

CONDITIONS GENERALES PACK CHAUDIERE**Article 1. Généralités**

Les présentes conditions générales s'appliquent à la convention "Pack Chaudière" (ci-après dénommée la "Convention"), dont elles font partie intégrante, conclue entre vous-même et Dauvister SA, ayant son siège social à 4970 Stavelot, Rue Crufer 8 - BE0888.476.547 (ci-après désignée par les termes "Dauvister", "notre", "nos" ou "nous").

Pour toutes questions ou remarques concernant cette Convention, vous pouvez nous joindre au 087 26 94 06 ou à l'adresse info@dauvister.com.

Article 2. Objet de la Convention

La Convention est un abonnement dans le cadre duquel Dauvister vous fournit les services suivants relatifs à votre chaudière de chauffage central au gaz ("chaudière CC") :

- L'entretien périodique de votre chaudière CC (voir infra, point 3).
- La mise à disposition d'un numéro de téléphone gratuit que vous pouvez appeler 24h/24 et 7 jours/7 (0800 21 154) pour demander l'intervention d'un technicien afin d'effectuer des réparations à votre chaudière CC sous la garantie commerciale; (voir infra, point 4 et 5).
- Une garantie commerciale contre les défauts de votre chaudière CC pour une période de 4 ans, dans le cadre de laquelle Dauvister intervient dans le coût de la réparation des défauts au niveau de votre chaudière CC qui se manifestent dans la période de 4 ans après l'installation de votre chaudière CC (voir infra, point 5). Si les défauts surviennent au cours de ces 4 premières années ne peuvent pas être réparés de manière définitive, Dauvister procédera à son remplacement par une chaudière équivalente en état de fonctionnement.

Article 3. Entretien

3.1. Contenu de l'entretien : L'entretien couvre au minimum l'entretien périodique prévu par la législation régionale à la date de la présente Convention, à l'exclusion du ramonage de cheminée et des éventuels audits supplémentaires imposés par ladite législation. Vous pouvez éventuellement commander ces audits via le numéro de service 24/7 (0800 21 154), mais vous devez les payer séparément, conformément aux tarifs en vigueur.

3.2. Fréquence des entretiens : Pendant la durée de la présente Convention, vous avez droit à deux entretiens de votre chaudière CC, dont le premier entretien est prévu après une période de 2 ans après l'installation de votre chaudière CC. Toutefois, si l'entretien ne peut pas être effectué au plus tard 3 ans après l'installation de votre chaudière CC parce que vous ne nous avez pas contacté pour fixer un rendez-vous malgré nos différentes tentatives de prise de contact, vous perdez votre droit au premier entretien.

3.3. Moment de l'entretien : L'entretien n'est réalisé que les jours ouvrables et pendant les heures normales de bureau. Nous vous contacterons afin de fixer la date de l'entretien à un moment opportun.

Après 3 tentatives de prise de contact sans réponse de votre part, ce sera à vous de nous contacter pour fixer le rendez-vous pour l'entretien.

Vous devez être présent(e) à la date convenue. À défaut, Dauvister se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de €50 (hors TVA). Si Dauvister ne se présente pas au rendez-vous, vous avez, sauf force majeure dans le chef de Dauvister, vous aussi droit à une indemnité forfaitaire de €50 (hors TVA).

Article 4. Numéro de service 24/7

Si votre chaudière tombe en panne, vous pouvez appeler gratuitement le numéro de service 24/7 de Dauvister (0800 21 154) pour demander qu'un technicien vienne effectuer les réparations nécessaires.

Article 5. Garantie commerciale

5.1 Intervention dans les coûts de réparation : En cas de défauts au niveau de votre chaudière CC qui se manifestent dans la période de 4 ans après l'installation de votre chaudière CC, vous pouvez faire réparer votre chaudière en appelant le numéro de service 24/7 de Dauvister (0800 21 154), Dauvister prenant à sa charge les frais de déplacement du technicien, le tarif horaire des réparations et les pièces de rechange nécessaires.

Dauvister a le droit de refuser d'intervenir dans les frais de réparation (ou le remplacement prévu à l'article 5.2 des présentes conditions générales) si la panne de votre chaudière est due à une mauvaise utilisation, à la réalisation d'un entretien ou de réparations par d'autres parties que Dauvister ou à une cause externe.

5.2. Remplacement d'une chaudière en panne : Si les défauts de votre chaudière CC qui se manifestent au cours des 4 ans qui suivent son installation ne peuvent pas être réparés de manière définitive, Dauvister procédera à son remplacement par une chaudière équivalente en état de fonctionnement.

5.3 Garantie légale : Vous avez des droits légaux au titre des articles 1649bis et suivants du Code civil lesquels ne sont pas affectés par la présente garantie commerciale.

Article 6. Tarif et paiements

6.1. Tarifs : Le tarif applicable dans le cadre de la présente Convention s'élève à €33,9/mois (TVA de 6% comprise) ou à €38,7/mois (TVA de 21% comprise).

La TVA est de 6% si vous êtes propriétaire, usufruitier ou locataire de l'immeuble dans lequel se trouve la chaudière CC, si cet immeuble est occupé depuis plus de 10 ans et est essentiellement affecté au logement privé. Dans tous les autres cas, la TVA s'élève à 21%. La TVA de 6% (et donc le tarif de €29/mois) ne sera appliqué que si vous avez signé une attestation confirmant que les conditions pour appliquer ce taux sont remplies.

Les tarifs indiqués s'appliquent à une seule chaudière CC.

Le tarif précité couvre (1) l'entretien suivant la fréquence précisée ci-avant, (2) l'accès à un numéro de service 24/7 et (3) la garantie commerciale.

6.2. Paiement : Le paiement des mensualités se fera par domiciliation sauf si une autre méthode de paiement a été convenue entre vous et Dauvister.

6.3. Indexation : Dauvister peut indexer les tarifs à la date anniversaire de la Convention conformément à la formule suivante :

Nouvelle rémunération = ancienne rémunération x (0.20 + 0.8 Sn/So)

Où :

Sn = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la date anniversaire de la Convention

So = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la première application de la dernière rémunération.

Si la législation autorise l'indexation sur la base de la hausse de l'indice des prix à la consommation, l'indexation annuelle se fera comme suit :

Nouvelle rémunération = ancienne rémunération x In/Io

Où :

In = dernier indice connu.

Io = indice pris en compte lors de l'adaptation précédente ou, en cas de première adaptation, indice du mois précédant le mois d'entrée en vigueur de la Convention.

Article 7. Obligations

Vous devez :

- informer Dauvister de toute modification ultérieure, dont un déménagement; en cas de déménagement, vous aurez le choix (1) de payer le montant restant dû jusqu'à la fin de cette Convention (en multipliant le nombre de mois restants jusqu'à la fin de cette Convention par le tarif mensuel applicable) ou (2) de résilier la Convention, auquel cas vous serez redevable de l'indemnité prévue à l'article 8 des présentes conditions générales. Si vous ne nous communiquez pas votre choix dans les 30 jours après votre déménagement, vous êtes réputé avoir choisi l'option de la résiliation;
- prendre les mesures nécessaires au fonctionnement normal de la chaudière, comme un ramonage de cheminée et l'élimination des gaz de combustion;
- signer le rapport d'intervention établi par le technicien après chaque intervention;
- donner suite à nos invitations à fixer un rendez-vous pour l'entretien de votre chaudière;
- être présent(e) lors du rendez-vous fixé et donner à notre technicien l'accès à la chaudière CC afin que celui-ci puisse procéder à l'entretien et/ou aux réparations;
- payer toute somme due dans les délais.

Article 8. Durée et fin de la Convention

La Convention est conclue pour une durée de quatre (4) ans prenant cours le jour de l'installation de la chaudière. À l'expiration de cette période de quatre (4) ans, la présente Convention prendra automatiquement fin.

Si une partie à la présente Convention met fin à celle-ci de façon anticipée sans que cette résiliation soit due à la force majeure ou une faute de l'autre partie, cette même partie sera redevable vis-à-vis de l'autre partie d'une indemnité de rupture (ci-après : Indemnité de Rupture) calculée selon la formule suivante :

€20 (TVA comprise) x nombre de mois restants

Chaque partie aura le droit de mettre fin, de plein droit et sans mise en demeure, avec effet immédiat à la Convention lorsque l'autre partie n'a pas remédié à un manquement à la présente Convention endéans un délai de quatorze (14) jours calendrier suivant la mise en demeure dûment motivée, envoyée par la partie victime du manquement par lettre recommandée à la poste. Dans cette hypothèse, la partie victime du manquement aura droit à l'Indemnité de Rupture prévue au présent article 8 (celle-ci étant payée par l'autre partie).

À compter de la fin effective de la Convention (pour quelque cause que ce soit), vous ne pouvez plus faire appel au numéro de service 24/7 de Dauvister et vous n'avez plus droit à une intervention financière de Dauvister dans les coûts de réparation des défauts de votre chaudière CC qui se manifestent après la fin de la Convention ni à un remplacement d'une chaudière CC pour des défauts qui se manifestent après la fin de la Convention. Si, au moment de la fin effective de la Convention, vous avez toujours droit à un entretien de votre chaudière CC, vous disposez de 3 mois pour demander cet entretien, faute de quoi votre droit à l'entretien sera déchu.

Article 9. Non-exécution de l'entretien et/ou de la réparation

Dans tous les cas où un entretien et/ou une réparation ne peuvent être effectués parce que nous sommes dans l'impossibilité de vous joindre, parce que vous avez omis de signaler un changement de coordonnées, ou parce que vous êtes plusieurs fois absent(e) aux rendez-vous fixés, vous devez, sans préjudice à l'article 3.2 des présentes conditions générales, nous contacter vous-même pour la réalisation de l'entretien et/ou de la

réparation. Si vous ne le faites pas dans les 3 mois après la fin de cette Convention, votre droit à l'entretien et/ou à la réparation sera déchu, étant entendu que la réparation ne peut être demandée que pour un défaut qui se sera manifesté durant la période la Convention.

Article 10. Protection de la vie privée

- Vous acceptez le traitement de vos données à caractère personnel en vue de l'exécution de la Convention, de la facturation et de la fourniture des produits ou services que vous avez demandés.
- Les données peuvent aussi être traitées à des fins promotionnelles, commerciales ou de prospection, ainsi que pour vous informer sur Dauvister et ses produits et services, sur des entreprises contractuellement liées à Dauvister et sur leurs produits ou services. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez le signaler par écrit à Dauvister, auquel cas vos données à caractère personnel ne seront pas utilisées à cette fin.
- Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées aux autres entreprises de notre groupe, ainsi qu'à des entreprises qui nous sont contractuellement liées, et aux autorités publiques.
- Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements mentionnés dans notre Politique de vie privée (comme, par exemple, l'envoi d'informations à des fins promotionnelles) en prenant contact avec notre service commercial.
- Vous avez le droit de consulter, communiquer, rectifier, supprimer (oubli) et céder vos données à caractère personnel, ainsi que le droit d'obtenir la limitation du traitement dans certains cas décrits dans notre Politique de vie privée. Il suffit à cet effet de prendre contact avec notre service commercial et de joindre une copie de votre carte d'identité.

Article 11. Responsabilité de Dauvister – garantie légale en matière de pièces de rechange

Sans préjudice des autres dispositions en matière de responsabilité dans la présente Convention ou dans d'autres dispositions légales, le client et Dauvister SA ne sont responsables l'un envers l'autre qu'en cas :

- (a) d'inexécution des principaux engagements de la Convention, sauf en cas de force majeure ;
- (b) de fraude, faute grave ou intentionnelle. Sauf en cas de décès ou de lésions corporelles, Dauvister n'est, en cas de responsabilité, tenue qu'au remplacement à titre gratuit de l'entretien fourni ou de la réparation fournie. Dauvister n'est en aucun cas responsable si l'entretien peut être exécuté suite à votre absence lors d'un rendez-vous prévu, à la résiliation dans votre chef de la Convention sans manquement de Dauvister et/ou au non-respect des conditions par votre chaudière.

Si des pièces de rechange ou d'autres biens vous ont été livrés, ils sont garantis conformément à la garantie légale de conformité et en tout état de cause jusqu'à la fin de la période de 4 ans après l'installation de votre chaudière CC.

Article 12. Satisfaction du client

En cas de plaintes relatives à la mise en œuvre de la présente Convention, vous pouvez vous adresser au département Qualité de Dauvister à l'adresse info@dauvister.com ou à 4970 Stavelot, Rue Crufre 8.

Article 13. Force majeure

En cas de force majeure, les obligations découlant de la présente Convention, à l'exception de l'obligation de paiement d'une somme d'argent, sont suspendues ou limitées pendant la période de force majeure.

Par 'force majeure' il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de notre volonté qui constitue un obstacle insurmontable pour le respect de notre engagement, notamment, sans que la liste suivante soit limitative, les catastrophes naturelles ou les conditions climatologiques nécessitant des réparations chez de nombreux clients et empêchant Dauvister SA d'envoyer un technicien, ou de l'envoyer dans les délais, afin d'effectuer des réparations à votre chaudière.

Article 14. Modifications à la Convention

Pour autant que ces modifications ne soient pas à votre désavantage, nous pouvons apporter des modifications à la Convention à tout moment. Le cas échéant, nous vous communiquerons ces modifications de façon individualisée au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification par lettre, sur la facture, par e-mail, dans nos publications et sur tout autre support durable vaut communication.

Article 15. Droit applicable et tribunaux compétents

La Convention entre vous-même et Dauvister (y compris les présentes conditions générales) est régie et interprétée conformément au droit belge. Tout litige pour lequel aucune solution amiable ne peut être trouvée sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Liège division Verviers sont compétents, ou des tribunaux de votre lieu de domicile si vous êtes un consommateur.

Article 16. Cession

Dauvister peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu de la Convention à un tiers sans votre autorisation pour autant que cette cession ne réduise pas vos garanties.

Vous ne pouvez céder la présente Convention ou les droits et obligations qui en découlent, sans l'accord préalable et écrit de Dauvister SA.

Article 17. Droit de rétractation

Si vous êtes consommateur, vous avez le droit de renoncer à la présente Convention, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, dans un délai de rétractation expirant 14 jours calendrier à compter de la conclusion de la présente Convention. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez informer Dauvister de cette décision au moyen d'une déclaration claire (p.ex., par courrier, fax ou e-mail). Vous pouvez pour cela utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint mais ce n'est pas obligatoire.

Si vous avez demandé le lancement de la fourniture des services pendant le délai de rétractation, vous payez une somme proportionnelle au volume fourni au moment où vous nous notifiez votre rétractation de la présente Convention.

Etant donné que vous avez bénéficié d'une réduction de 1.000 EUR sur le prix total de l'achat et de l'installation de votre chaudière CC sous condition de la conclusion et exécution de la présente Convention, vous perdrez le droit à cette réduction et serez donc redevable d'un montant de 1.000 EUR si vous exercez votre droit de rétractation par rapport à la présente Convention.