

# Conditions Générales

## Contrat Entretien Chaudière

Le Contrat est conçu, distribué et géré par HomeServe Belgium (ci-après dénommée "HomeServe" ou "Nous").

### SOMMAIRE

#### DEFINITIONS

1. OBJET DU CONTRAT
2. CONDITIONS DU CONTRAT
3. VIE DU CONTRAT
4. CADRE JURIDIQUE

### DEFINITIONS

Les termes définis ci-après apparaissent en rouge, avec une majuscule dans les articles des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières constituent le "Contrat"

**Chaudière** : équipement qui diffuse la chaleur au gaz naturel ou au mazout dans le **Domicile**, par le biais de radiateurs, de convecteurs ou d'un système de chauffage au sol.

**Contrôle Chaudière** : inspection de la **Chaudière** et de l'environnement dans lequel elle se trouve, comprenant le cas échéant une analyse des gaz de fumée.

**Domicile** : l'**Habitation** (et le terrain privé dans le cas d'une maison individuelle) et le **Local Professionnel** dont **Vous** êtes propriétaire ou locataire, situé(s) en Belgique, accessible(s) par un chemin carrossable. **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les gîtes, les locaux commerciaux (sauf les Locaux Professionnels) ne sont pas considérés comme Domicile ou faisant partie du Domicile.**

**Entretien de la Chaudière** : nettoyage, contrôle et réglage de la **Chaudière** et remise d'un certificat d'entretien.

**Habitation** :

- Cas d'une maison individuelle : fait partie du **Domicile** et est constituée des pièces du logement principal, du garage, et de toute annexe couverte et fermée et est équipée d'une **Chaudière**.

- Cas d'un appartement : fait partie du **Domicile** et c'est un logement situé dans un immeuble collectif et équipé d'une **Chaudière** individuelle.

**Local Professionnel** : correspond à votre local commercial utilisé dans le cadre de l'exercice de votre profession indépendante que celui-ci soit attaché à votre **Habitation** ou indépendant.

**Période d'Entretien** : l'entretien d'une **Chaudière** au mazout se fait tous les ans (**Période d'Entretien** d'1 an) et l'entretien d'une **Chaudière** au gaz se fait tous les ans (**Période d'Entretien** d'1 an) ou tous les 2 ans (**Période d'Entretien** de 2 ans). La **Période d'Entretien** débute le jour de la conclusion du Contrat.

**Souscripteur ou Vous** : tous les particuliers habitant en maison individuelle ou en appartement et/ou indépendants personnes physiques exerçant leur activité dans un **Local Professionnel** dont la définition correspond au **Domicile**.

**Technicien** : professionnel agréé « combustible gazeux » (**Chaudière** au gaz naturel) ou « combustible liquide » (**Chaudière** au mazout de chauffage).

### 1. OBJET DU CONTRAT

Ce Contrat a pour objet l'organisation et l'exécution de l'**Entretien de la Chaudière** de chauffage central au gaz naturel ou au mazout à l'adresse de votre **Domicile** que **Vous Nous** aurez indiquée et comprend la délivrance d'un certificat d'entretien, afin que **Vous** soyez en conformité avec les obligations légales en vigueur. Il est entendu que ce Contrat ne couvre l'**Entretien** que d'une seule **Chaudière** de votre **Domicile**.

### 2. CONDITIONS DU CONTRAT

#### 2.1. Formules d'entretien

HomeServe propose 3 types de Contrat d'**Entretien Chaudière** en fonction du type de **Chaudière** installée à votre **Domicile** et de la fréquence d'entretien souhaitée :

- Contrat d'entretien tous les ans pour une **Chaudière** à mazout ;
- Contrat d'entretien tous les ans pour une **Chaudière** à gaz ;
- Contrat d'entretien tous les 2 ans pour une **Chaudière** à gaz.

**Vous** aurez la possibilité de payer votre Contrat d'entretien mensuellement, trimestriellement ou annuellement dès la signature du Contrat.

#### 2.2. Contenu de l'Entretien de la Chaudière

L'entretien aura lieu conformément à la législation applicable et comportera notamment :

##### > Pour une **Chaudière** au gaz naturel :

- le nettoyage de la **Chaudière** (brûleur, chambre de combustion, boîte à fumée et conduit d'évacuation) ;
- le réglage du brûleur ;
- le contrôle du niveau d'eau ;
- le remplissage du certificat de nettoyage et de combustion ;
- l'inclusion du mètre.

##### > Pour une **Chaudière** au mazout :

- le nettoyage de la **Chaudière** (brûleur, chambre de combustion, boîte à fumée et conduit d'évacuation) ;
- le réglage du brûleur ;
- le remplacement du gicleur si nécessaire ;
- le contrôle du niveau d'eau ;
- le remplissage du certificat de nettoyage et de combustion ;
- l'inclusion du mètre.

L'entretien ne couvre pas les éventuels contrôles supplémentaires imposés par la législation (régionale).

HomeServe exécute l'**Entretien de la Chaudière**, frais suivants compris :

- les frais de déplacement ;
- les frais de main-d'œuvre du **Technicien** ;
- les petites pièces et matériaux de rechange qui sont nécessaires ou utilisés pour exécuter l'**Entretien de la Chaudière** dans la limite de 20€ HT au total.

#### 2..3. Conditions d'application auxquelles votre Chaudière doit répondre

HomeServe exécutera l'entretien de votre **Chaudière** uniquement si celle-ci satisfait aux normes techniques et réglementaires applicables et aux prescriptions de la **Chaudière** du fabricant et si elle ne constitue pas un danger pour la sécurité du **Technicien**.

Les **Chaudières** suivantes sont expressément exclues des entretiens de **Chaudière** HomeServe :

- **Chaudières** d'une puissance > 70 kW ;
- **Chaudières** dont l'accès n'est pas sûr ou aisé pour le **Technicien** ;
- **Chaudières** dont la marque et le modèle ne sont plus présents ou pas/plus couramment utilisés ou pour lesquelles il n'est pas possible de se procurer les pièces de rechange car par exemple, le fabricant de votre **Chaudière** a cessé ses activités sur le marché belge et il n'est dès lors plus possible d'obtenir les pièces de rechange ;
- **Chaudières** en mauvais état ; HomeServe se réserve le droit, en cas de doute sur l'état de la **Chaudière**, d'exclure les **Chaudières** en question de l'objet du Contrat, notamment si **Vous** ne pouvez pas produire de certificat d'entretien valable attestant que la **Chaudière** a été régulièrement entretenue.

#### 2.4. Si votre Chaudière ne satisfait pas aux conditions d'application

Au début de sa visite, le **Technicien** exécute un Contrôle de la **Chaudière** et juge si elle répond aux conditions d'application de l'article 2.3 du Contrat. S'il constate que votre **Chaudière** ne satisfait pas aux conditions, le **Technicien** établit un rapport énumérant les adaptations nécessaires. **Vous** disposez alors d'un délai de trois mois pour faire le nécessaire. S'il n'a pas été remédié aux manquements, si **Vous** choisissez de ne pas procéder aux adaptations demandées ou s'il s'avère, lors d'une visite suivante du **Technicien**, que les conditions d'application ne sont toujours pas respectées, HomeServe se réserve le droit de **Vous** facturer les frais de la visite du **Technicien** et le **Contrôle Chaudière** exécuté au prix de 50€ (TVA de 21% incl.) et de mettre un terme au Contrat dès que **Vous** aurez réglé l'intégralité de cette indemnité. Les dispositions du présent article s'appliquent à tous les entretiens.

#### 2.5. Exclusions

L'**Entretien de la Chaudière** ne comprend pas :

- les pièces de rechange qui seraient livrées ou utilisées à l'occasion de l'**Entretien de Chaudière** et devront être payées séparément au **Technicien**, au tarif facturé par le **Technicien**. À cet effet, le **Technicien** établira un devis et ne procédera à l'exécution des tâches qu'après votre accord exprès écrit.
- le nettoyage de la cheminée (le cas échéant légalement obligatoire). Le **Technicien** peut **Vous** demander de présenter une attestation de nettoyage de cheminée. **Vous** avez tout intérêt à faire exécuter le nettoyage de la cheminée préalablement à l'**Entretien de la Chaudière** pour éviter une pollution de la

#### **Chaudière.**

- le remplacement ou la réparation des robinets, vannes, réservoirs sous pression, canalisations, thermostats, radiateurs, etc.

#### 2.6. Garantie

Si un problème survient sur votre **Chaudière** dans les 14 jours suivant un **Entretien de la Chaudière** que **Nous** avons exécuté et si ce problème est la conséquence directe de l'entretien, **Nous** enverrons gratuitement un **Technicien** pour résoudre le problème.

#### 2.7. Rendez-vous pour un Entretien de la Chaudière

##### 2.7.1. Planification des rendez-vous

HomeServe s'engage à effectuer l'**Entretien de la Chaudière** et à **Vous** contacter à l'avance pour convenir d'un rendez-vous. Pour planifier un **Entretien de la Chaudière**, **Nous** prendrons contact avec **Vous** via le numéro de téléphone ou à l'adresse e-mail que **Vous** nous avez fourni à cette fin. Si **Vous** souhaitez un **Entretien de la Chaudière** de façon urgente, **Vous** pouvez contacter notre service client pour convenir d'une date.

**Nous** nous engageons à faire exécuter l'**Entretien de la Chaudière** par un **Technicien** de maintenance professionnel et agréé, au fait des prescriptions légales et techniques.

Si **Vous** n'êtes pas en conformité avec les obligations légales à la date de la signature du Contrat, **Vous** vous engagez à **Vous** mettre en règle au plus vite et à **Nous** contacter afin que **Nous** puissions prévoir une date pour un **Entretien de la Chaudière**.

Un **Entretien de la Chaudière** ne peut être exécuté que les jours ouvrables en Belgique entre 8h et 18h.

##### 2.7.2. Modification et annulation d'un rendez-vous

**Vous** pouvez modifier ou annuler un rendez-vous pris pour un **Entretien de la Chaudière** jusqu'à 48 heures avant le rendez-vous. Si **Vous** ne **Nous** prévenez pas de votre absence au plus tard 48 heures avant le rendez-vous ou si **Vous** êtes absent au moment convenu, HomeServe se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de 50€ (TVA de 21% incl.).

##### 2.7.3. Non-exécution de l'Entretien de Chaudière

Si HomeServe n'est pas à même d'exécuter un **Entretien de Chaudière** prévu pour cause de force majeure, **Nous** **Vous** contacterons pour prévoir un nouveau rendez-vous. Dans tous les cas où l'**Entretien de Chaudière** ne peut pas être planifié ou exécuté parce que **Nous** ne pouvons pas **Vous** joindre, parce que **Vous** avez négligé de signaler des modifications de vos coordonnées ou parce que **Vous** êtes absent de manière répétée à des rendez-vous prévus, dans ces cas, et après plusieurs relances, HomeServe se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat sans remboursement des cotisations déjà versées.

### 2.8. Mise à disposition du numéro de Service 24/7 en cas d'urgence dépannage sur votre Chaudière

En dehors du cadre de votre Entretien de la Chaudière, HomeServe met à votre disposition un numéro de téléphone gratuit que Vous pouvez appeler 24h/24 et 7 jours/7 pour demander l'intervention d'un Technicien qui viendra effectuer contre paiement des réparations à votre Chaudière. Les réparations seront facturées aux barèmes horaires, tarifs et frais de déplacement du Technicien concerné en vigueur à ce moment. Toute intervention en urgence et/ou prestation liée à cette intervention en urgence n'est donc aucunement comprise dans, liée au et régie par le présent Contrat et fera l'objet d'un Contrat distinct à conclure avec le Technicien concerné. L'intervention en urgence sera notamment faite sous l'entière responsabilité du Technicien concerné.

## 3. VIE DU CONTRAT

### 3.1. Date de la souscription

- Pour les souscriptions par courrier : date du cachet de la poste de l'envoi de votre bulletin de souscription + 15 jours de traitement en jours calendaires,  
- Pour les souscriptions par téléphone, sur internet ou à Domicile : date de votre demande de souscription.  
Dans tous les cas, la date de souscription de votre Contrat sera mentionnée sur vos Conditions Particulières.

### 3.2. Faculté de renonciation

Vous disposez d'un délai de renonciation de 28 jours à compter de la date de souscription au Contrat.  
Vous pouvez exercer ce droit de renonciation en envoyant une lettre simple dénonçant le Contrat à l'adresse suivant : HomeServe Belgium - Service Client - Manhattan Center Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles ou par e-mail à customerinfo@homeserve.be (exemple : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], domicilié(e) à [Adresse] souhaite renoncer au Contrat n°[...] souscrit le [...]. Date. Signature).

### 3.3. Déménagement / Modification de la Chaudière

Si Vous déménagez ou modifiez votre Chaudière, Vous devez Nous en avertir préalablement via le Service Clients par téléphone, par écrit à l'adresse suivante : HomeServe Belgium - Service Clients - Manhattan Center Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles ou par e-mail à customerinfo@homeserve.be. Le Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse ou avec votre nouvelle Chaudière si elle répond aux exigences mentionnées dans l'article 2.3 Le cas échéant, la Période d'Entretien et/ou le montant que Vous devez payer, seront adaptés à la Chaudière de votre nouvelle adresse. Le cas échéant, le solde des montants mensuels restant dus pour la Période d'Entretien en cours Vous sera facturé à ce moment.

### 3.4. Durée du Contrat

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

### 3.5. Paiement

Vous pouvez payer par domiciliation, virement ou à l'aide de votre carte de crédit. Chaque facture doit être intégralement payée dans un délai de trente (30) jours maximum après réception. Si Vous ne payez pas votre facture dans ce délai, Nous Vous enverrons un rappel et, ensuite, une mise en demeure. A défaut de paiement suite à cette mise en demeure, HomeServe se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat et de le résilier. Les frais de rappel et de mise en demeure seront à votre charge. En cas de défaut de paiement, des intérêts peuvent en outre Vous être comptés à partir de la date d'échéance de la facture et au taux d'intérêt légal.

### 3.6. Quelles sont les conditions et modalités de résiliation ?

- Chaque partie peut mettre fin au Contrat à tout moment moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.  
- Vous pouvez résilier le Contrat par écrit à l'adresse suivante : HomeServe Belgium - Service Client - Manhattan Center Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles par lettre recommandée. Pour toute question relative à la résiliation, contactez le Service Clients par téléphone ou par e-mail à customerinfo@homeserve.be.  
**Cas de la résiliation faite par lettre recommandée électronique** : lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée électronique, le délai de préavis est compté à partir de la date de son dépôt.  
- HomeServe Belgium peut résilier le Contrat par lettre recommandée, à votre dernière adresse connue.  
- Si, en cas de résiliation du Contrat, l'entretien pour la Période d'Entretien en cours a déjà été effectué, Vous Nous serez redevable du solde des montants mensuels restant dus jusqu'à la fin de la Période d'Entretien en cours. Si en cas de résiliation du Contrat, l'entretien pour la Période d'Entretien en cours n'a pas encore été effectué :

HomeServe s'engage à Vous rembourser, les montants mensuels que Vous avez déjà payés à compter du début de la Période d'Entretien en cours jusqu'à la date de fin du Contrat, sous déduction d'un coût administratif de 50€ (TVA de 21% incl.).

### 3.7. Modification du tarif ou des Conditions Générales

HomeServe se réserve le droit d'adapter les tarifs et/ou les Conditions Générales à condition de Vous en informer au préalable au moins un mois à l'avance par e-mail ou par le biais de documents que Vous recevrez, par courrier, à Domicile. Vous aurez la possibilité de résilier le Contrat dans un délai d'un mois à compter de la notification. Dans l'hypothèse où HomeServe cède son portefeuille à une société tierce, votre accord sur la cession de votre Contrat (ainsi que sur la cession des droits et obligations qui en découlent pour HomeServe) est considéré comme donné, à moins que la cession de votre Contrat n'entraîne, sans votre accord, une diminution de vos garanties. La cession de votre Contrat Vous sera notifiée au moment de ladite cession.

En cas de notification par voie postale, la notification est réputée avoir lieu le jour de réception ; en cas de notification par e-mail, elle a lieu à la date d'envoi. Si Vous n'acceptez pas l'augmentation de prix et/ou les nouvelles conditions contractuelles, Vous êtes tenu de Nous en informer par écrit, par courrier recommandé, dans un délai d'un mois à compter de la notification. Le fait de Nous notifier votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions contractuelles auraient dû prendre effet. L'absence de notification de votre refus dans le délai d'un mois à compter de la notification sera cependant considérée comme acceptation.

### 3.8. Taux de TVA

Le taux de TVA réduit de 6% est d'application si le Domicile dans lequel se trouve la Chaudière est occupé depuis plus de 10 ans et sert d'Habitation privée.

HomeServe applique provisoirement le taux réduit de 6% sur la facture. A la réception de la facture, vous êtes vous-même tenu de vérifier si les conditions permettant l'application du taux réduit de la TVA de 6% sont effectivement remplies. A défaut de contestation par écrit, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la facture, Vous êtes présumé reconnaître que les conditions sont remplies. Il est de votre responsabilité de veiller à l'application correcte du taux réduit. Vous pouvez être tenu au paiement de la TVA supplémentaire, des amendes et des intérêts de retard. Si l'Habitation est occupée depuis moins de 10 ans ou est affectée à une activité professionnelle, le tarif de base de 21% est d'application. Le moment de signature de votre Contrat d'entretien détermine le taux de TVA qui s'applique pour la première période contractuelle. Si votre maison ou immeuble est occupé depuis moins de 10 ans en ce moment, Vous paierez 21% de TVA sur tous les montants payables durant la première période contractuelle de 12 ou 24 mois. Ce taux de TVA reste applicable pour chaque nouvelle période contractuelle, jusqu'au moment où votre Habitation ou bâtiment sera occupé(e) depuis plus de 10 ans. Si Vous êtes client professionnel chez HomeServe et avez un numéro de TVA, le système de cocontractant s'applique et aucune TVA ne sera comptabilisée sur votre facture : Vous devrez déclarer Vous-même la TVA dans votre déclaration de TVA Si Vous n'avez pas de numéro de TVA, Nous comptabiliserons 21% de TVA sur nos factures.

## 4. CADRE JURIDIQUE

### 4.1. Limite de responsabilité

En cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du Contrat, la responsabilité de HomeServe ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- Vous ou un tiers au Contrat, notamment une fausse manœuvre ou un acte de malveillance,
- un cas de force majeure,
- un incendie ou des sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre,
- des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la Chaudière), ou du conduit de fumée.

Si le Contrat est résilié ou annulé, la responsabilité de HomeServe est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

### 4.2. Données personnelles

Les informations que Vous communiquez à HomeServe, sont traitées par HomeServe pendant la durée du Contrat, en tant que responsable de traitement, conformément au Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil

du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (RGPD) et autres législations nationales applicables en matière de protection des données. Nous traitons vos données personnelles sur la base d'un des fondements suivants : l'exécution du Contrat, une obligation légale, un consentement explicite que Nous avons obtenu de Vous ou un intérêt légitime que Nous avons. Ainsi, les traitements sont nécessaires pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation client, à la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, et pourront, le cas échéant, être utilisées à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables. En application du principe de transparence, Vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par HomeServe en consultant sa politique de données personnelles accessible sur <https://www.homeserve.be/fr/politiquedonnees-personnelles/> ou transmissible sur simple demande par e-mail ou courrier postal. Conformément à la réglementation, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en Vous adressant auprès de HomeServe Belgium - Service Client - Manhattan Center Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles ou par e-mail à [privacycontact@homeserve.be](mailto:privacycontact@homeserve.be) Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données via le site web <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/introduire-une-requete-une-plainte>. Par ailleurs, Vous pouvez Vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont Vous n'êtes pas client, en Vous inscrivant auprès de "Ne M'appellez Plus" <https://www.dncm.be/fr/>, une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

### 4.3. Force majeure

HomeServe décline toute responsabilité si Nous ne pouvons pas respecter (dans les délais) nos obligations imposées par le présent Contrat pour cause de force majeure. Par force majeure, il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible ou inévitable indépendant de notre volonté sur lequel Nous n'avons raisonnablement aucun contrôle, comme, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles ou les circonstances climatiques, les grèves, les mesures de force publique, les exclusions, le boycott, le vandalisme, le lockout, et les conditions dans lesquelles un grand nombre de clients auraient besoin simultanément de réparations ou le trafic serait gravement perturbé, et qui pourrait totalement empêcher HomeServe, ou le cas échéant avec retard, d'envoyer un Technicien pour un Entretien de Chaudière ou une réparation de votre Chaudière.

### 4.4. Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation concernant, le Contrat ou HomeServe, Vous avez la possibilité de contacter votre interlocuteur habituel par téléphone au 02790.03.06 ou bien par e-mail à [complaint@homeserve.be](mailto:complaint@homeserve.be), ou bien par courrier postal à HomeServe Belgium - Service Client - Manhattan Center Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles. Tout sera mis en œuvre afin de Vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Après Nous avoir soumis votre réclamation et si Vous n'êtes pas satisfait des réponses définitives que Vous sont apportées, Vous avez la possibilité, d'adresser votre demande au Service de Médiation pour le Consommateur par courrier postal à : North Gate II - Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 1 1000 Bruxelles ou bien par e-mail à [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be).

### 4.5. Loi applicable – Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par la loi belge. Tout litige relatif au Contrat pour lequel aucune solution amiable n'est trouvée sera de la seule compétence des tribunaux belges.

### 4.6. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre du Contrat est la langue française.