

Conditions de service d'ATAG Heating Belgium SA, dont le siège social est situé à Boulevard de l'Humanité 292, 1190 Bruxelles, et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro RPM BRU 042.513. Joignable via le numéro de téléphone : 02/463.19.05.

**Article 1 : Les présentes conditions générales concernent :**

- Réparations et entretien, que ce soit dans le cadre de contrats en cours et de nouveaux contrats.
- Réparations sur demande, avec ou sans garantie. ATAG Heating Belgium intervient toujours sur base d'une garantie commerciale. Pour la garantie légale, vous pouvez contacter votre installateur.
- Mise en service de nouvelles installations.

**Article 2 : Caractéristiques principales du produit ou du service Maintenance**

L'entretien de l'appareil de chauffage central est un aspect crucial pour assurer l'efficacité et la sécurité du système. L'entretien annuel ou bisannuel signifie que la chambre de combustion et le brûleur sont nettoyés et que les pièces de fonctionnement telles que la vanne à trois voies, la pompe et le ventilateur sont soigneusement vérifiées. De plus, les pièces de sécurité telles que la grille d'aération et la soupape de décharge sont inspectées pour s'assurer que l'appareil continue de fonctionner en toute sécurité.

- Selon le type de contrat, les interventions, le matériel d'entretien et les pièces de rechange peuvent également être inclus.
- L'entretien n'est effectué qu'entre 8h30 et 17h les jours ouvrables et doit être planifié à l'avance.
- Les rendez-vous ne peuvent être annulés ou reportés par le client que si un préavis d'au moins 48 heures est donné. En cas de notification tardive, ATAG Heating Belgium peut facturer une somme forfaitaire égale aux frais d'intervention. Ce montant doit être payé avant que le technicien ne revienne.
- ATAG Heating Belgium n'est pas responsable de tout retard dans l'exécution de nos obligations ou de toute inexécution de celles-ci si ce retard et/ou cette inexécution est dû à une cause externe imprévisible sur laquelle ATAG Heating Belgium n'a raisonnablement aucun contrôle.
- Pendant la durée de l'exécution des travaux telle que prévue au contrat d'entretien ou pendant la réparation, une personne compétente doit toujours être présente pendant toute la période pendant laquelle le technicien effectue son entretien ou sa réparation.
- Après paiement du montant dû au titre du contrat d'entretien et en fonction de la fréquence d'entretien applicable, le client sera contacté par téléphone, par e-mail ou par courrier en vue de prendre rendez-vous pour son entretien périodique.
- Ce montant doit être payé avant le prochain passage du technicien.

**Article 3 : Type d'options d'entretien**

**Sans contrat d'entretien** un entretien sera facturé sur base des tarifs en vigueur pour la main-d'œuvre et les pièces, et des frais supplémentaires de déplacement et de pièces de rechange pourront éventuellement être facturés.

**Option 1: Contrat Standard**

Un (1) entretien de l'appareil de chauffage central. Les tarifs comprennent le kit d'entretien.

**Option 2: Contrat Premium**

Un (1) entretien de l'appareil de chauffage central. Les tarifs comprennent les interventions et le kit d'entretien.

Un contrat Premium ne peut être conclu que si l'appareil de chauffage central a moins de 5 ans et sera automatiquement converti en contrat standard au cours de la 10e année de vie de l'appareil.

**Option 3: Contrat Omnium**

Un (1) entretien de l'appareil de chauffage central. Le tarif inclut les interventions, les pièces détachées et le kit d'entretien. Un contrat Omnium couvre au maximum une réparation par an.

Un contrat Omnium ne peut être conclu que si l'appareil de chauffage central a moins de 5 ans et est automatiquement converti en contrat standard au cours de la 10e année de vie de l'appareil.

Tous les contrats de maintenance sont effectués conformément (1) aux fréquences contractuelles et minimales imposées par la loi ainsi qu'à (2) les prescriptions en vigueur du fabricant :

- Flandre: Gaz au minimum tous les deux ans/Fuel chaque année
- Bruxelles: Gaz au minimum tous les deux ans/Fuel chaque année  
Pompe à chaleur > 12 KW tous les cinq ans
- Wallonié: Gaz au minimum tous les deux ans/Fuel chaque année

**Article 4: Exclusions**

Les travaux d'entretien qui ne sont pas couverts par le contrat et/ou les conditions de garantie ou de réparation sont :

Dommages causés par des personnes autres que le personnel autorisé, incendie, explosion, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, actes de guerre, émeutes, réactions nucléaires ou libération d'énergie nucléaire.

- Utilisation inappropriée ou actes malveillants par des personnes autres que le personnel autorisé.
- Modifications et/ou extensions des réglementations gouvernementales.
- Panne d'approvisionnement en gaz et/ou en électricité.
- Fusibles défectueux à l'extérieur de l'appareil.
- Réglage incorrect des dispositifs de commandes et/ou des thermostats.
- Réglage incorrect des paramètres de la chaudière.
- Manque d'eau et/ou pression insuffisante sur l'installation.
- Pannes dues à des travaux effectués par des tiers.
- Ramonage et/ou débouchage des conduits d'arrivée et d'évacuation.
- Tout défaut résultant d'une négligence évidente de l'appareil.
- Détartrage et/ou nettoyage des salissures dans la partie hydraulique de l'échangeur de chaleur.
- Tous les cas dans lesquels les instructions d'installation de l'appareil n'ont pas été strictement respectées.
- Tous les cas où l'eau de pluie et/ou l'eau de puits est utilisée comme eau sanitaire et/ou comme eau pour le chauffage central.
- Dommages dus à un manque d'eau, de carburant, d'électricité ou à leur inadéquation.
- Dommages dus à une fuite, sous chaque appareil. Le client doit prévoir un bac de récupération d'eau sous chaque appareil en cas de fuite éventuelle.
- Conduits de cheminée en mauvais état ou encrassés.
- Ventilation insuffisante de la chaufferie (normes NBN).
- Surchauffe, gel, inondation, incendie, mauvais état ou mauvaise installation de la tuyauterie, toutes causes non dues à l'appareil lui-même et à la force majeure.
- Pollution interne de l'eau du circuit.
- Utilisation incorrecte de l'appareil (vannes de radiateurs fermées, vannes de gaz/mazout fermées, pression de gaz, compteur de gaz, réglage en mode été, réservoir de mazout vide).
- Installation incorrecte de l'appareil ou de l'ensemble du système de chauffage.
- Défauts du thermostat d'ambiance ou de la télécommande ou mauvais réglages de ceux-ci.
- Détériorations volontaires ou accidents causant des dommages à l'appareil.
- Tous les cas de force majeure et plus généralement toutes causes qui ne sont pas imputables à l'appareil lui-même.
- En l'absence de vannes d'arrêt, tous les contrôles ne peuvent être effectués, aucune pièce hydraulique ne peut être remplacée par le technicien, et aucune vidange de l'appareil ne peut être réalisée.
- Si l'échangeur à plaques ou l'échangeur de chaleur des gaz de combustion est bouché ou endommagé par du calcaire et/ou de la magnétite, le remplacement de ces pièces n'est pas inclus dans les contrats d'ATAG Heating Belgium.
- Conséquences de la corrosion interne ou externe.
- Vannes d'arrêt qui n'appartiennent pas à l'appareil et qui fuient en raison de travaux d'inspection.
- Le liquide antigel des installations solaires comme la durée de vie est de toute façon limité dans le temps.
- Le capteur dans les panneaux solaires sur le toit qui n'est pas accessible en toute sécurité sans une échelle, un échafaudage, etc.
- Toute intervention sur le circuit frigorifique de nos appareils lorsque celui-ci n'est pas accessible en toute sécurité sans échelle, échafaudage, etc.
- Toute intervention, quel que soit son type, sur l'évacuation des gaz de combustion.

Les cas ci-dessus ne sont pas couverts par les contrats d'entretien suivants, standard, premium, omnium, ni par les conditions de garantie commerciale d'ATAG Heating Belgium.

**Article 5: Caractéristiques principales du produit ou du service de réparation**

Les réparations sont effectuées après avoir reçu l'accord écrit préalable du client (par exemple, par la signature du bon de travail).

Les réparations au cours des 24 premiers mois de la durée de vie de l'appareil peuvent être effectuées dans le cadre de la garantie commerciale d'ATAG Heating Belgium, à condition que la validité et la date de début puissent être prouvées au moyen d'une facture d'achat et sous réserve des conditions des Articles 4 et 10. Toute non-conformité à ces articles sera considérée comme une réparation payante. Pour la garantie légale, nous vous renvoyons vers l'installateur.

Les réparations sont facturées selon les tarifs en vigueur ; le tarif main d'œuvre est calculé par tranches de 15 minutes. Les pièces livrées seront facturées aux prix applicables. Par son accord écrit, le client s'engage à payer la facture. Les factures doivent être payées dans un délai de 15 jours après leur émission. Le demandeur du service est responsable vis-à-vis d'ATAG Heating Belgium du paiement de la facture.

- Nous ne pouvons pas tenir compte des relations contractuelles entre le propriétaire et le locataire. La facturation est toujours effectuée au nom du destinataire de la facture mentionné lors de la demande, indépendamment des accords entre propriétaire et locataire.
- Tarifs:
  - Domestique: (Gaz, électrique, ...)
    - Tarif horaire : 97€ HTVA
    - Frais de déplacement : 95€ HTVA
    - Forfait < 20 min 125€ HTVA
  - Domestique Airco / Pompes à chaleur:
    - Tarif horaire : 120€ HTVA
    - Frais de déplacement : 110€ HTVA
  - Commercial / Industrie (Brûleurs–Airco–Pompes à chaleur–Chaudières,...)
    - Tarif horaire : 130€ HTVA
    - Frais de déplacement: 135€ HTVA

**Article 6: Caractéristiques principales du produit ou du service Mise en service de nouvelles installations**

Les mises en service sont effectuées uniquement après avoir reçu l'accord écrit préalable du client (par exemple en signant le bon de travail, l'offre pour la mise en service ou le démarrage, en remplissant la check-list, etc.).

La non-conformité des Articles 4 et 10 entraîne l'interruption de la mise en service et peut engendrer des frais supplémentaires.

Exception pour la climatisation : Pour la mise en service des appareils de climatisation de la marque Ariston, ATAG Heating Belgium prévoit un accompagnement lors de la mise en service. Cela signifie que le technicien termine la mise en service de l'installation. Le technicien raccorde l'unité extérieure aux conduites frigorifiques, procède éventuellement au complément de gaz et teste le bon fonctionnement de l'appareil. L'installateur doit s'assurer que toutes les conduites ont une longueur suffisante et que l'installation est raccordée électriquement. Tous les conduits (y compris électriques) doivent être correctement identifiés. L'installation doit être réalisée conformément à la législation et aux règles en matière de techniques frigorifiques, ainsi qu'aux instructions du fabricant.. Le technicien peut effectuer certains travaux non inclus dans l'accompagnement à la mise en service. Dans ce cas, un devis sera établi.

Par son accord écrit, le client s'engage à payer la facture. Les factures doivent être réglées dans un délai de 15 jours suivant leur émission. Le demandeur du service est responsable du paiement de la facture vis-à-vis de d'ATAG Heating Belgium.

**Article 7: Rendez-vous**

Les rendez-vous ne peuvent être annulés ou reportés par le client que s'ils sont notifiés au moins 48 heures avant l'heure convenue. En cas de notification tardive, ATAG Heating Belgium se réserve le droit de facturer un montant équivalent aux frais de déplacement en vigueur.

ATAG Heating Belgium ne peut être tenu responsable d'aucun retard ou manquement dans l'exécution de ses obligations si ce retard et/ou ce manquement résulte d'une cause externe imprévisible échappant raisonnablement à son contrôle.

**Article 8: Dommages**

Après l'exécution des travaux d'entretien ou d'intervention, le client est tenu de vérifier son installation pour détecter d'éventuels dommages, au moment de la signature du bon de travail, et de les mentionner expressément sur ce bon.

**Article 9: Accessibilité**

Le client garantit un accès libre aux appareils, ainsi que le débarras et le repositionnement des objets mobiliers qui pourraient entraver l'accès. L'appareil doit être facilement accessible, de manière à permettre le retrait du capot et à ce que le technicien dispose de l'espace suffisant pour utiliser ses outils à proximité de l'appareil. Si l'accès à l'appareil est insuffisant et qu'une intervention ou un entretien ne peut avoir lieu pour cette raison, le déplacement du technicien sera facturé au client conformément aux tarifs en vigueur.

Si le client agit en tant que propriétaire ou gestionnaire mandaté / syndic de l'immeuble dans lequel se trouvent les appareils, sans en avoir l'usage personnel ni l'accès direct, il est tenu de communiquer les noms des utilisateurs ainsi que les caractéristiques précises de chaque appareil, et ce à chaque modification. Il doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir l'accès aux locaux dans lesquels se trouve l'appareil pour permettre l'intervention d'ATAG Heating Belgium

**Article 10: Refus**

Toute intervention — qu'il s'agisse d'une réparation, d'un contrat d'entretien, ou d'une garantie légale ou commerciale — peut être refusée à tout moment par ATAG Heating Belgium, et des frais supplémentaires peuvent être facturés, dans les cas suivants :

- L'installation de l'appareil n'est pas conforme aux normes en vigueur (législation belge) ou aux prescriptions techniques de d'ATAG Heating Belgium
- L'appareil n'a pas été installé selon les règles de l'art
- L'appareil contient des composants non originaux
- L'appareil n'est pas accessible de manière sûre ((présence de nuisibles, accès impossible, conditions insalubres, etc.)
- L'appareil est en mauvais état au début du contrat ou n'a pas été entretenu conformément à la législation applicable ou aux prescriptions d'ATAG Heating Belgium.
- L'appareil ne correspond pas aux détails du contrat.
- Il existe des factures impayées au-delà du délai de paiement.
- Ou tous les cas d'exclusion mentionnés à l' **article 4**

**Article 11: Durée**

Les contrats d'entretien sont conclus pour une durée déterminée. La date de prise d'effet correspond à la date d'activation du contrat dans le logiciel de gestion. Le contrat est tacitement reconduit pour la même durée, sauf résiliation. Le contrat d'entretien prend fin au plus tard le 31 décembre de l'année au cours de laquelle l'appareil concerné atteint l'âge de 10 ans. Dans ce cas, le contrat est automatiquement converti en contrat standard.

Si le client ou ATAG Heating Belgium souhaite résilier le contrat, seule une résiliation écrite (par e-mail) est acceptée, à condition qu'elle soit envoyée au moins 3 mois avant la date d'échéance. La résiliation doit être adressée à : [contracts@atagheating.be](mailto:contracts@atagheating.be). En cas de résiliation par le client, les montants déjà payés restent acquis à ATAG Heating Belgium.

**Article 12: Indexation**

Les prix d'ATAG Heating Belgium peuvent être revus annuellement. Le client en sera informé par courrier ou par e-mail. Si le client n'est pas d'accord avec les prix ajustés, il a le droit de résilier le contrat de maintenance par écrit dans les 14 jours suivant l'envoi des prix ajustés. À défaut de résiliation dans ce délai, le client est réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

**Article 13: Facturation**

Les factures d'ATAG Heating Belgium sont payables exclusivement par voie électronique, sans escompte. Toute livraison impayée reste la propriété d'ATAG Heating Belgium, qui se réserve le droit de reprendre les marchandises concernées. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance (qu'il s'agisse d'une facture d'entretien ou de travaux supplémentaires), le montant sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 12 %, avec un minimum de 97 €, à titre de frais administratifs. En outre, le client sera redevable d'un intérêt de retard de 1 % par mois entamé à compter de la date d'échéance de la facture.

**Article 14: Indemnisation**

ATAG Heating Belgium décline toute responsabilité quant à toute indemnité, amende ou autre remboursement relatif à un retard de livraison de biens ou de services.

**Article 15: Validité**

Le contrat d'entretien ne concerne que les appareils mentionnés dans le contrat. Tous les autres composants non repris dans le contrat d'entretien sont exclus.

**Article 16: Responsabilité**

La responsabilité d'ATAG Heating Belgium dans le cadre du présent contrat est toujours limitée au prix neuf de l'appareil auquel se rapporte l'entretien, et cela uniquement si l'appareil a moins de deux ans.

**Article 17: Juridiction compétente**

Le présent contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux et cours de Bruxelles sont compétents. Par dérogation à cette règle, ATAG Heating Belgium se réserve le droit de citer le client devant le tribunal de son domicile.