

# Conditions générales d'entretien et/ou de réparation individuel



Les présentes conditions générales régissent les commandes ponctuelles de réparation ou d'entretien d'appareils de chauffage de la marque « VAILLANT », conclues entre VAILLANT et le client. Les présentes conditions générales sont complétées par les conditions particulières ainsi que les conditions de facturation de chaque facture adressée au client par VAILLANT. Aucun autre document contractuel n'est applicable à cette relation contractuelle entre VAILLANT et le client.

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS.

Dans les présentes conditions générales, il convient d'entendre par les concepts suivants :

- VAILLANT : Vaillant Group Belgium SA ayant son siège social à 1620 Drogenbos, rue Golden Hope 15, RPM (Bruxelles), TVA BE0401.874.760 dont le siège social ou la dénomination peut être modifié de temps à autre sans entraîner une adaptation des présentes conditions générales ;
- Conditions particulières : les conditions particulières stipulées dans la confirmation de commande de VAILLANT ;
- Services : les services tels que (mais non limités à) la réparation, la mise en service, la conversion au gaz, l'inspection périodique, l'audit/la consultation énergétique ou les services d'entretien fournis par Vaillant ;
- Réparation de l'appareil : le remplacement ou la réparation de toute pièce défectueuse ou de toute partie de l'appareil usée par une utilisation normale, à l'exception du manteau de l'appareil ;
- Client : la personne physique qui demande des services d'entretien et/ou de réparation à VAILLANT ;
- Utilisateur : l'utilisateur personnel de l'appareil, autre que le client, qui a un accès libre et illimité au lieu où se trouve l'appareil (par exemple, le locataire) ;
- Utilisation normale de l'appareil : utilisation de l'appareil conformément au manuel et aux spécifications de l'appareil (par exemple, en termes de capacité de l'appareil pour la pièce à chauffer ou de quantité d'eau) ;
- Date d'entretien : la date à laquelle l'entretien est effectué par VAILLANT, déterminée conformément à l'article 2.1 ;
- Appareil : désigne le ou les appareils de chauffage de marque « VAILLANT » du client tels qu'identifiés dans les conditions particulières, situés à l'endroit indiqué dans les conditions particulières ;
- Indemnité : l'indemnité payée pour l'exécution des services ;
- Site web : [www.vaillant.be](http://www.vaillant.be)

## ARTICLE 2 : MOMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES.

- 21 Les services sont prestés uniquement les jours ouvrables (à savoir tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours fériés) pendant les heures de bureau (telles que publiées sur le site web). Les réparations peuvent être effectuées le samedi moyennant paiement. Après un appel téléphonique ou un e-mail du client, une date d'intervention du technicien sera convenue.
- 22 Ces dispositions ne portent toutefois pas préjudice au fait que VAILLANT est libre de prendre un ou plusieurs rendez-vous supplémentaires avec le client ou l'utilisateur afin d'exécuter ses prestations s'il apparaît, lors d'un rendez-vous, que cela est nécessaire (par exemple parce que la pièce requise n'est pas immédiatement disponible). Dans ce cas, les frais de déplacement et les heures de travail pour cette intervention supplémentaire sont inclus dans l'indemnité déjà payée.
- 23 Le client s'engage à être présent sur le site au moment du rendez-vous. En cas d'annulation par le client moins de 24 heures avant l'heure du rendez-vous fixée, le client doit en informer VAILLANT et une indemnité fixe de 54,45 EUR (incl. TVA) lui sera facturée. Si le client ne prévient pas VAILLANT suffisamment à l'avance de son absence et que celle-ci est constatée sur place lors de la visite du technicien, une indemnité forfaitaire de 108,90 EUR (incl. TVA) sera facturée.

## ARTICLE 3 : PRESTATONS EXCLUES ET FORCE MAJEURE.

- 31 Les prestations en exécution des services ne seront pas exécutées et ne relèvent donc pas de l'indemnité : (a) si le dysfonctionnement de l'appareil ou les dommages qu'il a subis ont été causés (i) par des causes extérieures non inhérentes ou non imputables à l'appareil lui-même (y compris, mais sans s'y limiter, le manque d'eau, de gaz ou d'électricité, la mauvaise qualité du gaz ou la mauvaise évacuation des gaz brûlés, la surchauffe, le gel, les incendies, les inondations, l'absence de ramonage ou la mauvaise méthode de ramonage, le tartre ou la boue, le mauvais état ou l'encrassement de la tuyauterie reliée à l'appareil, de la ventilation ou du tuyau d'évacuation des gaz brûlés) ou (ii) en raison de l'intervention de tiers ou d'une erreur, d'une imprudence ou d'une utilisation anormale de l'appareil par le client, l'utilisateur ou leurs mandataires ou (iii) en raison du refus injustifié du client ou de l'utilisateur de faire remplacer les pièces défectueuses de l'appareil ; ou (b) lorsque l'accès à l'appareil est empêché, lorsque VAILLANT ou l'un de ses préposés constate qu'il ne dispose pas d'un accès ergonomique, hygiénique et sûr à l'appareil ou la réparation n'a pas pu être effectuée par la faute du client ou de l'utilisateur. Toutefois, cela ne porte pas préjudice au fait que l'indemnité reste due pour l'intervention pour laquelle VAILLANT a établi qu'un ou plusieurs des événements susmentionnés se sont produits et que cette indemnité reste donc définitivement acquise.

- 32 En outre, VAILLANT n'est pas responsable si elle est dans l'incapacité d'exécuter la prestation conformément aux conditions stipulées dans les présentes conditions en raison d'un cas de force majeure, à savoir la situation dans laquelle l'exécution est rendue impossible par des circonstances indépendantes de la volonté de VAILLANT, y compris, mais sans s'y limiter, la rupture de stock, les retards ou le défaut de livraison des fournisseurs ou les conditions météorologiques, sanitaires ou de sécurité ayant un tel effet (par exemple, tempêtes, épidémies, attentats terroristes, guerre, crise). En cas de force majeure, les engagements de VAILLANT sont suspendus. Dans ce cas, VAILLANT informera par écrit le client de la force majeure et fera tous les efforts raisonnables pour en limiter les conséquences. Si la force majeure devait durer plus de deux mois, le client serait libre d'annuler sa demande d'intervention sans intervention judiciaire et sans dommages-intérêts, par lettre recommandée adressée à VAILLANT.

## ARTICLE 4 : INDEMNITÉS ET MOMENT DU PAIEMENT.

- 41 L'indemnité peut être payée sur place au comptant (Bancontact) ou, si cela a été convenu avec le client, ultérieurement par le paiement d'une facture transmise par VAILLANT et donc conformément aux conditions de facturation correspondantes. Sauf convention contraire avec VAILLANT, toute prestation et toute livraison de biens, autres que ceux fournis dans le cadre des prestations mentionnées à l'article 2.2, sont immédiatement payables au comptant au moment de la fourniture de la prestation ou des biens.
- 42 En cas de retard de paiement, VAILLANT peut faire appel à une agence de recouvrement pour le recouvrement des indemnités. Ces frais de recouvrement seront répercutés sur le client.
- 43 Dans le cas d'un contrat à distance ou d'une vente hors établissement au sens du Code de droit économique (tel que modifié de temps à autre), le consommateur a le droit de notifier à VAILLANT qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'une quelconque pénalité et sans indication de motif, dans les quatorze jours calendaires à compter du jour suivant la conclusion du contrat, nonobstant les provisions stipulées dans l'article 2.3. Il doit le communiquer à VAILLANT par lettre, voir annexe. Si l'indemnité a déjà été payée, VAILLANT remboursera, en cas d'exercice de ce droit de rétractation, l'indemnité payée dans les 30 jours suivant la rétractation. Toutefois, ce droit de rétractation ne peut être exercé si, à la demande du client ou de l'utilisateur, les services prévus par le présent contrat ont déjà été exécutés avant la fin du délai de rétractation susmentionné.

## ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT.

- 51 Le client est tenu du bon état des différents éléments nécessaires au fonctionnement normal de l'appareil (tels que mais non limités à : vérifications et inspections obligatoires, ramonage de la cheminée, évacuation des gaz brûlés, protection des tuyaux de toutes sortes) ainsi que le dégagement et la remise en place des objets mobiles qui empêchent l'accès à l'appareil. Le client doit garantir à VAILLANT et à ses préposés un accès libre, sans entrave, sûr, ergonomique et hygiénique à l'appareil et est tenu à la sécurité et aux conditions dans lesquelles VAILLANT et ses préposés sont appelés à intervenir.
- 52 Le client s'engage, en cas de dommage dont il estime VAILLANT responsable, à limiter ce dommage autant que possible et à en informer VAILLANT au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la constatation du dommage.
- 53 Le client se porte fort que l'utilisateur respectera également les engagements précédents.
- 54 Le client est tenu à la conformité de l'appareil, à son installation et à son utilisation conformément aux dispositions légales et/ou aux normes et règlements d'installation applicables et au manuel, et s'en porte garant. Si VAILLANT ou ses préposés constatent que l'appareil n'a pas été installé conformément aux dispositions légales et/ou aux normes et règlements d'installation applicables et/ou au manuel, ou qu'au moment de la constatation, il est en infraction avec les dispositions légales et/ou les normes et règlements d'installation applicables et/ou le manuel, elle est en droit de suspendre ses prestations avec effet immédiat. Le client présentera le rapport d'inspection reçu au moment de l'installation si VAILLANT lui en fait la demande. VAILLANT est en droit de demander au client un certificat de conformité de l'appareil avant d'effectuer ses prestations. Le client reconnaît être informé du fait que, dans certains cas, il est interdit ou déconseillé à VAILLANT et/ou à ses préposés d'effectuer l'entretien ou la réparation de l'appareil si celui-ci n'est pas conforme à la législation et aux normes et/ou règlements d'installation applicables, ou d'éteindre immédiatement l'appareil. Dans ce cas, VAILLANT ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-exécution de l'entretien ou de la réparation.

55. Si le client agit en sa qualité de propriétaire du bien immobilier dans lequel se trouve l'appareil dont il n'a pas l'usage personnel, il est tenu de communiquer à VAILLANT le nom du ou des utilisateurs et l'emplacement de l'appareil dans le bien immobilier ainsi que les caractéristiques précises de chaque appareil. Le client garantit qu'il dispose du consentement de l'utilisateur concernant la communication de son nom, de l'adresse de l'appareil et, le cas échéant, de son GSM ou de son numéro de téléphone, et s'engage à transmettre à l'utilisateur le contenu de l'avis de confidentialité tel que mentionné ci-dessous. Le client reconnaît être conscient du fait que VAILLANT ne peut être tenue responsable de la non-exécution de l'entretien et/ou de la réparation si l'identité de l'utilisateur et/ou ses données n'ont pas été communiquées ou sont erronées, ou si une modification de celles-ci n'a pas été communiquée à VAILLANT.

56. Nonobstant l'article 1184 du C. civ. belge et le droit de résiliation prévu ci-dessus, VAILLANT, en cas de violation des engagements susmentionnés ou de tout autre engagement du client, se réserve le droit de suspendre ses prestations jusqu'à l'exécution du ou des engagements par le client (si cela est encore possible), et ce sans intervention judiciaire et sans mise en demeure préalable ni paiement de quelconques dommages-intérêts. Cette suspension sera notifiée au client par lettre recommandée. Cela ne porte pas préjudice au droit de VAILLANT de réclamer les sommes dues et les dommages-intérêts pour la ou les non-exécutions.

57. Tout défaut de conformité des services ou des biens fournis doit être notifié par le client à VAILLANT par lettre recommandée dans un délai de deux mois à compter de la constatation du défaut, faute de quoi le client perd le droit d'intenter une action pour défaut de conformité contre VAILLANT.

58. Le client est responsable de tous les dommages que lui-même, l'utilisateur ou VAILLANT ou ses préposés pourraient subir du fait d'un manquement imputable au client ou à l'utilisateur dans l'exécution des obligations résultant de la demande de services par le client.

59. Il incombe au client de veiller au respect du cycle d'entretien légal.

#### ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DE VAILLANT.

61. Sauf si et dans la mesure où les dispositions du droit impératif en matière de responsabilité (du fait des produits) ou l'ordre public en disposent autrement, et sauf en cas de faute intentionnelle, lourde ou grave ou de dol de la part de VAILLANT ou de ses préposés, VAILLANT n'est pas tenue de réparer un quelconque dommage ou une quelconque perte, de quelque nature que ce soit, à un bien meuble ou immeuble ou à une personne, perte d'exploitation ou dommages indirects dans le chef du client, de l'utilisateur ou de tout tiers dont le dommage est causé directement ou indirectement par un produit ou service fourni par ou au nom de VAILLANT ou qui est causé directement ou indirectement par tout(e) utilisation, application, traitement, stockage, conservation, composition ou installation de ce produit ou service.

62. Sans préjudice de l'article 6.1, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle totale de VAILLANT sera en tout cas toujours limitée à 1.000.000 EUR par sinistre. En tout cas, VAILLANT ne peut être tenue responsable des dommages imprévisibles ou immatériels, indirects ou consécutifs.

63. L'exclusion et la limitation prévues aux articles 6.1 et 6.2 ne s'appliquent pas à la responsabilité légale de VAILLANT en cas de décès ou de blessure corporelle du client.

64. VAILLANT ne peut être tenue responsable des pertes ou dommages causés directement ou indirectement par une mauvaise utilisation des produits ou services fournis, ou par l'utilisation de ces produits ou services à une fin autre que celle pour laquelle ils sont adaptés selon des critères objectifs, les instructions ou à une fin autre que celle pour laquelle ils sont raisonnablement censés être utilisés.

65. Le client garantit VAILLANT de toutes les demandes en dommages-intérêts que des tiers pourraient faire valoir en raison de dommages causés de quelque manière que ce soit par l'utilisation illicite ou négligente des produits et services fournis au client par VAILLANT.

66. VAILLANT décline toute responsabilité en ce qui concerne la conformité de l'installation de l'appareil.

67. Le présent article 6 reste applicable après la fourniture des services.

#### ARTICLE 7 : DIVERS.

71. Si une disposition (ou une partie d'une disposition) des présentes conditions générales était jugée inapplicable ou incompatible avec une disposition de droit impératif, cela n'affecterait pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions ni de la partie de la disposition en question qui n'est pas inapplicable ou est incompatible avec une disposition de droit impératif. Dans ce cas, les parties négocieront de bonne foi pour remplacer cette disposition inapplicable ou incompatible par une disposition applicable et compatible se rapprochant le plus possible du but et de la portée de la disposition originale.

72. VAILLANT a le droit de céder ses droits et obligations en vertu du présent contrat à un tiers, sans l'accord préalable du client. Dans ce cas, VAILLANT informera le client par écrit de la cession. Sauf accord écrit de VAILLANT, le client ne peut céder ses droits et obligations au titre du présent contrat.

73. Toute communication en vertu du présent contrat, y compris les réclamations à VAILLANT, doit être adressée à l'adresse indiquée dans les conditions particulières, Service après-vente. Toute communication au client ou à l'utilisateur en vertu du présent contrat sera faite à l'adresse respective mentionnée dans les conditions particulières. Toute modification de l'adresse à laquelle la communication doit être faite doit être notifiée à l'autre partie par lettre.

#### ARTICLE 8 : LITIGES.

81. Les litiges découlant de l'intervention convenue sont régis par le droit belge.

82. En cas de réclamation, le client peut contacter VAILLANT via les coordonnées mentionnées sur la première page.

83. En cas de contrat à distance conclu en ligne, le client peut également soumettre ses éventuelles réclamations via la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Commission européenne transmet ensuite les réclamations aux autorités nationales compétentes.

#### AVIS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

1. Dans le cadre de la relation contractuelle avec le client, VAILLANT traitera des données à caractère personnel du client et de l'utilisateur. Les données à caractère personnel collectées sont : le nom, le prénom et l'adresse du client, le nom, le prénom et l'adresse de l'utilisateur et l'emplacement de l'appareil (y compris l'étage), le numéro de GSM ou de téléphone du client et/ou de l'utilisateur, le choix de la langue, l'adresse e-mail et le détail des services à effectuer ou effectués, l'année de construction du logement et le numéro de TVA. Le refus de fournir les données à caractère personnel susmentionnées placera VAILLANT dans l'impossibilité de fournir ses services.

2. Le client, et l'utilisateur par l'intermédiaire du client, est informé que VAILLANT traitera ces données à caractère personnel conformément aux conditions stipulées dans le présent avis. Les données à caractère personnel communiquées par le client seront traitées conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux autres législations applicables.

3. VAILLANT agit aux présentes en tant que responsable du traitement et traitera les données à caractère personnel aux fins suivantes : (i) l'administration de la clientèle, le traitement et le suivi des services et rendez-vous effectués ou à effectuer, (ii) la promotion (marketing direct - pour plus de détails sur l'utilisation des données à caractère personnel à des fins de marketing direct, voir [www.vaillant.be/ia-propos/information-generale/protection-de-la-vie-privée/](http://www.vaillant.be/ia-propos/information-generale/protection-de-la-vie-privée/)) des biens et services proposés par VAILLANT ou les sociétés de son groupe et (iii) les études de marché ou les statistiques. Les finalités mentionnées au point (i) sont réalisées dans le cadre de l'exécution du contrat avec le client. Les finalités mentionnées au point (ii) sont réalisées sur la base de l'intérêt légitime de VAILLANT à promouvoir ses produits et services. Lorsque le consentement est légalement requis, VAILLANT le demandera explicitement. La personne concernée a le droit de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait. Les finalités mentionnées au point (iii) sont réalisées sur la base de l'intérêt légitime de VAILLANT à améliorer la qualité de son service et de celui des sociétés de son groupe.

4. VAILLANT peut communiquer les données à caractère personnel du client ou de l'utilisateur à des prestataires de services qui traitent ces données à caractère personnel en leur nom et pour leur compte aux fins susmentionnées et s'engagent à traiter les données à caractère personnel conformément à la législation applicable et aux instructions de VAILLANT et (ii) à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel. VAILLANT peut également communiquer les données à caractère personnel du client à des sociétés du groupe dans la mesure nécessaire à la réalisation des finalités du traitement mentionnées ci-dessus. La communication de données à caractère personnel par VAILLANT à ces destinataires peut avoir pour conséquence qu'elles seront transférées ou rendues accessibles à des pays étrangers (y compris, sans limitation, l'Allemagne). Toutefois, VAILLANT s'engage à ne pas transmettre ou rendre accessible les données à caractère personnel du client à des destinataires situés en dehors de l'Espace économique européen.

5. VAILLANT conserve les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées et dans le respect des délais légaux de conservation et de prescription.

6. Tout client et utilisateur a le droit de demander l'accès à ses données à caractère personnel ainsi que le droit de demander la correction en cas d'inexactitude. Tout client et utilisateur a également le droit de s'opposer, sans frais, au traitement de ses données à caractère personnel à des fins promotionnelles. En vertu des modalités prévues par le Règlement général sur la protection des données, tout client et utilisateur a également le droit de faire effacer ses données, de demander la limitation du traitement ou la portabilité. Ces droits peuvent être adressés par lettre datée et signée à VAILLANT comme stipulé à l'article 73 des conditions générales ou être demandés par e-mail à l'adresse [privacy@vaillant.be](mailto:privacy@vaillant.be). Dans chaque cas, veuillez joindre à votre demande une copie du recto de votre carte d'identité afin de permettre la vérification de votre identité. Cela garantit qu'aucun étranger ne puisse accéder à vos données à caractère personnel ou les faire modifier. Tout client et utilisateur a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

# Droit de rétractation



Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter votre contrat de service d'entretien et/ou de réparation conformément à l'article 6.2 des conditions générales.

À Vaillant Group Belgium SA - rue Golden Hope 15 - 1620 Drogenbos

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat de service d'entretien et/ou de réparation ci-dessous :

Date de la conclusion du contrat : ..... / ..... / .....

Numéro du contrat (numéro ORD) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date:

(\*) Biffez la mention inutile.