

Conditions générales

Article 1

Viessmann s'engage à effectuer les travaux suivants d'entretien sur l'appareil selon les fréquences contractuelles convenues: vérification périodique et réglage éventuel du bon fonctionnement du produit suivant les prescriptions Viessmann en vigueur (voir notice de maintenance et de service)

Sauf si les conditions particulières le spécifient autrement, l'entretien a lieu: tous les ans (mazout et bois), tous les 2 ans (gaz et pompes à chaleur air), quinquennal (panneaux solaires thermiques et pompes à chaleur sol ou eau)

Un entretien peut uniquement être réalisé quand l'appareil est en fonction, sans message d'erreur et sans être en dérangement.

Article 2

La formule Viessmann Service Plus ne peut être souscrite que si l'âge de l'appareil ne dépasse pas les 8 ans et sous les conditions complémentaires suivantes:

- ce contrat ne peut être accepté que si le numéro de série complet de l'appareil est mentionné dans les conditions spécifiques;
- à la réception du contrat signé, une copie de la facture originale de l'appareil doit être jointe, avec mention de la date de facture de l'installation par le chauffagiste ou la mise en service par Viessmann si celle-ci a eu lieu endéans les 6 mois après installation
- Si aucune facture n'est présentée, la date d'achat est déterminée d'après le numéro de série de l'appareil selon la procédure interne de Viessmann.

S'il s'avère que les conditions ci-dessus et celles de l'Article 9 ne sont pas satisfaites (le cas échéant même après signature de la convention), le contrat Viessmann Service Plus ne peut être accepté ou est transformé automatiquement en contrat Viessmann Service.

Article 3

Une personne compétente ou personne compétente désignée par le client doit être présente pendant l'exécution des travaux prévus dans le contrat d'entretien et ce pendant toute la durée que notre technicien effectue l'entretien ou l'intervention.

Les prestations d'entretien sont effectuées les jours de semaine et pendant les heures de bureau (pas le samedi ni le dimanche et jours fériés) et de 08h00 à 16h30 uniquement dans la période du 1er avril au 30 septembre. Après paiement du montant redevable et en fonction de la fréquence de prestation d'application, le client est contacté par téléphone ou par courrier électronique pour déterminer un rendez-vous. Après 3 appels téléphoniques ou courriers électroniques restés sans suite, le client est prévenu par écrit de la date de l'entretien et ce au moins 14 jours au préalable. En cas d'empêchement, le client est tenu d'avertir au moins 5 jours calendriers avant la date prévue pour l'entretien le Service Après-Vente Viessmann au 087/35.34.39 – option 5 après le choix de la langue – pour fixer un nouveau rendez-vous. Après ce délai, un déplacement du rendez-vous est considéré comme une absence.

En cas d'absence, une indemnité forfaitaire sera facturée conformément à notre liste de prix en vigueur disponible sur simple demande. Le montant forfaitaire doit être versé avant une nouvelle visite du technicien.

Un client disposant d'un contrat Viessmann Service Plus peut faire appel au service de garde Viessmann, accessible le samedi de 08h00 à 16h30 et le dimanche de 09h00 à 12h00, au numéro 087/35.34.39 moyennant la mention de son numéro de contrat Viessmann Service Plus.

Les majorations des tarifs horaire et de déplacement le weekend ne sont contractuellement pas couverts et sont facturés séparément selon les tarifs en vigueur.

Article 4

Les faits énumérés ci-après sont exclus de toute couverture par quelconque contrat Viessmann. Résoudre les problèmes qui en découlent ne fait partie d'aucun contrat d'entretien et Viessmann ne peut, en aucune façon, être tenu pour responsable:

- des dommages en raison d'un manque d'eau, de combustible (au sens large du mot) ou d'électricité ou de leur non-conformité;
- dégâts dus à des fuites (en-dessous de chaque appareil, le client est tenu de prévoir un récipient pour récupérer d'éventuels écoulements)
- du mauvais fonctionnement des cheminées ou des cheminées encrassées;
- d'une ventilation insuffisante de la chaufferie (normes NBN);
- de la surchauffe, du gel, de l'inondation, de l'incendie, du mauvais état ou du mauvais placement des tuyauteries, toutes les causes qui ne sont pas dues à l'appareil même et les cas de force majeure;
- de l'encrassement interne de l'eau de chauffage;
- du détartage de l'appareil;
- du mauvais usage de l'appareil (vannes radiateurs fermées, robinet gaz/mazout fermé, pression de gaz, compteur gaz, position été de la régulation, cuve mazout vide, ...);
- des défauts au thermostat d'ambiance ou à la commande à distance ou mauvais réglage de ces derniers;
- des dommages intentionnels ou accidents avec dommages à l'appareil ;
- des travaux effectués par des personnes ou sociétés non-compétentes ou habilitées et leurs conséquences éventuelles sur le produit Viessmann
- de tous les cas de force majeure et plus généralement, toutes les causes qui ne sont pas dues à l'appareil même;
- en absence de vannes d'arrêt, toutes les prestations de contrôle ne peuvent/savent être effectuées et des pièces hydrauliques ne peuvent/savent être remplacées par notre technicien et l'eau de l'appareil ne peut/sait être évacuée
- si l'échangeur à plaques ou l'échangeur fumées sont bouchés ou endommagés par du calcaire ou de la magnétite, le remplacement de ces éléments n'est pas couvert par les contrats Viessmann;
- toute conséquence d'une corrosion interne ou externe;
- les robinets d'arrêt qui ne font pas partie de l'appareil et des fuites suite aux travaux de contrôle ;
- l'antigel solaire dont la durée de vie est de fait limitée dans le temps
- la sonde dans les capteurs solaires en toiture qui ne sont pas accessibles en toute sécurité sans échelle, échafaudage ou autres
- toute intervention sur le cycle frigorifique de nos appareils qui en sont pourvus et qui ne sont pas accessibles en toute sécurité sans échelle, échafaudage ou autres
- toute intervention de quelque nature que ce soit sur le conduit d'évacuation des fumées
- tous les autres faits comparables à ce qui précède et qui sont dus à des éléments externes qui ne sont pas imputables à Viessmann

Les faits ci-dessus ne sont pas couverts par les contrats Viessmann avec comme conséquence que les heures de travail, les frais de déplacement, le remplacement de ces éléments et les prestations seront facturés selon les tarifs en vigueur.

L'installation doit être remplie avec de l'eau adoucie conformément aux prescriptions VDI2035 pour bénéficier de la couverture. L'installation doit être rincée à fond. L'eau de remplissage d'une dureté supérieure à 16,8°dH (3,0 mol/litre) ou 29,9°F doit être adoucie (possible via un petit adoucisseur portable).

Article 5

La formule Viessmann Service ne comprend aucune prestation de réparation, uniquement les vérifications habituelles d'entretien suivant les prescriptions légales courantes et celles de Viessmann. Toutes les heures prestées, frais de déplacement, pièces, etc. qui se sont avérés nécessaires pour les travaux de réparation et/ou de remplacement (quelque soit la raison) seront facturées séparément selon les tarifs en vigueur. La formule Viessmann Service comprend toutefois les pièces d'usure de la chaîne de sécurité de la combustion. Il s'agit des électrodes d'allumage et de surveillance, le gicleur et le préchauffage éventuel (mazout) et le joint du brûleur.

Article 6

Le contrat d'entretien ne peut s'exécuter que si au préalable il a été remédié aux problèmes mentionnés à l'article 4 ou tout autre réparation exigée.

Pour remédier au problème/exécuter la réparation, un nouveau rendez-vous peut le cas échéant être nécessaire (en fonction de l'ampleur de la prestation et des disponibilités du technicien et des pièces de rechange). Les réparations sont effectuées après réception de l'accord écrit du client sur place (par exemple par une signature du bon de travail). Celles-ci sont facturées au tarif horaire en vigueur par tranche d'un quart-d'heure. Les pièces livrées sont facturées aux prix en vigueur.

Par son accord écrit, le client est obligé de payer sur place par voie électronique la facture établie par notre technicien. Notre technicien est pour cette occasion équipé d'un terminal de paiement mobile.

Article 7

Après l'exécution de la prestation d'entretien ou d'intervention, le client est tenu de contrôler son installation sur des dégâts éventuels lors de la signature du bon de travail et de les mentionner sur le bon de travail.

Article 8

Le client garantit le libre passage jusqu'aux appareils, ainsi que le rangement et la remise en place des objets mobiliers qui pourraient obstruer l'accès.

L'appareil doit être libre d'accès afin de pouvoir enlever son capot et que le technicien dispose de l'espace nécessaire pour déposer ses outils près de l'appareil.

Article 9

Un contrat Viessmann Service Plus ou Viessmann Service peut en tout moment être refusé de notre part s'il s'avère que:

- l'appareil ne répond pas aux normes en vigueur (régislation belge) et les prescriptions Viessmann ;
- l'appareil n'est pas installé selon les règles de bonne pratique;
- l'appareil comprend des composants qui ne sont pas d'origine;
- l'appareil n'est pas accessible de façon sécurisée (vermine, etc);
- l'appareil est en mauvais état lors de la prise en cours du contrat ou n'a pas été entretenu conformément les législations en cours ou les prescriptions Viessmann ;
- l'appareil ne correspond pas aux données du contrat.
- l'absence de paiement

Article 10

Le présent contrat est conclu pour une durée égale à la fréquence d'entretien de l'appareil concerné comme mentionné dans le tableau au recto. La date de prise en cours est celle qui correspond à la date d'activation dudit contrat dans le programme de gestion employé par Viessmann. Le contrat est reconduit tacitement pour la même durée (égale à la fréquence d'entretien). Le contrat Viessmann Service Plus prend fin au plus tard le 31 décembre de l'année où l'appareil concerné par ledit contrat atteint l'âge de 14 ans. Dans ce cas, le contrat Service Plus est automatiquement remplacé par un contrat Viessmann Service. Si le client ou Viessmann met fin au contrat, seul un écrit envoyé à la partie adverse au moins 3 mois avant l'échéance du contrat sera reconnu comme renom. La lettre de renom doit être envoyée à Viessmann Belgium sprl, Service contrat, Rue du Progrès 2, 4841 Welkenraedt. Lors d'un renom par le client, les redevances déjà versées par le client restent propriétés de Viessmann.

Article 11

Nos prix comme mentionnés sur la liste des prix sont adaptables annuellement. Le client en est averti par courrier ou par e-mail. Si le client n'est pas d'accord avec les prix modifiés, il a le droit de mettre fin au contrat d'entretien par écrit et ce endéans un délai de 14 jours après l'envoi des prix modifiés. A défaut d'un tel écrit, le client est supposé avoir accepté les nouveaux prix.

Article 12

Toutes nos factures sont à régler, au comptant, sans remise. Toute autre modalité de paiement n'est qu'exceptionnelle et unique.

Les éventuelles marchandises non payées restent la propriété de Viessmann qui se réserve le droit de les exiger en retour.

En cas de non-paiement d'une facture après l'échéance (qu'il s'agisse d'une facture pour un entretien ou une facture pour des prestations complémentaires), le montant de la facture sera majoré d'une redevance de 10%, avec un montant minimum égal à l'indemnité d'absence, pour couvrir nos frais administratifs. De même, le client sera redevable d'un intérêt de 1% par mois entamé.

Article 13

Nous n'acceptons aucune responsabilité concernant les indemnités, pénalités ou autres remboursements pour une livraison tardive de biens ou de services.

Article 14

Nous ne pouvons prendre en compte les relations contractuelles entre propriétaire et locataire. La facturation se fera, indépendamment des accords entre locataire et propriétaire, toujours au nom de l'initiateur de l'entretien ou de l'intervention.

Article 15

Le contrat d'entretien ne concerne que les appareils Viessmann mentionnés dans le contrat. Tous les autres composants de l'installation sont exclus.

Article 16

Notre responsabilité dans le cadre de la présente convention est toujours limitée au prix d'un nouvel appareil concerné par l'entretien.

Article 17

Cette convention est régie par le droit belge. Seules les tribunaux et cours de Bruxelles sont compétentes pour d'éventuels conflits. En dérogation à ce qui précède, Viessmann se réserve le droit d'assigner le client devant le tribunal de son lieu d'habitation.

Article 18

Les montants contractuels redevables seront acquittés comme suit :

- Pour les contrats Viessmann Service, avant la prestation d'entretien
- Pour les contrats Viessmann Service Plus, avant soit la prestation d'entretien soit la première des deux interventions de réparation contractuelles