

Conditions générales des contrats d'entretien:	Deluxe E : Brûleur à mazout et gaz sans pièces de rechange
	Deluxe I : Brûleur à mazout et gaz avec pièces de rechange
	Deluxe Plus E : Brûleur à mazout et gaz, régulation de la chaudière et du circuit de chauffage sans pièces de rechange
	Deluxe Plus I/S: Brûleur à mazout et gaz, régulation de la chaudière et du circuit de chauffage avec pièces de rechange
	Connect Support

Conditions générales des contrats d'entretien de Buderus Heiztechnik AG: pour les installations de chauffage au mazout ou au gaz

1. Généralités

Les conditions ci-dessous sont valables pour les contrats d'entretien des installations de chauffage au mazout et au gaz. Les conventions spécifiques ou autres conditions contractuelles ne sont juridiquement valides que si elles sont confirmées par écrit par la société Buderus Heiztechnik AG. Dans ce cas, la validité de ces conditions est subsidiaire. Le nom du client, l'adresse et le numéro de l'installation, le type de contrat, le nombre d'entretiens, la date d'entrée en vigueur du contrat et le prix, sont indiqués dans le document contractuel signé par le client. La facturation est établie pour une période d'un an à partir de la date d'entrée en vigueur du contrat. Ces conditions remplacent toutes les conditions préalables et sont valables à partir du 03/2020.

2. Types de contrats et prestations

Les contrats d'entretien sont répartis sur plusieurs types: **Deluxe E/Deluxe I, Deluxe Plus E/Deluxe Plus I et Deluxe Plus S.** Les contrats d'entretien **Deluxe E, Deluxe Plus E** incluent les coûts des heures de travail et les frais de déplacement du technicien pour le nombre d'entretiens convenu par période de facturation de même que pour les interventions nécessaires en cas de panne pendant les heures de travail normales. Dans les cas d'urgence également en dehors des heures de travail habituelles. Sont exclues les pannes conformément au paragraphe 4 précisées ci-dessous. Le contrôle de combustion périodique, y compris le signalement aux autorités compétentes, fait également partie des prestations dans la mesure où Buderus Heiztechnik AG y est autorisé. Les contrats d'entretien **Deluxe I et Deluxe Plus I** incluent les prestations comme indiquées dans les contrats **Deluxe E, Deluxe Plus E**, ainsi que les coûts des pièces de rechange et consommables, y compris le démontage et le montage. Le contrat d'entretien **Deluxe Plus S** inclut les prestations comme indiquées dans les contrats **Deluxe I et Deluxe Plus I** ainsi qu'une extension de garantie sur la qualité et les prestations, octroyée par Buderus Heiztechnik AG sur le produit pendant la durée du contrat d'entretien **Deluxe Plus S.** Conclusion du contrat pendant la 1^{ère} année de fonctionnement. Début du contrat à partir de la 2^{ème} année de fonctionnement.

Le contrat d'entretien **Connect Support** comprend l'assistance téléphonique pendant les heures de bureau normales, l'optimisation des paramètres de confort conformément à vos indications, le traitement immédiat d'un éventuel message d'erreur pendant les heures de bureau et de piquet (07:00 h à 23:00 h) y compris la prise de rendez-vous avec le responsable de l'installation, la communication immédiate du code de dysfonctionnement pour un dépannage efficace et ciblé ainsi qu'une surveillance de votre installation (pour une durée de 4 semaines au maximum) si vous êtes en vacances ou si vous n'avez pas de raccordement à Internet. Conditions préalables à la conclusion d'un contrat: connexion avec le portail HomeCom, autorisation de consulter les données de l'installation et de les adapter en cas de besoin.

3. Entretien

Les termes entretien, service et révision ont la même signification. Buderus Heiztechnik AG détermine la date de la révision pour chaque période. L'entretien inclut les prestations indiquées ci-dessous. Cette liste n'est pas exhaustive

a) Brûleurs à air soufflé

Nettoyage et contrôle du brûleur, boîtier, pompe à mazout, dispositif de mélange, turbine du ventilateur, dispositif d'allumage, etc., contrôle du coffret de contrôle de combustion et des systèmes de sécurité, optimisation et réglage du rendement technique de combustion, analyse des valeurs de mesure conformément à la loi sur la protection de l'air (LRV), réglage, si le contrôle LRV est négatif.

b) Centrales de chauffage (brûleur + chaudière)

Mêmes prestations que pour les brûleurs à air soufflé, et contrôle de la chaudière y compris régulation et 1 entraînement de mélangeur (hors pompes de circulation et de charge et hors nettoyage des surfaces de l'échangeur thermique et de ses annexes), contrôle des thermostats de chaudière.

c) Chaudières à gaz

Nettoyage et contrôle de l'appareil, du carter, du brûleur, des électrodes d'allumage et d'ionisation, des pompes intégrées dans l'appareil, des vannes, etc., contrôle de fonctionnement du coffret de contrôle de combustion, dispositifs de commande et de sécurité et commande externe (si livrée par Buderus Heiztechnik AG), optimisation et réglage du rendement technique de combustion, analyse des valeurs de mesure conformément à la loi LRV, réglage si contrôle LRV négatif.

d) Conventions hors abonnement

La convention hors abonnement n'implique pas de contrat. Buderus Heiztechnik AG rappelle à l'exploitant de l'installation que l'entretien du générateur de chaleur est arrivé à échéance conformément aux cycles convenus. L'exploitant de l'installation passe la commande pour l'entretien en fonction des besoins (ordre de régie).

4. Prestations non comprises dans le contrat d'entretien

a) Eliminations de défauts et travaux d'entretien non couverts

Tous les travaux effectués sur les appareils non mentionnés au paragraphe 3 ou ne faisant pas l'objet du présent contrat, ainsi que sur les systèmes d'alimentation de mazout et de gaz, réservoirs, etc... Défauts provoqués par des appareils périphériques ou nettoyage/remplissage des réservoirs. Travaux réalisés sur la distribution de la chaleur.

b) Autres prestations non comprises dans le contrat d'entretien

Tous les frais administratifs et de traitement des autorités publiques. Analyses azote-mazout, etc... Livraison et montage de composants permettant l'amélioration éventuelle d'anciens brûleurs et générateurs de chaleur ne correspondant plus aux normes techniques en vigueur, afin de pouvoir respecter les nouvelles prescriptions par ex. Remplacement des éléments en fonte et du corps de chaudière.

c) L'assistance téléphonique en-dehors des heures de bureau, le traitement d'une éventuelle notification d'erreur en-dehors des heures de bureau et de piquet (07:00 h à 23:00 h), visites de votre installation et contrôle de la connectivité à l'Internet.

5. Garantie / réclamations

Buderus Heiztechnik AG garantit la réalisation minutieuse des travaux et la qualité parfaite des pièces de rechange. Les travaux et les pièces de rechange doivent être contrôlés immédiatement par le client. Toute réclamation doit être effectuée par écrit dans un délai de 5 jours. Les défauts ne pouvant être détectés immédiatement doivent être réclamés immédiatement après avoir été constatés.

6. Durée de la garantie

La garantie octroyée pour les pièces de rechange (hormis les pièces d'usure conformément au paragraphe 8) est de 2 ans après le montage.

Elle expire si des entretiens, interventions et/ou modifications ont été effectués sur le produit par des tiers sans l'accord de Buderus Heiztechnik AG, et lorsque les entretiens et réparations recommandés par Buderus Heiztechnik AG ont été refusés ou n'ont pas été réalisés. La possibilité de livraison des pièces de rechange peut être garantie pendant 10 ans après la mise en service du produit.

7. Respect des obligations de garantie

Buderus Heiztechnik AG respecte ses obligations de garantie en réparant gratuitement les pièces défectueuses de son choix, en mettant à disposition des pièces/appareils de rechange franco départ usine ou en renouvelant l'entretien gratuitement, en tout ou en partie. Tout autre droit de partenaire contractuel est exclu (dans le cadre légale autorisé), en particulier les droits à la réduction ou la reprise, les dommages-intérêts, l'alternative aux frais de remplacement de l'acheteur, les coûts liés à la détection des causes du dommage, les expertises, les dommages consécutifs (interruption du fonctionnement, dégâts des eaux et pollutions environnementales, etc...), entre autres.

8. Exclusion de la garantie

Sont exclus de la garantie les dommages causés par:
- les cas de force majeure et les influences externes comme les pannes de courant, le feu, l'eau, le gel, la formation de permafrost, la pollution, etc...
- le non respect des directives techniques de Buderus Heiztechnik AG concernant le montage, le fonctionnement et l'entretien
- le non respect de la qualité de l'eau conformément à la norme SWKI BT 102-01
- le dysfonctionnement ou l'entretien insuffisant du produit
- l'encrassement et les dépôts de calcaire, une pression d'eau trop élevée, les influences chimiques ou électrolytiques, etc...
- les travaux réalisés par des tiers.

La garantie est exclue pour les pièces et fluides techniques soumis à une usure naturelle (voir liste des pièces d'usure «ImmoClimat Suisse» – www.gebaeude-klima.ch) comme les buses, joints, garnissages réfractaires, composants électriques, produits chimiques, matériel de montage, etc... ainsi que pour les dommages résultant de la corrosion (en particulier si des installations de traitement d'eau, des détartreurs, etc... sont raccordés ou si des additifs comme les produits antigel sont rajoutés).

9. Responsabilité

Buderus Heiztechnik AG n'est aucunement responsable des vices cachés de l'installation n'ayant pas été détectés dans le cadre d'un entretien réalisé de manière conforme, des dommages par négligence, des dépenses propres du client, des coûts provenant de tiers en lien avec le dommage et entraînés unilatéralement par le client, des dommages consécutifs aux défauts, des interruptions de fonctionnement, des dégâts des eaux et de la pollution environnementale ainsi que d'un manque à gagner et d'une consommation d'énergie plus élevée suite à la modification des paramètres de confort conformément à la demande du client.

10. Durée du contrat

Une durée minimale de 2 ans est valable pour tous les types de contrats. Les contrats Deluxe E/Deluxe Plus E sont conclus pour une durée indéterminée. Les contrats Deluxe I/Deluxe Plus I sont conclus pour une durée maximale de 20 ans, et prennent fin au plus tard après la 22^{ème} année de fonctionnement, après quoi les contrats Deluxe I/Deluxe Plus I se transforment automatiquement en contrats Deluxe E/Deluxe Plus E. Le contrat Deluxe Plus S a une durée maximale de 6 ans à partir de la mise en service. Après écoulement de la durée de contrat maximale, les contrats Deluxe Plus S sont automatiquement transformés en contrat Deluxe Plus I. Chaque contrat peut être résilié sous forme écrite, la première fois à la fin de la durée de contrat minimale, puis à tout moment à la fin d'une période de facturation. Si l'objet dans lequel se trouve l'installation est vendu par le client ou si l'installation est mise hors service, démolie ou similaire, les délais de préavis normaux s'appliquent. Le délai de résiliation est de deux mois. Sous réserve du droit de résiliation exceptionnel conformément au paragraphe 11.

11. Adaptations du contrat

Buderus Heiztechnik AG se réserve le droit d'adapter ses prestations, ses prix et ses conditions générales au début d'une période de contrat d'entretien. Dans ce cas, le client est autorisé à résilier le contrat d'entretien dans un délai de 30 jours après réception de la notification/facture, sous forme écrite. Sans résiliation, l'adaptation du contrat est considérée comme étant acceptée. Les modifications des taux d'imposition et de redevance ne sont pas considérées comme des adaptations de prix et n'autorisent pas la résiliation anticipée.

12. Conditions de paiement

Les périodes contractuelles sont facturées annuellement et à l'avance. Le droit à bénéficier des prestations de service conformément aux termes du contrat ne devient effectif qu'à compter de la réception du paiement. Si, en dépit des relances, le paiement n'intervient pas dans les délais, Buderus est autorisé à dénoncer le contrat avec effet immédiat.

13. Droit applicable et tribunal compétent

Le tribunal compétent est Liestal. Toutefois, Buderus Heiztechnik AG reste également libre de poursuivre le client en justice à son domicile ou devant tout autre tribunal compétent. Le droit appliqué est le droit suisse

14. Dispositions finales

Les conditions spéciales, les compléments et les modifications du présent contrat doivent être spécifiés par écrit. La conclusion du présent contrat ne libère pas le client de l'obligation légale d'entretien des réservoirs, des conduites, des systèmes d'évacuation des fumées et de toute autre prescription requise par les autorités publiques.