LE CONFORT A DE L'AVENIR

# Contrat d'entretien

## Chauffe-eau thermodynamique

Particuliers & professionnels • Programmes de 1, 3 ou 5 ans

### Votre équipement. Un périmètre clair.

Ce dossier présente les prestations, les formules, les exclusions et les conditions de suivi. Il accompagne les conditions particulières et le devis accepté. Il ne vaut ni commande, ni signature, ni confirmation de rendez-vous.

- Une visite annuelle par système désigné, sauf programme spécifique chiffré.
- Fin automatique au terme choisi, sans reconduction tacite.
- Pour 3 ou 5 ans : sortie à chaque anniversaire avec un préavis de 30 jours, sans pénalité.
- Rappel par Climanove pour vérifier votre installation, confirmer le devis et convenir ensemble du rendez-vous.

### À compléter avant tout engagement

Le prestataire est CLIMANOVE, SASU au capital de 1 000 €, RCS Périgueux 902 216 779. Ses références d'assurance, son médiateur lorsque requis, l'inventaire exact, les montants, les dates et l'échéancier doivent être complétés sur le document définitif. Les champs laissés libres dans ce modèle ne sont pas des informations contractuelles validées.

Dans ce document : conditions particulières à compléter • inclus et exclus • formules • annexe technique • 26 articles communs • rétractation et résiliation.

# 01 / Conditions particulières

À remplir avec Climanove et à joindre au devis daté. Aucune case précochée ne vaut accord.

| | |
|---|---|
| **Référence et version** | Contrat : _____ / Devis : _____<br>Version : climanove-entretien-2026-10-27-v4 |
| **Prestataire** | CLIMANOVE — Société par actions simplifiée à associé unique (SASU) — capital 1 000 €. Siège : 18 Rue Léo Lagrange, 24660 Coulounieix-Chamiers, France. SIREN 902216779 — 902 216 779 RCS Périgueux — TVA FR82902216779. 06 78 78 42 59 — contact@climanove.fr. |
| **Contacts & assurance** | contact@climanove.fr / 06 78 78 42 59<br>Assureur, police, activités, période et territoire : à compléter avec l'attestation effective avant engagement. |
| **Médiateur** | Nom, adresse et site internet : _____ |
| **Client et qualité** | Nom / raison sociale / signataire : _____<br>Consommateur, non-professionnel ou professionnel : _____ |
| **Intervention** | Adresse, bâtiment, accès, contact sur place : _____<br>_____ |
| **Facturation** | Adresse et e-mail de facturation : _____ |
| **Équipement couvert** | Chauffe-eau thermodynamique<br>Marque, modèle, série, puissance, fluide, charge : _____<br>Annexer un inventaire détaillé par système et par site. |
| **Configuration** | Groupes / unités / bouches / zones / ECS / architecture :<br>_____ |

# Conditions particulières / suite

| | |
|---|---|
| **Formule & options** | Formule : _____ Fréquence : _____<br>Options et exclusions spécifiques acceptées : _____ |
| **Durée & dates** | Durée choisie : 1 an / 3 ans / 5 ans<br>Début : _____ Fin : _____ 1re visite : _____ |
| **Prix annuel** | Base HT : _____ € TVA : _____ €<br>Taux et assiette par ligne : _____ Total TTC : _____ € |
| **Coût du programme** | Année 1 : _____ € TTC / Années suivantes : _____ € TTC<br>Coût total sur la durée choisie : _____ € TTC |
| **Paiement** | Moyen convenu : _____ Exigibilité : _____<br>Premier entretien réglé intégralement ; échéancier séparé pour la mensualisation des périodes suivantes. |
| **Remise des documents** | Date de remise du dossier complet sur support durable : _____ Annexes jointes : _____ |
| **Accord des parties** | Lieu et date : _____<br>Signature client : _____ Signature prestataire : _____ |

Le paiement par carte est proposé uniquement lorsqu'il est effectivement activé, après validation du devis ou contrat. Aucun numéro de carte ne doit être inscrit dans ce dossier. Les droits de rétractation et les éventuelles limites légales à l'encaissement restent applicables.

# 02 / Inclus dans votre entretien

Le socle ci-dessous concerne les organes désignés, présents et accessibles, selon la notice du fabricant. Les contrôles obligatoires applicables restent à réaliser quelle que soit la formule.

- Une visite annuelle du ballon monobloc ou bibloc désigné, déplacement et main-d'œuvre.
- État du ballon, raccords, fuites visibles, pression et groupe de sécurité selon la notice.
- Évaporateur, filtres lavables, ventilateur, circulation d'air et condensats accessibles.
- Gaines d'air visibles, régulation, sondes, appoint électrique et protection anticorrosion contrôlable.
- Groupe extérieur du bibloc et vérifications frigorifiques applicables au périmètre convenu.
- Compte rendu, températures utiles et conseils d'usage.

## Non compris, sauf accord chiffré

- Détartrage interne, ouverture ou vidange lourde de cuve et remplacement d'anode.
- Désinfection du ballon, analyse sanitaire, traitement préventif ou curatif de légionelles.
- Pièces, remplacement du groupe de sécurité, réparations et recharges frigorifiques.
- Toute la VMC d'un ballon sur air extrait ; panneaux solaires et ballon électrique seul.

Une exclusion de travaux ne dispense jamais de signaler les anomalies observées. Tout supplément nécessite un accord préalable sur la prestation et son prix.

# 03 / Choisir votre formule

## Confort

- 1 visite annuelle par système désigné, déplacement de visite et main-d'œuvre d'entretien inclus
- Contrôles et nettoyage courant définis dans l'annexe de cet équipement
- Compte rendu, mesures utiles, anomalies et conseils ; attestation réglementaire lorsqu'elle est requise

## Performance

- 1 visite annuelle par système désigné, déplacement de visite et main-d'œuvre d'entretien inclus
- Contrôles et nettoyage courant définis dans l'annexe de cet équipement
- Compte rendu, mesures utiles, anomalies et conseils ; attestation réglementaire lorsqu'elle est requise
- Contrôles renforcés adaptés à cet équipement et à ses paramètres accessibles
- Disponibilité dépannage 24 h/24, 7 j/7 et déplacement gratuit pour les appareils couverts, selon les conditions communes ; diagnostic, main-d'œuvre et pièces sur devis sauf inclusion expresse

Le monobloc est proposé en Confort. Les choix de formules du bibloc suivent le devis et le configurateur. Un ballon partageant le groupe extérieur d'un système 3-en-1 doit être identifié avec ce groupe, sans double comptage.

Une visite annuelle, même en Performance ou Hygiène+. La disponibilité de dépannage n'est pas un délai garanti d'arrivée ou de réparation. Les prix sont confirmés selon l'inventaire, l'accès, les options et la TVA applicable.

# 04 / Annexe technique

## T1. Ballon et architecture

Le contrat précise capacité, marque, modèle, numéro de série, fluide, architecture monobloc ou bibloc, prise et rejet d'air, groupe extérieur éventuel, protection anticorrosion et accessoires. Air ambiant, air extérieur et air extrait sont distingués. Entretenir un ballon sur air extrait ne vaut pas entretien de toute la VMC. Chauffe-eau solaire individuel, ballon électrique seul et installations collectives requièrent un devis propre.

## T2. État général et hydraulique

Les opérations suivent la notice sans ouverture systématique de la cuve.

- Examen de l'enveloppe, supports, raccords et brides accessibles ; traces de fuite et corrosion.
- Vérification du fonctionnement général et des réglages de production.
- Contrôle de pression d'alimentation lorsqu'une mesure est réalisable ; examen des organes de limitation présents.
- Vérification du groupe de sécurité et de son écoulement selon la procédure constructeur et son état apparent.
- Relevé de température de production et, lorsque prévu et accessible, à un point de puisage ; conseils sur les brûlures et consignes sanitaires.
- Examen de l'isolation et des connexions hydrauliques accessibles. Une fuite persistante ou un groupe grippé nécessite un devis.

## T3. Circuit d'air et condensats

Le nettoyage et les essais concernent les éléments accessibles adaptés au modèle.

- Nettoyage compatible de l'évaporateur et des filtres lavables présents ; filtres non lavables sur devis sauf fourniture annoncée incluse.
- Contrôle du ventilateur, des bruits, grilles et passages d'air.
- Vérification des fixations, raccordements et de l'état apparent des gaines d'amenée et de rejet.
- Contrôle et nettoyage accessible du bac et de l'évacuation des condensats ; essai d'écoulement lorsque réalisable.
- Relevé pertinent des températures d'entrée et sortie d'air ; constat des limites du local et des conditions ambiantes.
- Pour le bibloc : contrôle et nettoyage adapté du groupe extérieur, supports et liaisons accessibles.

## T4. Électricité et anticorrosion

Branchements, protections de l'appareil et connexions accessibles sont examinés, avec resserrage prescrit après sécurisation. Appoint, paramètres et sondes sont vérifiés. Les mesures utiles de tension et d'intensité sont réalisées si prévues et accessibles. La protection par anode électronique ou courant imposé est contrôlée selon le modèle. Contrôle d'anode magnésium nécessitant vidange ou ouverture et remplacement d'anode sont chiffrés séparément. Ces vérifications ne couvrent pas tout le tableau électrique du logement.

## T5. Thermodynamique et essais

Le technicien vérifie compresseur, paramètres accessibles, températures utiles et signes visibles de fuite. Les mesures d'intensité et autres tests suivent les possibilités du matériel. Les exigences d'étanchéité et documents sont définis selon fluide et charge, conformément aux conditions communes. Un appareil hermétique n'est pas ouvert systématiquement pour l'entretien. Une baisse de production peut avoir plusieurs causes ; le contrôle ne promet pas de réparer une panne ou une fuite préexistante.

## T6. Formules et ballon complémentaire

Le monobloc est proposé en Confort ; pour le bibloc, les formules du configurateur s'appliquent. Performance approfondit l'analyse des paramètres, de la programmation et des anomalies et ajoute les droits de dépannage du contrat. Hygiène+ n'est pas attribuée automatiquement au ballon. La remise de 30 % concerne uniquement l'option identifiée, entretenue au même passage que la climatisation, le gainable ou la PAC air/eau associé. Le ballon figure dans une annexe et ne doit pas être facturé deux fois. Une visite séparée ou un changement de périmètre nécessite un accord préalable sur le tarif.

## T7. Cuve, consommables et exclusions

Sans mention expresse, sont exclus : ouverture et détartrage interne, vidange complète liée à des travaux, remplacement d'anode, résistance, groupe de sécurité, mitigeur ou ballon, désinfection sanitaire, analyses d'eau, traitement antitartre, remplacement de gaines, réparation et recharge frigorifique. Contrôler le groupe de sécurité ne signifie pas le remplacer. Une suspicion de tartre donne lieu à une recommandation et un devis. L'entretien ne comprend pas de surveillance microbiologique ni de garantie d'absence de légionelles.

## T8. Périodicité et usage

Le programme prévoit une visite annuelle. Un système exclusivement destiné à produire l'eau chaude d'un seul logement n'est pas soumis à l'obligation biennale particulière des systèmes de 4 à 70 kW ; les prescriptions constructeur et autres obligations demeurent. Le client dégage les prises et rejets d'air, suit les consignes utilisateur du groupe de sécurité et des absences et signale fuite, défaut ou manque d'eau chaude inhabituel. Il ne modifie pas l'alimentation d'une protection anticorrosion contrairement à la notice.

## T9. Rapport et conseils

Le rapport précise l'architecture, les organes traités, réglages et relevés utiles, constats sur cuve et anticorrosion, limites et suites proposées. Les conseils concernent programmation, appoint, aération du local et alertes. Les documents frigorifiques sont remis lorsque requis ; le rapport d'entretien n'est pas une attestation sanitaire de l'eau.

# 05 / Conditions communes

Ces dispositions complètent l'inventaire et les conditions particulières acceptées. Elles ne modifient pas rétroactivement les contrats déjà signés.

## 1. Parties, objet et champ du contrat

CLIMANOVE — Société par actions simplifiée à associé unique (SASU) — capital 1 000 €. Siège : 18 Rue Léo Lagrange, 24660 Coulounieix-Chamiers, France. SIREN 902216779 — 902 216 779 RCS Périgueux — TVA FR82902216779. 06 78 78 42 59 — contact@climanove.fr. Le contrat organise l'entretien préventif des seuls équipements et adresses inscrits aux conditions particulières. Les références effectives d'assurance et les activités couvertes sont remises avec le document définitif. Le client précise s'il agit comme consommateur, non-professionnel ou professionnel, ainsi que sa qualité d'occupant, propriétaire ou mandataire. Le signataire doit avoir qualité pour engager le donneur d'ordre et autoriser les accès. Une formule d'entretien ne constitue ni une assurance contre les pannes, ni une garantie de remplacement du matériel, ni une réception de l'installation d'origine.

## 2. Documents, version et formation

Le dossier comprend les conditions particulières, l'inventaire et le chiffrage par système, les présentes conditions communes, les annexes techniques applicables, le formulaire de rétractation et, s'il y a lieu, l'échéancier et les options expressément acceptées. Les conditions particulières expressément convenues prévalent en cas de contradiction, sans écarter les droits impératifs. La version remise lors de l'accord demeure applicable ; une mise à jour du site ne modifie pas rétroactivement le contrat. Le formulaire du site prépare une demande, sans commande ni prélèvement. Le contrat prend effet après remise des documents sur support durable, vérification du périmètre et acceptation expresse des parties, à la date inscrite au document définitif. Une copie complète est remise au client. Un accord de rappel, une photo de plaque ou un créneau demandé ne constituent pas une signature.

## 3. Inventaire, multi-équipements et sites

Chaque système est identifié par sa famille, sa marque, ses références, ses numéros de série disponibles, son emplacement, sa puissance, sa configuration, sa formule et sa fréquence. Pour l'air-air, les groupes extérieurs et les unités murales, consoles ou cassettes sont rattachés entre eux. Pour un gainable, les bouches, reprises, zones et commandes sont recensées. La production ECS intégrée à une PAC et le chauffe-eau thermodynamique séparé sont distingués. Pour un système 3-en-1 partageant un groupe extérieur entre air-air et eau chaude, les deux fonctions et tous les organes couverts sont inscrits à l'inventaire : aucun double entretien du même groupe n'est facturé sans prestation distincte convenue. Un dossier peut couvrir plusieurs familles, sans étendre automatiquement une garantie ou une option d'une ligne aux autres. Plusieurs adresses, un collectif ou un parc tertiaire nécessitent un inventaire et un prix par site. Tout ajout, remplacement ou retrait est décrit par un avenant accepté ; un appareil neuf n'hérite pas automatiquement du contrat de l'ancien.

## 4. Durée, fréquence et absence de reconduction

Le programme est conclu pour 12, 36 ou 60 mois à partir de sa date de prise d'effet écrite, sans reconduction tacite. Il prévoit une visite par période de douze mois et par système désigné, sauf fréquence spécifique chiffrée. La durée commerciale maximale proposée est de cinq ans ; elle n'est pas présentée comme un plafond légal général. Le programme prend fin automatiquement au terme prévu et sa poursuite nécessite un nouvel accord. Un paiement mensuel n'implique ni une visite mensuelle ni une durée d'engagement d'un mois. La date du premier passage et la période de réalisation des suivants sont convenues en tenant compte de l'historique, des prescriptions constructeur et des échéances réglementaires. Une visite de dépannage ne remplace l'entretien que si toutes les opérations convenues ont été exécutées et documentées.

## 5. Entretien contractuel et obligations réglementaires

La visite annuelle Climanove est un engagement commercial. Pour les systèmes thermodynamiques entrant dans le champ de 4 à 70 kW, l'entretien réglementaire doit être effectué au plus tous les deux ans ; les équipements exclusivement destinés à l'eau chaude d'un seul logement sont exclus de ce dispositif particulier. Cette exclusion ne dispense pas du suivi prescrit par le fabricant ni des autres obligations applicables. Le technicien qualifie le système complet et les contrôles requis avant engagement. Une formule moins élevée ne dispense jamais d'une opération obligatoire comprise dans l'entretien réglementaire vendu. Si le contrat ne couvre pas toutes les inspections, fréquences ou obligations spécifiques du site, celles-ci sont clairement identifiées et proposées séparément, sans attester à tort d'une conformité globale.

## 6. Première visite et reprise d'installation

Une installation posée par un tiers peut être suivie. Le bilan de reprise est facultatif et ne devient pas une condition systématique de souscription. Le client communique les défauts connus, les notices disponibles et l'historique utile. À la première visite, Climanove vérifie l'identification, le fonctionnement accessible, l'alimentation et les conditions de sécurité. Une panne antérieure, une pièce manquante, un défaut d'accès ou une anomalie de pose sont décrits au rapport. Le technicien peut proposer un devis de remise en état ou des réserves précises, soumises à l'accord du client. Si l'entretien est impossible, la partie non exécutée n'est pas déclarée réalisée et son prix est restitué ; seul un diagnostic distinct préalablement accepté et effectivement réalisé peut rester dû. Le refus d'un devis de réparation ne vaut pas acceptation de frais supplémentaires.

## 7. Formules et prestations effectivement incluses

Confort comprend la visite préventive, les contrôles et le nettoyage courant décrits pour l'appareil, le déplacement de cette visite et son compte rendu. Performance ajoute les contrôles renforcés adaptés et l'accompagnement de dépannage annoncé au contrat. Hygiène+, lorsqu'elle est proposée pour cette famille, comprend les prestations Performance et un nettoyage approfondi compatible avec la notice et l'état du matériel. Une formule renforcée n'ajoute pas une deuxième visite annuelle. Le détail de l'annexe technique définit les opérations par famille ; une appellation commerciale ne suffit pas à inclure pièces, consommables ou réparation. Le changement des filtres de gainable annoncé inclus le reste pour les filtres recensés. Les appareils sur devis, notamment VMC et adoucisseurs, ont leur propre protocole ; aucune formule générique ne leur est attribuée automatiquement.

## 8. Organisation, accès et préparation du rendez-vous

Climanove propose un créneau et le confirme avec le client. L'entretien préventif se déroule à la date et aux horaires convenus ; la disponibilité dépannage d'une formule ne transforme pas tous les entretiens en visites nocturnes ou dominicales. Le client est présent ou mandate un adulte, libère les accès, protège ou déplace les objets fragiles qui gênent l'intervention et signale les contraintes de stationnement, copropriété, animaux, combles, toiture ou activité professionnelle. Les alimentations et raccordements nécessaires doivent être disponibles. Climanove protège les zones de travail, choisit les moyens adaptés et respecte les prescriptions de sécurité. Nacelle, échafaudage, création de trappe, dépose de plafond ou intervention particulière en hauteur nécessitent une étude et un devis préalables.

## 9. Absence, report et visite non réalisée

Chaque partie prévient l'autre dès qu'un empêchement est connu, si possible au moins un jour ouvré avant le passage. En cas d'absence ou d'accès impossible, un constat est établi et un nouveau rendez-vous est proposé. Aucun déplacement non prévu au contrat, aucun forfait d'absence non annoncé et aucun frais automatique ne sont ajoutés. Des frais éventuellement convenus doivent être proportionnés et ne s'appliquent pas lorsque l'empêchement est imputable au prestataire ou relève d'une cause exonératoire. Si Climanove ne peut réaliser la visite prévue, le client est informé et une solution de report est recherchée ; ses recours pour inexécution et le remboursement des prestations non exécutées demeurent ouverts. Si l'accès est durablement refusé, une demande écrite de régularisation précède toute suspension ou résiliation ; une visite non faite n'est jamais enregistrée comme achevée.

## 10. Méthodes, limites d'accès et anomalies

Les opérations sont effectuées sur les organes présents, accessibles et concernés, selon la notice et avec des méthodes compatibles. Les contrôles électriques nécessitant une mise hors tension sont réalisés après sécurisation ; les mesures en fonctionnement relèvent d'un intervenant compétent. Aucun lavage à haute pression agressif ni projection sur les cartes ou organes sensibles n'est inclus. Une opération non applicable, impossible ou différée est nommée et motivée, avec sa conséquence et la suite proposée. Une réserve générale ne remplace pas ce relevé. Un risque pour les personnes, un défaut électrique, une fuite ou un matériau suspect peut justifier l'arrêt de l'opération concernée, l'information du client et des mesures de mise en sécurité. Les travaux supplémentaires restent soumis à accord, sous réserve des obligations légales de sécurité.

## 11. Fluides frigorigènes et étanchéité

La nature du fluide, la charge, le caractère hermétique et la configuration déterminent les obligations applicables, notamment au titre du règlement F-Gas. Le contrôle prévu pour l'entretien thermodynamique et le contrôle périodique d'étanchéité éventuellement imposé par la réglementation des fluides sont distingués. Le devis indique le contrôle inclus, la méthode, la fréquence et les éventuelles visites supplémentaires. Une simple observation de traces d'huile n'est pas présentée comme un contrôle réglementaire complet. Toute manipulation du fluide est confiée à un opérateur et à un intervenant disposant des qualifications requises. Une fuite est signalée, documentée et traitée selon les prescriptions en vigueur ; aucune recharge destinée à contourner une réparation nécessaire n'est prévue. Recherche approfondie, récupération, réparation, épreuve, tirage au vide, fluide et contrôle après réparation sont chiffrés séparément sauf inclusion écrite. Les fiches d'intervention, registres et marquages requis sont établis dans leur version en vigueur.

## 12. Rapport, attestation et conseil

Chaque visite donne lieu à un compte rendu identifiant le système, l'intervenant, la date, les opérations réalisées, les mesures utiles et leurs conditions, les anomalies, les actions effectuées, les limites et les recommandations. Lorsque l'entretien réglementaire des systèmes de 4 à 70 kW s'applique, une attestation distincte est remise dans les quinze jours, pour chaque système concerné. Le rapport ne remplace pas les documents frigorifiques requis. Le client conserve les documents pour son suivi et les durées légales applicables ; les registres relatifs aux fluides sont conservés selon leur régime propre. Une note A à D est un repère de suivi, pas une certification de conformité ni une promesse d'absence de panne. Les conseils de réglage ou de remplacement sont expliqués et ne constituent pas un ordre d'achat.

## 13. Dépannage, délais et pièces détachées

Pour Performance et Hygiène+, la disponibilité de dépannage 24 h/24 et 7 j/7 et la gratuité du déplacement concernent uniquement les appareils et l'adresse couverts, dans les conditions convenues. Le canal de signalement, la prise en charge et le créneau doivent être confirmés ; aucun délai d'arrivée ou de réparation n'est garanti par cette seule mention. Diagnostic, temps de réparation, pièces et fluides restent sur devis sauf inclusion expresse. Le forfait ponctuel complet n'est pas facturé automatiquement à un abonné bénéficiant du déplacement gratuit. Un délai d'intervention n'est pas un délai de remise en service : l'origine de la panne, l'accès et la disponibilité des pièces peuvent nécessiter plusieurs passages. Climanove informe le client des suites et des délais connus. Une pièce obsolète peut conduire à une proposition de remplacement, sans obligation d'achat. Aucune pièce fournie par le client n'est posée sans vérification et accord préalable.

## 14. Exclusions communes et travaux complémentaires

Sauf mention contraire chiffrée et acceptée, sont exclus : fourniture et remplacement de pièces, remise en état d'une panne, recherche approfondie et réparation de fuite, recharge de fluide, démontage lourd, détartrage interne, désembouage complet, traitement chimique des réseaux, remplacement d'anode, nettoyage intégral des gaines, analyse microbiologique, travaux sur le bâtiment et mise en conformité. Les réseaux électriques du bâtiment, tableaux, émetteurs, réseaux sanitaires ou de chauffage et automatismes non désignés ne deviennent pas intégralement couverts par l'entretien du générateur. La liste propre à chaque appareil complète ces exclusions. Une exclusion de travaux ne dispense pas du contrôle prévu ni du signalement d'un défaut observé. Aucun supplément n'est exécuté sans accord sur son objet et son prix. Un prêt d'appareil, une solution provisoire ou une prise en charge de consommation exige un accord spécifique ; ce point ne limite pas les droits à réparation d'un préjudice imputable au prestataire.

## 15. Prix, TVA et évolution

Les conditions particulières détaillent le prix par appareil et formule, les options, le montant HT, les taux de TVA, le total TTC annuel et le coût sur la durée choisie. À périmètre inchangé, la base HT acceptée est fixe pendant la durée du programme ; seule une modification légale de taxe peut modifier le TTC correspondant. Les réductions temporaires précisent leur durée, leur assiette et les conditions d'application. La remise sur un chauffe-eau complémentaire suppose l'option chiffrée et l'entretien lors de la même visite que l'équipement associé. Aucun avantage non affiché n'est implicite. Un bilan déjà payé n'est déduit qu'après vérification de son éligibilité et sans double crédit. Toute évolution de parc, formule, fréquence ou accès fait l'objet d'un avenant accepté, sans modification unilatérale des autres lignes.

## 16. Règlement, mensualisation et factures

Le premier entretien est réglé intégralement selon les modalités du devis. Si les périodes suivantes sont mensualisées, l'échéancier précise leurs dates, les montants et les périodes financées, sans facturer deux fois une année déjà réglée. La mensualisation est un mode de règlement du prix convenu, distinct de la durée du contrat. Tout mandat SEPA fait l'objet d'un accord séparé ; le site de demande ne recueille ni mandat bancaire ni numéro de carte. Le devis précise les moyens de paiement réellement disponibles et la date d'exigibilité. Lorsque le paiement par carte est activé, un lien de règlement sécurisé est proposé pour un devis ou contrat accepté, avec référence et montant TTC explicites. Les coordonnées de carte sont saisies sur la page du prestataire de paiement ; Climanove ne les collecte pas dans le formulaire de demande. Le retour sur le site ne suffit pas à attester un paiement : seule la confirmation du prestataire fait foi pour son enregistrement. Les factures, échéanciers et justificatifs sont remis sur support durable ; une copie peut être demandée. Le client signale les changements de coordonnées. Une opposition bancaire ne constitue pas à elle seule une notification de résiliation, sans préjudice des droits attachés au paiement utilisé.

## 17. Obligations du client et interventions de tiers

Le client communique loyalement les caractéristiques connues, signale les pannes et travaux récents, utilise l'installation selon la notice et assure les gestes courants explicitement expliqués : dégagement des entrées d'air, entretien utilisateur des filtres, surveillance des alertes ou du sel selon l'appareil. Ces gestes ne remplacent pas la visite du professionnel. Il n'intervient pas sur un circuit frigorifique ou un organe électrique hors de ses compétences. Il conserve les réserves et fait traiter les risques signalés. Le recours à un autre professionnel est possible ; il ne supprime pas automatiquement le contrat ou les droits du client. Les conséquences d'une intervention tierce sont appréciées selon leur lien réel avec le défaut en cause. Un changement d'appareil, d'usage, d'occupant ou de conditions d'accès est signalé pour adapter le suivi.

## 18. Obligations et responsabilité de Climanove

Climanove réalise les prestations convenues avec un personnel compétent, des méthodes adaptées et les habilitations requises, y compris en cas de sous-traitance dont elle demeure responsable dans les conditions légales. Les références et activités couvertes par ses assurances figurent au document définitif ; aucune assurance ou qualification d'une autre entreprise ne lui est attribuée. L'entretien ne garantit ni un rendement fixe, ni une consommation déterminée, ni l'absence de toute panne future. Climanove répond toutefois des dommages qui lui sont imputables et de ses manquements selon le droit applicable. Une panne antérieure, l'usure, le gel ou une intervention tierce ne constituent pas une exonération générale : le lien avec le dommage et les obligations effectivement exécutées sont pris en compte. Aucune clause ne supprime les garanties légales ou les recours impératifs du client.

## 19. Sortie annuelle, déménagement et motifs légitimes

Pour les programmes de trois ou cinq ans, le client peut résilier à chaque anniversaire sans pénalité en adressant sa notification au moins trente jours avant cette date. La durée choisie n'impose donc pas irrévocablement le paiement de toutes les années. Une notification tardive vaut pour l'échéance suivante, sauf autre droit de sortie applicable. Une résiliation anticipée sans pénalité est également prévue lorsque la poursuite devient impossible ou sans objet, notamment décès du titulaire, déménagement hors zone, vente du logement sans reprise acceptée ou disparition définitive du matériel. Les justificatifs restent nécessaires et proportionnés. Le contrat n'est jamais transféré d'office à l'acquéreur ou à un nouvel occupant ; leur accord et celui de Climanove sont requis. Un changement d'adresse entraîne une étude de la nouvelle installation, sans facturation rétroactive ni transfert automatique de couverture.

## 20. Notification, résiliation partielle et décompte

La notification s'effectue gratuitement depuis « Résilier votre contrat », par e-mail, courrier ou déclaration claire aux coordonnées du contrat. Elle identifie le titulaire, le contrat, les équipements concernés et la date souhaitée. Aucun motif n'est exigé pour la sortie à l'échéance, ni compte en ligne ou courrier recommandé exclusif. Climanove accuse réception puis confirme sur support durable la date d'effet et le décompte. Les prestations effectivement exécutées restent dues à leur prix convenu, sans revalorisation rétroactive au tarif ponctuel ; les avances affectées aux prestations non exécutées sont remboursées dans les trente jours de la fin du contrat, sauf délai légal plus court. Aucun solde automatique de toutes les années restantes ni reprise forfaitaire de remise n'est prévu. Le retrait d'un appareil n'éteint pas le suivi des autres ; le nouveau périmètre et les éventuelles conditions d'une remise groupée font l'objet d'un accord distinct, sans hausse rétroactive.

## 21. Impayé, manquement et impossibilité d'exécution

En cas d'impayé ou de manquement, la partie concernée reçoit une notification décrivant les faits et lui laissant un délai raisonnable pour régulariser, sauf urgence ou exception légale. Une suspension éventuelle est motivée et proportionnée ; les années futures ne deviennent pas automatiquement exigibles. Climanove ne dispose pas d'un droit de résiliation discrétionnaire d'un engagement en cours. Un accès durablement impossible, des violences ou un danger sérieux peuvent conduire à interrompre l'intervention et à traiter la poursuite du contrat selon les règles légales. Le client conserve ses recours en cas de retard ou d'inexécution, notamment après demande d'exécution dans un délai supplémentaire raisonnable lorsque requise. En cas de fin du contrat imputable au prestataire, les prestations non exécutées sont remboursées, sans préjudice des autres droits. La cessation du suivi n'efface pas une responsabilité liée à une intervention antérieure.

## 22. Rétractation et commencement anticipé

Le consommateur qui conclut à distance ou hors établissement dispose de quatorze jours à compter de la conclusion pour se rétracter sans motif. Il utilise le formulaire joint, toute déclaration non ambiguë adressée au prestataire ou « Renoncer au contrat ici » sur le site. Aucune lettre recommandée exclusive n'est imposée. Le remboursement intervient au plus tard quatorze jours après réception de la décision, selon les règles légales. Commencer avant l'expiration du délai nécessite une demande expresse distincte ; en cas de rétractation, seule la valeur proportionnée du service réellement fourni peut être due lorsque les conditions légales d'information et de consentement sont remplies. Sans demande valable ou information requise, aucune somme n'est due à ce titre. La première visite n'achève pas un programme de suivi annuel ou pluriannuel et ne supprime pas son droit de rétractation. L'exception pour une réparation urgente expressément sollicitée est limitée aux travaux et pièces strictement nécessaires à cette urgence, sans s'étendre automatiquement à un contrat d'entretien.

## 23. Force majeure

Un événement n'est une force majeure que s'il satisfait aux conditions de l'article 1218 du Code civil. Une difficulté de planning, de fourniture ou de communication ne reçoit pas automatiquement cette qualification. La partie empêchée informe l'autre dès que possible, décrit les conséquences et recherche les mesures permettant de limiter le retard. Un empêchement temporaire peut suspendre l'exécution, sauf si sa durée justifie la fin du contrat ; un empêchement définitif est traité selon les règles légales. Le sort des avances est réglé selon les prestations réellement exécutées et les droits applicables. Aucune clause ne permet de conserver automatiquement le prix d'un service définitivement non fourni.

## 24. Données personnelles, photos et confidentialité

Les coordonnées, informations d'accès, caractéristiques des appareils, documents et photos techniques servent à préparer et exécuter le contrat, organiser les interventions, facturer et conserver les preuves nécessaires. Les bases sont les mesures précontractuelles demandées, l'exécution du contrat, les obligations légales et, pour la défense des droits, l'intérêt légitime. Les photos se limitent aux équipements et anomalies utiles ; aucune utilisation publicitaire n'est autorisée par la seule souscription. Les données sont accessibles aux personnes habilitées et aux prestataires nécessaires, pas publiées dans une galerie. Elles sont conservées pour la durée utile au suivi puis selon les obligations et délais de prescription ; les durées détaillées, destinataires et transferts sont décrits sur https://climanove.fr/confidentialite. L'hébergement utilise OpenAI Sites et Cloudflare ; les notifications utilisent Resend et la messagerie professionnelle Google Workspace. Des traitements hors Espace économique européen sont possibles, selon les garanties décrites dans cette politique. Le client peut exercer ses droits d'accès, rectification, effacement, opposition, limitation et portabilité dans les conditions légales et saisir la CNIL. Le responsable est CLIMANOVE ; les demandes de droits sont reçues à contact@climanove.fr ou au siège indiqué au contrat ; aucune adhésion commerciale ou consentement marketing ne découle de l'entretien.

## 25. Réclamations, médiation et droit applicable

Le client adresse sa réclamation à contact@climanove.fr ou au siège de CLIMANOVE, 18 Rue Léo Lagrange, 24660 Coulounieix-Chamiers, en précisant la référence et les faits. Après une réclamation écrite préalable non résolue, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur effectivement désigné par Climanove, dont le nom, l'adresse et le site doivent être fournis avant signature. Cette désignation reste à finaliser ; aucun organisme n'est présenté comme compétent sans adhésion effective. La médiation est facultative ; elle n'interdit pas les recours judiciaires. Le contrat est soumis au droit français, sans priver le consommateur des dispositions impératives applicables. Les règles légales de compétence déterminent la juridiction ; aucune compétence exclusive du siège de Climanove n'est imposée au consommateur.

## 26. Clients professionnels et installations particulières

Le contrat professionnel précise les sites, usages, horaires d'accès, contacts habilités, contraintes de continuité et fréquences propres à l'activité. Les contrôles ERP, sanitaires, ventilation de locaux de travail, cuisines, installations collectives ou systèmes de forte puissance ne sont pas réputés couverts par une visite résidentielle standard. Les niveaux de service et leurs limites doivent être définis au devis. Pour les professionnels, à défaut de délai convenu, le règlement est dû dans les trente jours suivant l'exécution de la prestation ou la réception des marchandises. Tout délai convenu respecte les plafonds légaux. Les pénalités courent, sans rappel préalable, dès le lendemain de l'échéance : taux de refinancement de la Banque centrale européenne en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet du semestre concerné, majoré de dix points. Une indemnité forfaitaire de 40 € par facture en retard est due pour les frais de recouvrement ; des frais supérieurs peuvent être réclamés sur justification. Aucun escompte n'est accordé pour un paiement anticipé, sauf accord écrit. Ces règles professionnelles ne s'appliquent pas aux consommateurs. Les protections de consommation s'appliquent selon la qualité du client et les conditions légales, notamment pour certains contrats hors établissement conclus par de petites entreprises ; elles ne sont ni attribuées ni retirées automatiquement sur le seul critère d'un numéro SIREN.

# 06 / Formulaire de rétractation

À compléter et envoyer seulement si vous souhaitez vous rétracter, lorsque ce droit est applicable. Vous pouvez aussi utiliser la démarche en ligne : climanove.fr/retractation

À l'attention du prestataire désigné aux conditions particulières :

| | |
|---|---|
| **Destinataire** | CLIMANOVE, 18 Rue Léo Lagrange, 24660 Coulounieix-Chamiers, France / contact@climanove.fr |
| **Notification** | Je / nous vous notifie / notifions ma / notre rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous. |
| **Prestation & référence** | _____ |
| **Date du contrat** | _____ |
| **Client** | Nom et adresse : _____ _____ |
| **Date & signature** | Date : _____ Signature (sur papier) : _____ |

## Demande distincte de commencement anticipé

Facultative : je demande expressément que l'exécution commence avant l'expiration de mon délai de rétractation. Je reconnais qu'en cas de rétractation après ce commencement, une somme proportionnée au service fourni pourra être due dans les conditions légales. Pour une prestation entièrement exécutée, la perte du droit suppose mon accord préalable exprès et la reconnaissance expresse de cette perte. À formaliser séparément avec le contrat, sans case précochée.

Prestation concernée : _____ Date : _____ Signature : _____

# 07 / Demander la résiliation

Pour les programmes de 3 et 5 ans, une sortie est possible à chaque anniversaire, avec un préavis de 30 jours sans pénalité. Le programme finit automatiquement au terme prévu. Les motifs légitimes et droits légaux décrits dans les conditions communes restent applicables.

Démarche en ligne : climanove.fr/resiliation

| | |
|---|---|
| **Destinataire** | CLIMANOVE, 18 Rue Léo Lagrange, 24660 Coulounieix-Chamiers, France / contact@climanove.fr |
| **Client & référence** | Nom : _____ Contrat : _____ |
| **Périmètre concerné** | Équipement(s) et adresse(s) : _____ |
| **Demande** | Je demande la résiliation à l'anniversaire du contrat / pour le motif indiqué ci-dessous : _____ |
| **Date souhaitée** | _____ ou première date possible selon mes droits |
| **Contact & signature** | E-mail : _____<br>Date : _____ Signature : _____ |

## Après votre demande

Climanove accuse réception, vérifie le contrat concerné et confirme la date d'effet et les conséquences financières applicables. Une opposition bancaire ne remplace pas la notification de résiliation. Les prestations non exécutées et sommes éventuellement dues sont régularisées conformément au contrat et à vos droits.

Conservez une copie du dossier, de votre notification et de l'accusé de réception.