

# CONTRAT DE CONTRÔLE ANNUEL D'ÉTANCHÉITÉ ET D'ENTRETIEN

POUR POMPES À CHALEUR AIR / EAU, EAU / EAU OU  
EAU GLYCOLÉE / EAU

Un fabricant à votre service

Par téléphone, du lundi au vendredi, de 8h à 17h au **03 87 21 10 79**

Par mail à [contratentretien@stiebel-eltron.fr](mailto:contratentretien@stiebel-eltron.fr)



**STIEBEL ELTRON**

La chaleur sans souci®

# A1. CONDITIONS ET CLAUSES PARTICULIÈRES

Le présent contrat d'entretien comprend une visite annuelle d'entretien, le contrôle du circuit frigorifique et des différents organes de la pompe à chaleur Stiebel Eltron. Sont exclus du présent contrat, les dépannages et interventions sur demande du client.

PRESTATIONS D'ENTRETIEN	air/eau	eau glycolée/eau	eau/eau
<b>A. Contrôle du circuit frigorifique</b>			
> Contrôle visuel des éventuelles fuites de réfrigérant (trace d'huile)	✓	✓	✓
> Contrôle de l'étanchéité du circuit frigorifique conformément au Décret fluide n°2007-737 du 7 mai 2007	✓	✓	✓
> Vérification de l'humidité du circuit frigorifique au voyant hygroscopique	✓	✓	✓
> Vérification du différentiel de température au niveau du filtre déshydrateur	✓	✓	✓
> Vérification des organes de sécurité : HP, BP, Gaz chaud	✓	✓	✓
> Vérification de l'évaporateur ; nettoyage et passage au peigne des lamelles si nécessaire	✓		
> Vérification de l'évacuation des condensats et nettoyage du bac à condensats	✓		
> Contrôle des éléments nécessaires au bon fonctionnement du dégivrage	✓		
> Vérification du cycle de dégivrage	✓		
<b>B. Contrôle de l'installation électrique</b>			
> Contrôle de l'état des connexions électriques (serrage), des protections, des résistances de démarrage (modèle triphasé), limiteur d'intensité (modèle monophasé)	✓	✓	✓
> Contrôle du réarmement du limiteur de sécurité de la DHC	✓	✓	✓
> Vérification des tensions et des intensités (compresseur(s) et DHC)	✓	✓	✓
> Vérification du fonctionnement des sorties des relais de la régulation (sorties circulateurs, 2 <sup>nd</sup> générateur, vannes trois ou quatre voies,...etc)	✓	✓	✓
<b>C. Contrôle général de l'installation</b>			
> Nettoyage du filtre à tamis sur le retour pompe à chaleur (si présence de vannes d'isolement)	✓	✓	✓
> Nettoyage du pot à boues sur le retour chauffage (si présence de vannes d'isolement)	✓	✓	✓
> Contrôle si fuite d'eau (à signaler et à faire réparer par l'installateur)	✓	✓	✓
> Contrôle du fonctionnement du (des) circulateur(s) PAC/Ballon Tampon	✓	✓	✓
> Nettoyage du filtre primaire (si présence de vannes d'isolement)		✓	✓
> Contrôle du taux de glycol		✓	✓
> Contrôle du (des) circulateur(s) primaire(s)		✓	✓
<b>D. Contrôle de la régulation</b>			
> Contrôle du paramétrage (Niveau 2)	✓	✓	✓
> Contrôle des paramètres de la liste de la mise en service (Niveau 3)	✓	✓	✓
> Vérification de la liste des défauts et report de celle-ci	✓	✓	✓
> Contrôle et report du nombre d'heures de fonctionnement	✓	✓	✓
> Vérification des sondes de températures par la régulation	✓	✓	✓
<b>E. Contrôle du bon fonctionnement de la pompe à chaleur</b>			
> Contrôle de la bonne montée en température du ballon tampon	✓	✓	✓
> Contrôle de la bonne montée en température de l'ECS si raccordée	✓	✓	✓
> Vérification des ΔT au niveau du primaire et du secondaire	✓	✓	✓

# A2. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU CONTRAT N° SPECIMEN

**STIEBEL ELTRON**

La chaleur sans souci®

## SOUSCRIPTEUR

Le présent contrat est souscrit par

 Mlle  Mme  M      Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Portable : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Dé détenteur et/ou utilisateur \* de (des) l'équipement(s) Stiebel Eltron référencé(s) ci-après

## ÉQUIPEMENT(S) CONCERNÉ(S) - Pompe(s) à chaleur Stiebel Eltron air / eau ou eau (glycolée) / eau

Type de PAC	N°Série	Mise en Service	N°Certificat GAR	Fluide	Charge (kg)
	/	/			
	/	/			
	/	/			
	/	/			
	/	/			
	/	/			
	/	/			

## PRESTATIONS DU CONTRAT

Sont inclus dans le présent contrat, un contrôle annuel d'étanchéité et d'entretien de(s) l'équipement(s) décrit(s) ci-dessus. Voir détail de la prestation en A1 du présent contrat.

Ne sont pas inclus dans le contrat, les dépannages et interventions sur demande du Client.

Prestation choisie :  Contrat 5 ans  Contrat 1 an      Date d'effet du contrat : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_

## TARIF

Prix total annuel HT : \_\_\_\_\_ €      Prix total TTC : \_\_\_\_\_ €

Attestation de TVA fournie :  Oui  Non      TVA :  5,5 %  19,6 %

## MODE DE PAIEMENT

 Par chèque à l'ordre de Stiebel Eltron S.A.S. d'un montant de \_\_\_\_\_ € en 3 fois sans frais (voir Conditions Générales au dos)

Fait à \_\_\_\_\_ le, \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature du souscripteur      Signature et cachet de l'entreprise prestataire

Annulation de contrat. Disposition des articles L.121-21 et suivants du code de la consommation. Compléter ce formulaire et l'adresser par LR/AR au plus tard le 7ème jour à partir de la signature du contrat à l'adresse figurant sur la couverture du dossier.

Je soussigné(e) : \_\_\_\_\_ déclare annuler le contrat N° \_\_\_\_\_, date de signature : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Fait à : \_\_\_\_\_ le, \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_      Signature : \_\_\_\_\_

Ce document vaut facture. Fait en 3 exemplaires. Exemplaire souscripteur.

Le souscripteur atteste avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Entretien figurant au dos du dossier.

\* rayer la mention inutile

# A2. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU CONTRAT N° SPECIMEN

**STIEBEL ELTRON**

La chaleur sans souci®

## SOUSCRIPTEUR

Le présent contrat est souscrit par

 Mlle  Mme  M

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Portable : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Détenteur et/ou utilisateur \* de (des) l'équipement(s) Stiebel Eltron référencé(s) ci-après

## ÉQUIPEMENT(S) CONCERNÉ(S) - Pompe(s) à chaleur Stiebel Eltron air / eau ou eau (glycolée) / eau

Type de PAC	N°Série	Mise en Service	N°Certificat GAR	Fluide	Charge (kg)
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----

## PRESTATIONS DU CONTRAT

Sont inclus dans le présent contrat, un contrôle annuel d'étanchéité et d'entretien de(s) l'équipement(s) décrit(s) ci-dessus. Voir détail de la prestation en A1 du présent contrat.

Ne sont pas inclus dans le contrat, les dépannages et interventions sur demande du Client.

Prestation choisie :  Contrat 5 ans  Contrat 1 an

Date d'effet du contrat : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_

## TARIF

Prix total annuel HT : \_\_\_\_\_ €

Prix total TTC : \_\_\_\_\_ €

Attestation de TVA fournie :  Oui  NonTVA :  5,5 %  19,6 %

## MODE DE PAIEMENT

 Par chèque à l'ordre de Stiebel Eltron S.A.S. d'un montant de \_\_\_\_\_ € en 3 fois sans frais (voir Conditions Générales au dos)

Fait à \_\_\_\_\_ le, \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature du souscripteur Signature et cachet de l'entreprise prestataire

# A2. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU CONTRAT N° SPECIMEN

**STIEBEL ELTRON**

La chaleur sans souci®

## SOUSCRIPTEUR

Le présent contrat est souscrit par

 Mlle  Mme  M

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Portable : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Détenteur et/ou utilisateur \* de (des) l'équipement(s) Stiebel Eltron référencé(s) ci-après

## ÉQUIPEMENT(S) CONCERNÉ(S) - Pompe(s) à chaleur Stiebel Eltron air / eau ou eau (glycolée) / eau

Type de PAC	N°Série	Mise en Service	N°Certificat GAR	Fluide	Charge (kg)
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----
-----	/-----	/-----	-----	-----	-----

## PRESTATIONS DU CONTRAT

Sont inclus dans le présent contrat, un contrôle annuel d'étanchéité et d'entretien de(s) l'équipement(s) décrit(s) ci-dessus. Voir détail de la prestation en A1 du présent contrat.

Ne sont pas inclus dans le contrat, les dépannages et interventions sur demande du Client.

Prestation choisie :  Contrat 5 ans  Contrat 1 an

Date d'effet du contrat : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Observations : \_\_\_\_\_

## TARIF

Prix total annuel HT : \_\_\_\_\_ €

Prix total TTC : \_\_\_\_\_ €

Attestation de TVA fournie :  Oui  NonTVA :  5,5 %  19,6 %

## MODE DE PAIEMENT

 Par chèque à l'ordre de Stiebel Eltron S.A.S. d'un montant de \_\_\_\_\_ € en 3 fois sans frais (voir Conditions Générales au dos)

Fait à \_\_\_\_\_ le, \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature du souscripteur Signature et cachet de l'entreprise prestataire

# B. CONDITIONS GÉNÉRALES DE MISE EN APPLICATION DU CONTRAT

## B. CONDITIONS GÉNÉRALES

### B.1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet le contrôle annuel d'étanchéité prévu par le Décret N° 2007-737 du 7 mai 2007, à tout détenteur d'équipement dont la charge en fluide frigorigène est supérieure à deux kilogrammes ainsi qu'un contrôle général annuel de l'équipement.

Le présent contrat concerne uniquement le contrôle et l'entretien de l'ensemble pompe à chaleur et ne couvre en aucun cas sa maintenance, qui doit être effectuée par un installateur qualifié.

Dans les conditions du présent contrat, le prestataire s'engage à effectuer une visite d'entretien annuelle de l'équipement référencé en A.2 « Conditions particulières » comprenant les prestations telles que définies en B.2.

Dans l'hypothèse où la société STIEBEL ELTRON n'aurait pas été mandatée pour réaliser la mise en service de l'équipement et/ou si le certificat de garantie de l'équipement n'a pas été validé par STIEBEL ELTRON, une mise en service ou une seconde visite, aux frais du client, selon les tarifs en vigueur, devra être réalisée préalablement pour permettre la mise en œuvre du présent contrat. Toute modification d'un élément du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant.

### B.2 - CONTENU DES PRESTATIONS CONTRACTUELLES

2-1 - Services et prestations inclus dans le présent contrat (tels que décrits en A - Conditions particulières) :

- A - Contrôle du circuit frigorifique (inclus le contrôle d'étanchéité)
  - B - Contrôle de l'installation électrique
  - C - Contrôle général de l'installation
  - D - Contrôle de la régulation
  - E - Contrôle du bon fonctionnement de la pompe à chaleur
- Chaque visite fera l'objet d'une fiche d'intervention signée par le prestataire et le souscripteur, et d'un rapport d'entretien.

### 2-2 - Prestations exclues du présent contrat

2-2-1 - Dépannages ou interventions sur demande  
Ne sont pas compris dans le présent contrat, les dépannages et interventions sur demande du Client. Ceux-ci sont facturables et à effectuer par l'installateur ayant réalisé l'installation, ou par une station technique agréée STIEBEL ELTRON.

2-2-2 - Autres services et prestations non inclus dans le contrat :

- Vérification et entretien des radiateurs et conduites (fuites d'eau et appoint d'eau)
- Purge de l'installation (purge des radiateurs)
- Désembouage du plancher chauffant et équilibrage du plancher
- Entretien du second générateur s'il est externe (chaudière fioul, gaz, bois...)
- Interventions sur le circuit hydraulique et sur les dispositifs électriques
- Vérification du bon fonctionnement du vase d'expansion
- Fourniture et remplacement de l'anode pour le ballon ECS
- Fourniture et remplacement du glycol pour les versions EAU (GLYCOLEE) /EAU

Et d'une manière générale, toutes les vérifications et interventions ne figurant pas dans la liste limitative énoncée au § 2-1 ci-dessus.

### 2-2-3 - Autres désordres

Sont exclues du présent contrat toutes les interventions pour réparations d'avaries ou pannes causées par fausses manœuvres, malveillance, sinistres, grève, guerre, inondation, tremblement de terre, incendie, orage, foudre, canicule, gel ou toute catastrophe naturelle.

### 2-2-4 - Équipements défectueux

La remise en état et/ou le remplacement d'équipement défectueux éventuellement préconisé dans le rapport d'entretien sera à exécuter par l'installateur ayant réalisé l'installation, ou par une station technique agréée STIEBEL ELTRON.

Si une remise en état nécessite le retour des matériels chez le fabricant, la société STIEBEL ELTRON ne saurait être tenue responsable des retards ou de tout événement indépendant de sa volonté inhérent à ce retour.

En cas d'urgence motivée, notamment protection des personnes ou conservation des biens, la société STIEBEL ELTRON peut se réserver la possibilité de procéder d'autorité aux manœuvres de sécurité, remise en état, réparation ou mise hors service.

Dans le cas où une vérification réglementaire est effectuée par un organisme habilité par l'autorité compétente, une copie du rapport sera communiquée sans délai par le Client à STIEBEL ELTRON.

### B.3 - COMPTES RENDUS D'INTERVENTION

Lors de chaque contrôle, le Prestataire établira une fiche d'intervention qui sera visée par le Détenteur de l'équipement et par le Prestataire, conformément au Décret N° 2007/737 du 7 mai 2007, art.5 et à l'Arrêté du 7 mai 2007, art.6.

Conformément au Décret fluide du 7 mai 2007, si l'équipement contient plus de trois kilogrammes de fluide frigorigène, le Détenteur devra conserver pendant au moins cinq ans les documents attestant que les contrôles d'étanchéité ont été réalisés.

De même, il devra conserver et tenir à la disposition des opérateurs intervenant ultérieurement sur l'équipement, ainsi qu'à la disposition de l'Administration, les documents attestant que les réparations nécessaires ont été effectuées, lorsque l'existence de fuites a été constatée.

### B.4 - DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat entrera en vigueur à sa date de signature par les deux parties. Il est conclu pour la durée définie en A.1 « Conditions particulières ».

Le contrat peut être conclu pour une durée de 5 ans à compter de la date de la mise en service par STIEBEL ELTRON ou pour une durée de un an.

Le contrat 5 ans ou 1 an se prolongera, sauf cas de résiliation anticipée, par périodes successives d'un an, au tarif annuel en vigueur, à moins d'être dénoncé par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de trois mois.

### B.5 - REDEVANCE CONTRACTUELLE ET PAIEMENT

5-1 - Redevance contractuelle  
Les redevances annuelles sont définies dans le document « Tarif Prestations d'Entretien » en vigueur. Le contrat est souscrit pour la somme forfaitaire figurant en A.1 « Conditions particulières ».

Le montant de la redevance ne comprend que les frais de déplacement et de main d'œuvre des techniciens, ainsi que les matériels et consommables courants.

Il ne saurait en aucun cas inclure la fourniture de matériel et/ou de pièces de rechange, si l'équipement n'est plus sous garantie.

Le montant de la redevance indiqué aux présentes fera l'objet d'une révision annuelle.

### 5-2 - Paiement

Le paiement de la redevance s'effectuera selon les modalités définies dans le document « Tarif Prestations d'Entretien » en vigueur :

Contrat 1 An

- lors de la prise de rendez-vous et avant la visite de contrôle, par l'envoi d'un chèque

- ou lors de l'intervention du technicien, par paiement par chèque au technicien assurant la prestation pour le compte de la société STIEBEL ELTRON.

Contrat 5 Ans

- lors de la souscription du présent contrat et pour la durée de celui-ci, soit 5 ans, pour un montant fixe, non révisable. Cette somme est payable en 3 fois sans frais. Le premier versement sera comptant, par chèque, lors de la souscription du présent contrat, les deux versements suivants seront à régler par chèque en deux mensualités à 30 et à 60 jours.

- ou lors de la prise de rendez-vous et avant la visite de contrôle, par l'envoi d'un chèque, ou lors de l'intervention du technicien, par paiement par chèque remis au technicien

assurant la prestation pour le compte de la société STIEBEL ELTRON.

Le règlement de la redevance entraîne l'acceptation des conditions générales et particulières du contrat pour l'année concernée.

En cas de non-paiement un mois après son échéance d'une facture, STIEBEL ELTRON sera en droit, après simple mise en demeure restée infructueuse dans un délai de huit jours, de résilier le présent contrat.

### B.6 - ORGANISATION DES VISITES ANNUELLES

6-1 - Date des visites

La visite annuelle de contrôle sera effectuée chaque année dans les 3 mois précédant ou suivant la date de mise en service de la Pompe à Chaleur, sauf cas de résiliation du contrat pour quelque motif que ce soit.

6-2 - Organisation des visites

Le Client sera informé par courrier, mail, et/ou téléphone de la visite annuelle de contrôle avec un délai de prévenance d'au moins 15 jours. L'intervention sera fixée dans le créneau des jours et heures ouvrables.

La date pourra être modifiée à l'initiative du client, à condition d'en avertir STIEBEL ELTRON avec un préavis minimum de 3 jours.

En cas d'absence du Client aux jours et heures fixés, la visite annuelle lui sera facturée aux conditions fixées par le présent contrat.

### B.7 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

7-1 - Obligations du Souscripteur.

Le Souscripteur s'engage à :

- fournir au Prestataire toutes les informations, ainsi que l'assistance nécessaire pour lui permettre d'exécuter dans de bonnes conditions les prestations de contrôle et d'entretien objets du présent contrat.

- laisser le Prestataire accéder librement et sans danger au matériel, en conformité avec la législation du travail, de la sécurité et de l'environnement.

- laisser au Prestataire libre accès aux sites, matériels et installations sur lesquels portent lesdites prestations et à n'effectuer aucun aménagement gênant ou empêchant les opérations de contrôle et d'entretien.

- n'apporter aucune modification à l'installation

- prendre à sa charge le remplacement des éventuelles pièces défectueuses - pièces hors garantie et main d'œuvre - jugé nécessaire par le Prestataire et mises en place par l'installateur dans le cadre de l'article B.2-2-4.

7-2 - Responsabilité du Prestataire

La responsabilité de STIEBEL ELTRON ne saurait être engagée pour les accidents matériels ou corporels susceptibles de se produire lors de l'utilisation de l'équipement, ni pour les pannes et défauts qui pourraient survenir ainsi que leurs conséquences.

### B.8 - RESILIATION ANTICIPEE DU CONTRAT

Dans le cas où l'une ou l'autre des parties ne respecterait pas ses obligations en vertu du présent contrat, celui-ci serait résilié de plein droit si la partie défaillante n'apportait pas remède à son manquement dans un délai de dix jours à compter de l'émission d'une mise en demeure par l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

De même, STIEBEL ELTRON sera en droit de résilier par anticipation le présent contrat en cas de malveillance et/ou de mauvaises utilisations répétées du matériel, objet du présent contrat et/ou d'intervention de personnes étrangères à la société STIEBEL ELTRON, sans son accord préalable pour des prestations liées directement ou indirectement à l'objet du présent contrat.

La présente résiliation conventionnelle ne porte aucun préjudice à l'obtention, par la voie judiciaire, des dommages intérêts que pourrait réclamer une partie du fait de l'inexécution de ses obligations par l'autre partie.

### B.9 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Tout différend portant sur la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du présent contrat sera, faute d'être résolu à l'amiable entre les parties, de la compétence exclusive des Tribunaux de Metz.

## STIEBEL ELTRON- Service Technique

7/9, rue des selliers - BP 85107 - F 57073 METZ Cedex 3

Tél. : 03 87 21 10 79 - Fax : 03 87 74 51 36

www.stiebel-eltron.fr / contratentretien@stiebel-eltron.fr

S.A.S. au capital de 1 500 000 euros

N°Siret : 445 176 407 00010 - 445 176 407 - RCS METZ - N°TVA : FR 59 445 176 407

**STIEBEL ELTRON**

La chaleur sans souci®