



## **Conditions générales de vente, édition du 1er septembre 2025.**

*Définition des prestations dans le cadre d'un contrat d'entretien  
selon la formule choisie Base, Eco ou Confort et définies ci-après.*

### **1 / Services inclus dans toutes nos formules, durant la période de couverture du contrat<sup>(1)</sup> exclusivement:**

- La visite d'entretien annuelle,
- La prise en charge de votre dépannage en 48 heures maximum, du lundi au vendredi<sup>(2)</sup>,
- La mise à disposition de votre attestation d'entretien dématérialisée sur votre espace client,
- Le déplacement offert sur toutes les communes de la communauté des communes "Ubaye Serre-Ponçon",
- L'accès à votre espace client dédié via le site [www.actionprochauffage.fr](http://www.actionprochauffage.fr) ou monespace.extrabat.com,
- La prise de rendez-vous automatique pour les visites d'entretien annuelles.
- Une permanence téléphonique assurée pendant toute la période de couverture du contrat<sup>(3)</sup> (à savoir du premier septembre au 30 avril de l'année civile suivante), selon ces horaires:

**du lundi au vendredi de huit heures à midi et sur messagerie vocale le week-end et les après-midi,  
à ce numéro uniquement: 06 77 69 51 99, sur appel ou répondeur vocal<sup>(4)</sup>,**

*(1) période de couverture du contrat d'entretien: du premier septembre au trente avril de l'année civile suivante.*

*(2) le samedi, les dépannages seront effectués, selon le degré de gravité, à l'appréciation du prestataire;  
une solution provisoire pourra être proposée au souscripteur (prêt de radiateurs indépendants, ou de chauffe-eau provisoire).  
Pas de dépannages courants le dimanche, hors situation dangereuse ou dégât causé par un élément de la sphère chaufferie.*

*(3) aucune permanence physique dans nos locaux n'est assurée durant cette période.*

*(4) les contacts via SMS, TEXTOS ou applications de messageries ne seront pas traités.*

Chaque dépannage fera l'objet d'un bon d'intervention comportant le motif de la visite et le détail des pièces facturées. Les pièces défectueuses hors garantie seront laissées à disposition du client s'il en fait la demande.

---

### **2 / Services de dépannage, compris selon la formule souscrite:**

#### **2.1 / Contrat Base:**

En cas de panne, et en cas de panne seulement, une intervention à mi-tarif horaire, dans la limite de quatre heures maximum, sur appel justifié du client sur toute la sphère chaufferie\* (intervention limitée au remplacement de pièces ne nécessitant pas de modification de la tuyauterie), durant la période de couverture du contrat uniquement. Les pièces de rechange seront facturées séparément au tarif en vigueur.

#### **2.2 / Contrat Eco:**

En cas de panne, et en cas de panne seulement, une intervention, dans la limite de quatre heures maximum, sur appel justifié du client sur toute la sphère chaufferie\* (intervention limitée au remplacement de pièces ne nécessitant pas de modification de la tuyauterie), durant la période de couverture du contrat uniquement. Les pièces de rechange seront facturées séparément au tarif en vigueur.

#### **2.3 / Contrat Confort:**

En cas de panne, et en cas de panne seulement, trois interventions, dans la limite de quatre heures maximum chacun, sur appel justifié du client sur toute la sphère chaufferie\* (interventions limitées au remplacement de pièces ne nécessitant pas de modification de la tuyauterie), durant la période de couverture du contrat uniquement. Une remise de 15 % sur les pièces de rechange dans la limite de huit cent euros (prix public hors-taxe).

\* **sphère chaufferie** = chaudière complète, circulateur(s), accessoires hydrauliques, de sécurité et de régulation.



**3 / La visite d'entretien annuelle comprend selon votre équipement,  
durant la période de couverture exclusivement:**

**3.1 / La main d'œuvre et les frais de prise en charge nécessaire à la réalisation des opérations citées ci-dessous  
selon votre équipement (visite d'entretien annuelle).**

**3.2 / Chaudière fioul:**

- Nettoyage du corps de chauffe,
- Démontage et nettoyage complet du brûleur,
- Relevé du type de gicleur et remplacement si besoin, fourni,
- Nettoyage du filtre et du pré-filtre fioul si présent,
- Vérification de la pression de pulvérisation fioul,
- Mesure de la température des fumées, du monoxyde de carbone, du dioxyde de carbone, de l'oxygène, du rendement thermique de combustion et du facteur d'air dans les fumées, si chaudière équipée de prise de mesure,
- Détermination de l'indice de noircissement, si chaudière équipée de prise de mesure,
- Vérification des dispositifs de sécurité du brûleur,
- Contrôle des organes de régulation,
- Contrôle des éléments constitutifs de la sphère chaufferie (vannes, circulateur, soupape de sécurité, pression d'eau, vase d'expansion).

**3.3 / Chaudière bois et biomasse:**

- Vérification du raccordement et de l'étanchéité du conduit d'évacuation des produits de combustion,
- Vérification de l'état des joints,
- Nettoyage du corps du chauffe et décendrage approfondi,
- Vérification complète de l'appareil,
- Vérification du système d'alimentation automatique, si présent,
- Nettoyage du ou des ventilateurs, si présent,
- Mesure de la température des fumées, du monoxyde de carbone, du dioxyde de carbone, de l'oxygène, du rendement thermique de combustion et du facteur d'air dans les fumées ,
- Détermination de l'indice de noircissement,
- Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil,
- Contrôle des organes de régulation, si présent,
- Contrôle des éléments constitutifs de la sphère chaufferie (vannes, circulateur, soupape de sécurité, pression d'eau, vase d'expansion).

**3.4 / Chaudière gaz:**

- Démontage et nettoyage complet du brûleur,
- Nettoyage du corps de chauffe,
- Vérification, mesure et réglage éventuel de la pression ou débit gaz, selon prescriptions constructeur ou normes en vigueur,
- Mesure du débit et relevé de la température de l'eau chaude sanitaire pour les chaudières à production instantanée,
- Mesure de la température des fumées, du monoxyde de carbone, du dioxyde de carbone, de l'oxygène, du rendement thermique de combustion, du facteur d'air dans les fumées, si chaudière équipée de prise de mesure,
- Mesure du tirage\*, si chaudière équipée de prise de mesure,
- Vérification des dispositifs de sécurité du brûleur ,
- Contrôle des organes de régulation,
- Contrôle des éléments constitutifs de la sphère chaufferie (vannes, circulateur, soupape de sécurité, pression d'eau, vase d'expansion),
- Vérification du bon écoulement des condensats et nettoyage du siphon, pour les chaudières à condensation.

\*Ne concerne que les chaudières équipées d'un brûleur à air soufflé.

### **3.5 / Chaudière électrique:**

- Vérification des dispositifs de sécurité électriques et hydrauliques,
- Vérification et resserrage des connexions électriques (effet Joule, échauffement des conduites électriques),
- Vérification des fusibles et protections,
- Vérification des résistances électriques,
- Vérification et mesure des tensions et intensités électriques,
- Contrôle des organes de régulation,
- Contrôle des éléments constitutifs de la sphère chaufferie (vannes, circulateur, soupape de sécurité, pression d'eau, vase d'expansion),

### **3.6 / Pompe à chaleur air-air:**

- Vérification et contrôle général de l'unité intérieure, de l'unité extérieure et du compresseur de chaque appareil,
- Vérification des fixations et supports,
- Contrôle d'étanchéité conformément à la réglementation en vigueur au moment de l'intervention,
- Vérification du bon fonctionnement des régulations, sécurité et automatismes,
- Nettoyage du filtre à air de chaque unité intérieure,
- Désinfection des batteries,
- Dépoussiérage, nettoyage des unités intérieures et extérieures,
- Dépoussiérage du coffret électrique et resserrage des connexions (effet Joule, échauffement des conduites électriques),
- Vérification de l'écoulement des eaux de condensat et nettoyage du bac à condensat, si présent.

### **3.7 / Pompe à chaleur air-eau et eau-eau:**

- Contrôle visuel des éventuelles fuites de réfrigérant (trace d'huile),
- Contrôle de l'étanchéité du circuit frigorifique conformément à la réglementation en vigueur au moment de l'intervention,
- Vérification de l'humidité du circuit frigorifique au voyant hygroscopique, si présent,
- Vérification du différentiel de température au niveau du filtre déshydrateur, si présent,
- Les vérification des organes de sécurité,
- Vérification, nettoyage de l'évaporateur et du condenseur,
- Vérification du bon écoulement des condensats,
- Contrôle et resserrage des connexions électriques (effet Joule, échauffement des conduites électriques),
- Vérification des tensions et des intensités,
- Nettoyage du filtre à tamis et du pot à boues, si présence de vannes d'isolement,
- Contrôle, le cas échéant, du taux de glycol,
- Contrôle du circulateur primaire,
- Vérification des paramètres de la régulation,
- Contrôle du fonctionnement général,
- Contrôle des éléments constitutifs de la sphère chaufferie (vannes, circulateur, soupape de sécurité, pression d'eau, vase d'expansion).

### **3.8 / Système eau chaude sanitaire et chauffage solaire:**

- Contrôle du pH et du degré de protection antigel du fluide caloporteur,
- Contrôle de la pression des service du circuit,
- Contrôle visuel de non fuite,
- Contrôle de non rejet de la soupape de sécurité,
- Contrôle du vase d'expansion solaire, si équipé d'une vanne de maintenance et non nécessité d'appoint de fluide caloporteur,

- Vérification du niveau de fluide sur système non pressurisé (auto-vidangeable),
- Vérification, réglage du débit de fluide par rapport à la surface des capteurs, selon préconisation constructeur,
- Contrôle de la pompe de circulation,
- Vérification du fonctionnement du groupe de sécurité (pour les systèmes d'eau chaude),
- Vérification de la protection anticorrosion (pour les systèmes d'eau chaude),
- Vérification du bon fonctionnement du mitigeur thermostatique (pour les systèmes d'eau chaude),
- Vérification des réglages et reprise des paramètres si nécessaire,
- Vérification de la cohérence de lecture des sondes de température,
- Vérification et contrôle du fonctionnement des apponts de relève si présent,
- Contrôle visuel des liaisons du système (limité aux parties apparentes et accessibles),
- Contrôle visuel de l'aspect général des capteurs, tuyauteries et isolants extérieures,
- Contrôle d'absence de mousse, fuite apparente, feuilles, traces de condensation.

**Certains de ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires, soit à la date d'édition du présent document:**

**Décrets n°2009-649 du 9 juin 2009/2020-912 du 28 juillet 2020+arrêté du 15 septembre 2009/2023-641+arrêté du 20 juillet 2023**

---

#### **4 / Interventions non comprises dans le service d'entretien:**

##### **4.1 / Ne sont pas considérées comme justifiées ou prioritaires les interventions suivantes:**

##### **4.2 / Chaudière fioul, bois, électrique, gaz, pompe à chaleur:**

- Toute intervention effectuée en dehors de la période de couverture du contrat, à savoir du premier septembre au 30 avril,
- Vérification et entretien des radiateurs ou plancher chauffant et canalisations (appoint d'eau, purge d'air, traitement),
- Réparation d'avarie ou de panne causée par fausse manœuvre, intervention étrangères ou non compétentes (hors de la responsabilité du prestataire), gel, utilisation d'eau ou de combustible impropre, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière, vapeurs grasses ou corrosives),
- Intervention pour manque de combustible ou défaut d'alimentation électrique,
- Entretien et dépannage des dispositifs connexes à l'installation (par exemple : tableau électrique, distribution d'énergie),
- Détartrage, désembouage ou remplacement d'anode,
- Mouvement de fluide frigorigène (pompes à chaleur).

##### **4.3 / Système eau chaude sanitaire et chauffage solaire:**

- Toute intervention effectuée en dehors de la période de couverture du contrat, à savoir du premier septembre au 30 avril,
- Remplacement d'un ou plusieurs capteurs,
- Remplacement d'un ou plusieurs composants du capteur,
- Remplacement de tout ou partie du calorifugeage isolant des conduites, extérieurs ou intérieures,
- Détartrage du ballon ou réservoir de stockage,
- Remplacement du ballon ou réservoir de stockage,
- Reprise des fuites sur capteurs, raccordements et liaisons intérieures ou extérieures,
- Remplacement de l'anode sacrificielle, si inaccessible par une opération simple de démontage avec vidange partielle du ballon ou réservoir,
- Vidange, purge et remplissage complet du circuit capteurs solaire,
- Vidange et remplissage du circuit primaire,

- Remplacement de l'appoint électrique, si intégré,
- Contrôle et maintenance des générateurs en appoint ou relève, si non intégrés,
- Remplacement complet du fluide caloporteur, et purge du système,
- Ramonage des conduits de fumée et pots de purge des générateurs d'appoints, si présents,
- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuite, appoint d'eau, purge d'air),
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par fausse manœuvre, intervention étrangère, gel, utilisation d'eau ou de fluide anormalement pollué, utilisation en atmosphère chargée en particules (poussière abondante, vapeurs grasses ou corrosives).

***Les interventions ci-dessus décrites seront réalisées dans les plus brefs délais durant la période de couverture du contrat d'entretien exclusivement, et en fonction des disponibilités du planning de l'entreprise; elles seront facturées selon le tarif horaire en vigueur.***

***Sera considéré comme justifiée et prioritaire toute panne, autre que celles citées ci-dessus et ayant mis le chauffage ou l'eau chaude à l'arrêt durant la période de couverture du contrat exclusivement.***

***Le présent document "Conditions générales de vente" pourra être révisé à tout moment par le prestataire et fera foi d'avenant au contrat, signé par le souscripteur (manuellement sur papier ou numériquement sur le site www.actionprochauffage.fr) pour acceptation de ces conditions.***

---

## **5 / Durée et dénonciation:**

### **5.1 / Période de validité:**

- Le présent service d'entretien est valable pour une période hivernale du premier septembre au 30 avril de l'année civile suivante (période de couverture) à compter de la signature du présent contrat ou de la première visite annuelle.

### **5.2 / Renouvellement:**

- Le contrat sera renouvelé chaque année par tacite reconduction pour la prochaine période hivernale, du premier septembre au 30 avril de l'année civile suivante.

### **5.3 / Résiliation par le prestataire:**

- En cas d'acquisition d'un nouveau générateur, le contrat prendrait fin automatiquement, sans préavis,
- Tout remplacement d'un générateur ou équipement devra être notifié au prestataire par le souscripteur avant le renouvellement tacite du présent service d'entretien,
- Le prestataire pourra également mettre fin à ce service sans préavis si l'exécution d'une mise aux normes proposée était refusée par le souscripteur, si la disponibilité des pièces détachées n'est plus assurée par le constructeur de l'équipement concerné, si l'équipement est jugé trop vétuste ou dangereux, si une modification a été apportée au matériel par un intervenant externe à l'entreprise "Action Pro Chauffage", si les moyens humains de l'entreprise se retrouvent insuffisants pour assurer une prestation rapide et de qualité (absence technicien pour maladie par exemple, défaut de recrutement), si le générateur est jugé irréparable par le prestataire (indisponibilité des pièces de rechange) ou encore si le devis de réparation proposé par le prestataire est refusé par le souscripteur,
- Une dénonciation en cours d'année de garantie n'ouvre aucun droit à remboursement de tout ou partie du service d'entretien et dégage le prestataire de toute conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien,
- En cas de non règlement du service d'entretien ou d'une intervention non incluse ou en cas de refus de rendez-vous pour l'entretien annuel dans la période (du premier septembre au 30 avril de l'année civile suivante), le prestataire pourra également dénoncer le contrat sans préavis suite aux relances effectuées,
- En cas de non respect des conditions "Responsabilité et obligation du souscripteur", décrites ci-dessous.

#### **5.4 / Résiliation par le souscripteur:**

- La demande de résiliation du contrat d'entretien sera envoyée au prestataire par courrier recommandé avec accusé de réception, trois mois avant la date anniversaire de la signature du contrat.
- 

#### **6 / Conditions de paiement et rendez-vous:**

- Le prestataire s'engage à proposer un nouveau rendez-vous par courrier, e-mail ou téléphone, en vue du renouvellement du service d'entretien et de la visite annuelle au terme de l'année de garantie,
  - Le rendez-vous sera proposé dans la période de couverture, en fonction du planning de rendez-vous du prestataire, sans toutefois respecter un délai de douze mois suivant le dernier entretien annuel,
  - Cette visite d'entretien sera annoncée quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report trois jours ouvrables au moins avant la date fixée,
  - Après deux déplacements du prestataire pour absence du souscripteur, il sera facturé un déplacement supplémentaire, selon tarif en vigueur,
  - Le montant de toute facture est à régler à réception de celle-ci, par chèque, espèces ou virement, ou le jour de l'intervention si présence du client, directement au technicien chargé de l'intervention,
  - Le non-paiement d'une facture au lendemain de l'échéance de celle-ci annulera sans préavis la garantie liée au service d'entretien et donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture non réglée, ainsi qu'à des intérêts de retard de paiement correspondant à 10 % l'an, conformément aux articles L 441-6 et D 441-5 du Code du Commerce des pénalités pour retard de paiement,
  - Le tarif pourra être révisé ou modifié par le prestataire dans le cadre des règlements et lois en vigueur en respectant un préavis d'un mois,
  - Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau tarif, le client aura la possibilité de résilier sans préavis le présent de contrat,
  - Faute par lui de faire la modification de prix s'appliquera à la date annoncée.
- 

#### **7 / Responsabilité et obligations du souscripteur:**

- 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 contrat de service d'entretien,
- Le souscripteur mettra à disposition du prestataire toute documentation technique concernant son équipement,
- Le souscripteur mettra à disposition du prestataire toute attestation d'entretien ou certificat de ramonage antérieur à la prise en charge par le prestataire,
- Les installations du souscripteur, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toute nature, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec les règlements en vigueur lors de la réalisation,
- Le souscripteur s'engage à maintenir ses installations en stricte conformité avec ces règles et fera effectuer toute modification sur les appareils concernés si une nouvelle réglementation les imposait, sur préconisation écrite du prestataire,
- Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hormis celle prévue à l'alinéa précédent, aux appareils concernés par le service d'entretien, sans en informer au préalable le prestataire,
- De même il s'interdira de modifier les réglages de ceux-ci, hors réglages d'utilisations usuels décrits sur le manuel d'utilisation,
- Le ramonage de la cheminée ne faisant pas partie du présent service d'entretien, le souscripteur s'engage à le faire réaliser par l'homme de l'art selon les prescriptions du décret en vigueur, avant la visite annuelle d'entretien du prestataire et de mettre à disposition du technicien le certificat de ramonage lors de la visite d'entretien,
- Le libre accès devra être constamment garanti au prestataire dans le local chaufferie et autour des appareils,
- L'accès routier jusqu'au local concerné, notamment l'hiver, devra également être libre, dégagé et praticable,
- Aucun aménagement postérieur à la signature du service d'entretien ne devra gêner les opérations d'entretien.



**8 / Responsabilité et 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 document,
  - Il s'engage à assurer l'entretien conformément aux règles de l'art et plus généralement de manière à apporter une intervention de qualité et de nature à assurer le bon fonctionnement de l'appareil, dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées,
  - Les dépannages seront réalisés avec des pièces neuves sous garantie par le fabricant ou en échange standard également garantis.
- 

**9 / Limite de responsabilité:**

- La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tout incident ou accident provoqué par fausse manœuvre ou malveillance, intervention étrangère imputable au souscripteur: guerre, incendie, ou sinistre dû à des phénomènes naturels tels que gel, inondation, orage et tremblement de terre,
  - Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défectuosités du circuit de chauffage (hors chaudière) ou de la cheminée, ou résultants d'un défaut de montage manifeste, d'un manque d'accessoires de sécurité, ou d'une malfaçon,
  - La responsabilité du prestataire ne sera pas engagée non plus pour négligence ou manque d'entretien usuel par l'utilisateur, par exemple mauvaise qualité de l'eau de chauffage (acidité de glycol, embouement) ou par une mauvaise mise en œuvre, non conforme lors de l'installation de l'équipement par l'installateur de celui-ci.
- 

EURL Action Pro Chauffage, 4 allée des Cytises, 04400 Barcelonnette  
tél: 06 77 69 51 99 / courriel: contact@actionprochauffage.fr  
Siret n°819 296 120 000 10 - RCS de Manosque - n° TVA FR37819296120  
contrat d'assurance responsabilité civile et décennale n°312794712007

---

***En signant ce document, je reconnaiss avoir lu et accepte les conditions générales.***

**Prénom, Nom, date et signature:**