dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du règlement n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Les Données à Caractère Personnel (ci-après désignées « DCP ») collectées à l'occasion de l'exécution du présent contrat d'abonnement sont limitées aux informations relatives au Client : nom, prénom, numéros de téléphone portable et fixe, civilité, adresse électronique et adresse postale, RIB. Les DCP listées ci-dessus sont strictement nécessaires à l'exécution du contrat d'abonnement, aux interventions des techniciens, au service après-vente et à l'émission et l'envoi de la facturation correspondante.

Les DCP collectées sont hébergées au sein de l'Union Européenne et sont conservées durant quinze années à compter de la dernière intervention d'un technicien. Après cette période, elles seront intégralement détruites. Les DCP pourront être communiquées aux partenaires d'AR ENERGIE SERVICES comme les techniciens intervenant sur les produits en vue de leur installation/réparation et/ou contrôle périodique et, le cas échéant, aux prestataires de recouvrement. Conformément à l'article 13 du règlement n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 il est garanti aux personnes concernées le droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, d'opposition au traitement via l'adresse [contact@ar-energie-services.fr](mailto:contact@ar-energie-services.fr)



Toute réclamation relative à l'exercice de ces droits peut être introduite, après un délai d'un mois suivant une demande non suivie d'une réponse, devant la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, il est rappelé au client consommateur qu'il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour d'avantage d'informations, vous pouvez consulter la Politique de confidentialité des données sur notre site : [www.ar-energie-services.fr](http://www.ar-energie-services.fr)

## 7 • ORGANISATION DES VISITES

7.1 - La visite d'entretien annuelle sera planifiée à l'initiative du prestataire. Une date de rendez-vous sera proposée au souscripteur dans la période anniversaire de la visite initiale (date anniversaire plus ou moins 2 mois).

7.2 - Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur.

7.3 - Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

## 8 • DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

« Conformément aux articles L.616-1 et suivants du Code de la Consommation, les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Elles pourront saisir gratuitement un médiateur agréé par la Commission Européenne, pour leur litige de consommation, accessible par dépôt en ligne de son dossier sur le site : [cm2c.net/declarer-un-litige.php](http://cm2c.net/declarer-un-litige.php) ou par courrier : CM2C - 14 rue Saint Jean - 75017 PARIS

Conformément à l'article L.612-2 du Code de la Consommation, le litige peut être examiné par le médiateur sous réserve notamment que :

- (1) le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel par réclamation écrite ;
- (2) la demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive ;
- (3) le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur. »

# Votre partenaire local pour entretenir et dépanner vos équipements



## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### 1.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

1.1.1 - Une visite d'entretien annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

#### CIRCUIT ÉLECTRIQUE

- Contrôle et serrage des connexions électriques puissances ;
- Contrôle résistance préchauffage carter compresseur et dégivrage ventilateur.

#### CIRCUIT FRIGORIFIQUE

- Vérification fonctionnelle de la pompe à chaleur / du climatiseur ;
- Contrôle étanchéité circuit conformément à la réglementation ;
- Contrôle dégivrage ;
- Vérification du  $\Delta T$  sur les échangeurs ;
- Contrôle des pressions frigorifiques si doute sur les points précédents.

#### CIRCUIT HYDRAULIQUE

- Contrôle liquide antigel (température de protection et pH), le cas échéant ;
- Contrôle évacuation des condensats et pompe de relevage si présente.
- Nettoyage des filtres.

#### CIRCUIT AÉRAULIQUE

- Nettoyage et contrôle visuel de l'évaporateur ;
- Nettoyage du bac + tube d'évacuation des condensats.

#### CIRCULATEUR / RÉGULATION

- Contrôle des organes des régulations notamment de l'enclenchement des appoints, le cas échéant ;
- Dégommage éventuel des circulateurs.

#### DIVERS

- Vérification visuelle de l'ensemble (bruit anormal, trace d'huile, trace d'eau...);
- Resserrage visserie, écrous ;
- Contrôle état du calorifuge.

### 1 • POMPE À CHALEUR / CLIMATISEUR

1.1.2 - Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

1.1.3 - Seul le contrat Prémium comprend un diagnostic (un déplacement ainsi qu'une heure de main d'œuvre) pris en charge sur la durée du contrat. Ce diagnostic ne comprend pas le remplacement de pièces défectueuses, ni la main d'œuvre nécessaire à leur mise en place.

### 1.2 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- Les climatiseurs ne sont pas éligible au contrat Prémium
- Les dépannages et réparations (hors 1 diagnostic compris dans le contrat Prémium voir paragraphe (1.1.3) . Facturation en sus, dans la mesure où le prestataire peut les assurer. Un devis sera soumis préalablement à l'acceptation expresse du client.
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la PAC / au climatiseur ;
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- Réparation d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part celles énumérées en 5.3 des Conditions Générales et d'autre part l'utilisation d'eau anormalement polluée ;
- Intervention pour manque d'électricité ou d'eau ;
- La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses ;
- Mise en marche du chauffage ou de la climatisation en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire ;
- La fourniture du fluide caloporteur ;
- La main-d'œuvre pour toute intervention sur le circuit frigorifique.
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 1.1 des Conditions Particulières.