

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE ENTRETIEN CHAUDIERE

1. DÉFINITIONS:

- **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- **Adresse de l'installation** : le logement (du consommateur) ou bâtiment (non-consommateur) que vous avez indiqué, situé en Belgique, où la maintenance ou les réparations de l'installation doivent être effectuées.
- **Installation** : votre installation de chauffage central (installations de chauffage intérieures fixes), au mazout d'une puissance de maximum 70 kW.
- **Client** : tout consommateur ou non-consommateur qui conclut un contrat d'ENTRETIEN DE CHAUDIERE avec PROXIFUEL SA.
- **Période de maintenance** : la période des 12 mois au cours desquels l'entretien doit être effectuée. L'entretien d'une installation au mazout s'effectue une fois par an (période de maintenance = 12 mois). Cette période de maintenance correspond aux 6 mois précédents le mois de l'entretien et 6 mois après. La période de maintenance peut varier la première année de la souscription au service si l'entretien est réalisé immédiatement. La période de maintenance correspondra alors aux 6 mois suivant l'entretien.
- **Jour de réception** : le troisième jour ouvrable après l'envoi du document. Les jours ouvrables sont tous les jours de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
- **Mensualités** : paiements mensuels prélevés par domiciliation pour provisionner le montant à payer pour l'entretien ou pour terminer de financer une prestation d'entretien déjà réalisée.
- **Cahier des charges** : il s'agit d'une feuille de route qui détaille les travaux effectués lors de l'entretien. Ce cahier des charges est conforme à la législation régionale en vigueur et assure une prestation complète et de la meilleure qualité qui soit sur le marché.
- **Frais de rupture** : il s'agit de certains frais qui seront dus par le client dans certains cas de figure explicités ci-dessous.

2. SERVICE:

PROXIFUEL S.A s'engage à effectuer l'entretien annuel de l'installation du client à l'adresse de l'installation, au cours du mois du premier entretien convenu avec le Client, selon les modalités définies dans les présentes Conditions Spécifiques qui, avec le cahier des charges et la liste tarifaire, constituent le contrat. En cas de contradiction, les dispositions des présentes Conditions Spécifiques prévalent.



3. DURÉE ET TERME DU CONTRAT :

3.1 Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

3.2 Le contrat entre en vigueur à la date où il est conclu.

3.3 Chacune des parties peut mettre un terme au contrat à tout moment par courrier recommandé à condition qu'un délai de préavis de deux (2) mois soit respecté.

3.4 Si le Client met un terme au contrat et que l'entretien pour la période de maintenance en cours a déjà été effectué, il sera redevable à PROXIFUEL SA de la somme des Mensualités restantes jusqu'au paiement complet de la prestation déjà réalisée.

3.5 Si le Client met un terme au contrat et que l'entretien pour la période de maintenance en cours n'a pas encore été effectué, PROXIFUEL SA s'engage à lui rembourser les mensualités déjà payées depuis le début de la période de maintenance pour laquelle l'entretien n'a pas encore été réalisé.

4. MAINTENANCE

4.1 PROXIFUEL SA s'engage à : planifier L'ENTRETIEN DE VOTRE INSTALLATION en tenant compte de la période de maintenance souhaitée initialement et à en assurer le suivi. La date exacte de l'entretien est fixée par le service technique de PROXIFUEL SA en concertation avec le client ; PROXIFUEL SA fera exécuter l'entretien par un TECHNICIEN AGRÉÉ. Il peut s'agir d'un collaborateur ou d'un sous-traitant sélectionné par PROXIFUEL SA.

4.2 Pour le 1^{er} entretien, le client peut lui-même contacter PROXIFUEL SA pour fixer une date antérieure pour l'entretien de l'installation.

4.3 L'entretien comprend au minimum ce que prévoit la législation régionale en matière d'entretien périodique en date du présent contrat, à l'exclusion d'audits supplémentaires éventuels imposés par ladite législation.

4.4 Tous services ou produits ne figurant pas dans le cahier des charges ne sont pas compris dans l'entretien et doivent être payés séparément à PROXIFUEL SA, selon le devis réalisé par le technicien.

5. CRITÈRES D'INTERVENTION

5.1 L'entretien est uniquement effectué si la chaudière et l'installation sont conformes à la réglementation et/ou les normes techniques en vigueur et si l'état de la chaudière ne met pas en danger la sécurité du technicien.

5.2 Le contrat ne couvre explicitement pas :

- les chaudières d'une puissance supérieure à 70 kW ;
- les chaudières et installations auxquelles l'accès est insuffisant pour le technicien.

5.3 Si au jour convenu pour l'entretien le technicien mandaté par PROXIFUEL SA constate que votre installation n'est pas régulièrement entretenue et/ou qu'elle est en mauvais état et que l'entretien ne peut être effectué sans risque pour sa sécurité, l'entretien peut ne pas être exécuté et PROXIFUEL SA peut alors résilier immédiatement le contrat sans aucune obligation de dédommagement. Dans ce cas de figure, conformément au point 4, PROXIFUEL SA remboursera les mensualités déjà reçues, déduction faite ou moyennant des frais de rupture de 50 EUR à charge du client.

5.4 Si le technicien constate que votre installation ne respecte pas les dispositions légales d'application, il agira conformément à la réglementation applicable. Les 3 cas suivants peuvent se présenter :

- L'installation n'est pas conforme et doit être réparée avant le prochain entretien.

Vous vous engagez à effectuer les réparations avant l'entretien et celui-ci pourra dès lors être effectué.

- L'installation n'est pas conforme mais ne requiert pas l'interruption immédiate de son fonctionnement.

Cependant, en raison de la gravité de la non-conformité, l'utilisateur et/ou le propriétaire doit obligatoirement faire réparer l'installation dans les 3 mois. Si l'installation est réparée dans les 3 mois, la maintenance peut être effectuée. Si l'installation n'est pas réparée dans les 3 mois, PROXIFUEL SA se réserve le droit de mettre un terme immédiat au contrat sans devoir payer le moindre dédommagement. Dans ce cas, la somme des mensualités restantes jusqu'à la fin de la période de maintenance, sera comptabilisée en faveur ou à charge du client selon les cas et majorée systématiquement de frais de rupture de 50 EUR.

- L'installation n'est pas conforme et la situation est grave à un point tel qu'il est nécessaire de couper immédiatement l'arrivée de mazout, et ce jusqu'à ce que l'installation soit à nouveau conforme. Le technicien fait immédiatement le nécessaire pour couper l'arrivée de mazout, ce que le client accepte d'emblée par la signature du contrat, et ce jusqu'à ce que les problèmes qui constituent un danger immédiat soient résolus.

PROXIFUEL SA se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Contrat sans devoir payer le moindre dédommagement.

Dans ce cas, les mensualités déjà versées seront remboursées au client, déduction faite ou moyennant le paiement des frais de rupture de 50 EUR à charge du client.

5.5 L'entretien est effectué un jour ouvrable. Elle peut être réalisée aux moments suivants : entre 8h et 11h, entre 10h et 14h et entre 13h et 16h. PROXIFUEL SA ou un mandataire agréé contactera le client pour fixer un rendez-vous. Le Client peut également, s'il le souhaite, prendre rendez-vous par téléphone au 0800 76 000. À la prise de rendez-vous, PROXIFUEL S.A demandera au client de communiquer les caractéristiques principales de l'installation (marque, type, année de construction, type d'énergie, etc.) faisant l'objet de l'entretien. Si l'installation a été adaptée ou remplacée, le client le notifie par écrit immédiatement ou au plus tard à la prise du rendez-vous suivant.

5.6 Les rendez-vous peuvent être annulés par écrit par courrier ou e-mail. PROXIFUEL SA doit recevoir ce courrier ou cet e-mail au plus tard 72 heures avant le rendez-vous.



En cas d'annulation tardive, PROXIFUEL SA se réserve le droit de facturer un coût administratif de 50 EUR (TVA comprise).

5.7 La première maintenance peut être réalisée au plus tôt 30 jours après la conclusion du Contrat.

6. PRIX, FACTURES ET MODES DE PAIEMENT

6.1 Si le client souscrit à un contrat de maintenance avec PROXIFUEL SA, la facture de l'entretien sera être payée au comptant ou par le prélèvement de cotisations mensuelles.

La facture de l'entretien et les cotisations mensuelles dépendent du taux de TVA appliqué (6 % ou 21 %) conformément à la législation en vigueur.

6.1.1 Paiement comptant en-dehors de la prestation d'ENTRETIEN DE CHAUDIERE sensu stricto : votre facture sera payable au comptant à la réception de la facture.

6.1.2 Paiement par cotisations mensuelles :

- Si le 1er entretien est souhaité dans les 6 mois suivant la souscription du service, 50 % du prix annuel de l'entretien, soit l'équivalent de 6 mensualités, sera payé par domiciliation bancaire lors de la réception de la facture correspondante envoyée dans les jours qui suivent l'entretien. Le solde, constitué des 6 mois restants, sera réparti sur les 6 mensualités suivant l'entretien.
- Si le 1^{er} entretien est planifié dans un délai supérieur à 6 mois de la date du contrat, le paiement de l'entretien sera intégralement réparti sur 12 cotisations mensuelles. La première cotisation mensuelle débutera 6 mois avant la date de la première maintenance souhaitée dans le contrat, et sera prélevée par domiciliation bancaire.

6.3 Le coût des services de maintenance, ainsi que les cotisations mensuelles sont repris dans la liste tarifaire.

6.4 Le contrat de maintenance comprend l'entretien de l'installation. Les déplacements sont compris dans le forfait, à moins que le mécanicien ne doive effectuer plusieurs déplacements non justifiés par l'entretien en tant que tel. Dans ce cas, ceux-ci s'élèvent à 50 EUR/déplacement (TVA comprise). Les déplacements inutiles (par ex. en cas d'absence ou d'installation dans un état ne permettant pas l'exécution de l'entretien au jour convenu pour l'entretien) sont également facturés au client à hauteur du montant susmentionné. Les pièces de rechange ne sont pas incluses dans le prix de l'entretien et seront facturées au tarif convenu lors de la signature du bon de commande afférent à la réparation ou au remplacement.

7. MODIFICATION DE LA LISTE TARIFAIRE ET DES CONDITIONS :



7.1 Les présentes Conditions Spécifiques, la liste tarifaire et le cahier des charges qui sont d'application peuvent uniquement être modifiés deux (2) mois après notification au client.

7.2 En dérogation de ce qui précède, les modifications s'appliquent directement si elles découlent directement ou indirectement de la décision d'une entité/autorité publique.

7.3 Cette notification peut s'effectuer par tous les moyens de communication utilisés habituellement entre PROXIFUEL SA et le client, par exemple par mention sur la facture.

7.4 Si le client n'est pas d'accord avec une modification, il peut résilier le contrat par écrit, par courrier recommandé, dans un délai d'un (1) mois après notification de la modification, sans notification préalable et sans frais.

Dans ce dernier cas, si l'entretien n'a pas encore eu lieu, les mensualités déjà versées seront le cas échéant remboursées au client déduction faite d'éventuelles pénalités en application des présentes Conditions Spécifiques.

7.5 La résiliation sera effective le lendemain de la réception de la lettre de résiliation envoyée par courrier recommandé. Les anciennes conditions restent en vigueur jusqu'à ce moment-là. Le client ne bénéficie pas de ce droit de résiliation lorsque les modifications sont en sa faveur, quand elles ne lui confèrent pas moins de droits ou ne lui imposent pas plus d'obligations.

8. GARANTIE ET RESPONSABILITÉ DE LA MAINTENANCE

8.1 PROXIFUEL SA est seule responsable en cas de non-exécution des prestations du contrat (à l'exception des cas de force majeure) et de faute grave ou intentionnelle. À l'exception d'un décès ou de dommages corporels, la responsabilité de PROXIFUEL SA se limite au remplacement gratuit de l'exécution de l'entretien.

8.2 Si des pièces de rechange ou d'autres articles sont livrés, ils sont sous la garantie du fabricant, conformément à la garantie de conformité légale.

8.3 Le client assume l'entière responsabilité à l'égard de tiers, en particulier des voisins, pour les dommages étant la conséquence inévitable de l'exécution des prestations d'entretien lorsque PROXIFUEL SA n'a commis aucune faute. PROXIFUEL SA décline toute responsabilité en cas de problème survenant au cours ou à la suite de son intervention en raison de la vieillesse de l'installation faisant l'objet d'opérations de maintenance ou de ses pièces. Le démontage des appareils relève de la responsabilité exclusive du client.

8.4 PROXIFUEL SA ne peut aucunement être tenue responsable (1) de l'utilisation de produits chimiques destinés à déboucher des canalisations, (2) d'un problème de fonctionnement, quel qu'il soit, survenu après avoir coupé l'eau et (3) de dommages aux éléments porteurs constatés au cours des travaux.

9. CORRESPONDANCE ET COMMUNICATION

9.1 Sous réserve de ce qui est défini au 10.2 toute correspondance est envoyée à l'adresse communiquée par le client lors de la conclusion du contrat ou, à défaut, au domicile du client. Cette adresse peut être modifiée sur demande écrite du Client.

9.2 Si le client conclut un contrat en ligne ou choisit de recevoir les informations relatives à son contrat avec PROXIFUEL SA par e-mail, il accepte d'emblée que PROXIFUEL SA lui adresse, dans la mesure du possible, tout courrier relatif à son contrat par e-mail. Sous réserve des cas où les présentes conditions spécifiques ou autre document contractuel prévoient le respect de formalités particulières, la correspondance ne lui sera dès lors plus envoyée par courrier postal mais par voie électronique. La correspondance sera valablement envoyée à la dernière adresse e-mail indiquée.

9.3 PROXIFUEL SA et le client renoncent expressément au droit de contester la validité de ou la preuve que constitue une facture et/ou une communication envoyée par e-mail pour le simple motif qu'elle a été envoyée par e-mail. PROXIFUEL SA et le client conviennent expressément que, dans le cas visé à l'article 9.2, les factures et les rappels ne sont plus envoyés par courrier postal et que les factures électroniques sont les seules factures officielles.

Le client se charge lui-même de sauvegarder et de conserver ses factures. PROXIFUEL SA ne peut être tenue responsable de la perte éventuelle de l'e-mail ou d'un traitement tardif.

Le client informe immédiatement PROXIFUEL SA de toute modification de son adresse e-mail en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : chauffage@ProxiFuel.be.

PROXIFUEL SA n'est pas obligé de conserver cette correspondance.

10. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

10.1 Lors de la souscription au service d'ENTRETIEN DE CHAUDIERE, le client doit communiquer à PROXIFUEL SA ses données à caractère personnel. Il doit tenir ces données à jour pendant toute la durée du contrat. Si ses données à caractère personnel changent, par exemple ses coordonnées bancaires ou son adresse, le client doit en informer PROXIFUEL SA.

10.2 Le client accepte que les données à caractère personnel qu'il fournit soient utilisées aux fins suivantes : l'exécution du contrat, la facturation et la fourniture des produits et services demandés par le client ainsi que l'exécution des obligations légales auxquelles est tenue PROXIFUEL SA en tant que fournisseur.



La politique de traitement de données personnelles de PROXIFUEL SA est disponible sous le lien suivant : <https://www.proxifuel.be/fr/confidentialite>.

11. RESPONSABILITÉ ET GARANTIE

11.1 Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des dispositions légales contraignantes qui priment.

11.2 PROXIFUEL SA peut uniquement être tenue responsable en cas de non-exécution des prestations du contrat (à l'exception des cas de force majeure ou de faute grave ou intentionnelle).

11.3 À l'exception d'un décès ou de dommages corporels, la responsabilité de PROXIFUEL SA se limite à la nouvelle exécution de l'entretien de la chaudière.

11.4 La responsabilité de PROXIFUEL SA à l'égard du client en conséquence d'un manquement ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation de dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre.

11.5 Par « dommage indirect », on entend notamment : manque à gagner, perte de temps, perte de revenus, perte de données, etc.

11.6 Un cas de force majeure est un événement imprévisible qui échappe au contrôle raisonnable d'une partie et qui rend l'exécution de ses obligations raisonnablement impossible ou l'entrave considérablement. Sont considérés comme des cas de force majeure (liste non exhaustive) :

- guerre, révolte, terrorisme, grève externe, etc. ;
- coupure de courant, de téléphone, etc. annoncée ou non ;
- et d'autres canaux de télécommunication, ainsi que la mise hors service du réseau informatique due à des facteurs qui échappent au contrôle immédiat de PROXIFUEL SA ;
- mesures prises par les autorités belges ou étrangères ;
- incendie, inondation, tremblement de terre, tempête et autres catastrophes naturelles et nucléaires ;
- le non-respect de la part de tiers des engagements pris à l'égard de PROXIFUEL SA pour des raisons indépendantes de leur volonté.

11.7 Il relève de la responsabilité du client de faire exécuter la maintenance de son installation dans les délais légaux. PROXIFUEL SA garantit uniquement qu'à partir de l'exécution du 1^{er} entretien conformément au présent contrat, les maintenances suivantes seront toujours planifiées dans la période de maintenance applicable.



12. TRANSFERT D'EXECUTION DU CONTRAT

PROXIFUEL SA a le droit de transférer l'exécution du contrat à une autre personne à condition que cette personne respecte la réglementation applicable et dispose des autorisations nécessaires et pour autant que les conditions décrites dans le présent contrat soient conservées pendant toute la durée du contrat.

13. SATISFACTION DES CLIENTS

Si le client a une réclamation relative à l'exécution du présent contrat, vous devez l'introduire par le biais du formulaire que vous trouverez sur le site : <https://www.proxifuel.be/fr/contactez-nous/>

14. DROIT DE RÉTRACTATION

En tant que consommateur, le client a le droit de résilier le présent contrat dans un délai de quatorze (14) jours après la date à laquelle le contrat a été conclu, sans devoir payer le moindre dédommagement ni fournir de justification. Pour ce faire, le client doit envoyer un courrier recommandé à l'adresse suivante : PROXIFUEL SA, Rue du Commerce, 113 - 1040 Bruxelles.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

15.1 La caducité d'une partie du présent contrat ne porte en rien préjudice à la validité des autres dispositions ni à leur caractère contraignant.

15.2 Si PROXIFUEL SA n'exige pas que l'une ou plusieurs dispositions du contrat soient respectées, cela ne signifie pas que PROXIFUEL SA renonce à cette ou ces disposition(s) et cela n'implique pas que les droits ou obligations qui figurent dans cette ou ces disposition(s) soient limités.

15.3 Le contrat est soumis au droit belge. Tout litige relève de la compétence du tribunal du domicile du client.