



OUEST DÉPANNAGE

S.A.V. CHAUDIÈRES
BALLONS ÉLECTRIQUES
CHAUFFAGE - PLOMBERIE
VMC ET RAMONAGE
REPLACEMENT D'APPAREILS
ÉNERGIE RENOUVELABLE

DE LA POSE À L'ENTRETIEN DE VOTRE CHAUDIÈRE



SYNDICAT NATIONAL
DES SERVICES APRÈS-VENTE

Qualité professionnelle : **QUALISAV - QUALIBAT**



Tél. : 01 56 76 68 28 ou 01 69 63 31 30

Fax : 01 69 63 31 35

www.ouestdepannage92.com

E-mail : contact@ouestdepannage92.com



CHARTRE PROFESSIONNELLE

Dans le cadre de mes activités de MAINTENANCE et Opérations d'APRÈS-VENTE.

JE M'ENGAGE :

➔ A respecter les dispositions légales :

- ✓ A afficher dans mon entreprise et à mettre à la disposition du consommateur, sur simple demande, les barèmes de prix pratiqués.
- ✓ A fournir, pour toute intervention de dépannage, une facture détaillée indiquant le temps passé, le tarif pratiqué et le prix des pièces détachées.
- ✓ A contracter toute assurance " responsabilité civile " couvrant les dommages éventuels subis par le Client du fait de mon intervention ; le nom de la Compagnie d'Assurance et le numéro de police étant déposé au SYNASAV.
- ✓ A établir, pour toute réparation atteignant un niveau de prix préalablement fixé par le Client, un devis soumis à celui-ci ; la réparation n'étant effectuée qu'avec son accord.
- ✓ A mettre en garde le Client lorsque son installation ou son appareil ne sont pas conformes aux normes du Constructeur ou aux règles de sécurité ; L'intervention ne pouvant s'effectuer qu'après remise en conformité.

➔ A offrir une prestation de Qualité :

- ✓ A fournir, dans le cas d'une intervention sous garantie contractuelle du fabricant, un attachement notifiant les motifs de la panne, ainsi que les travaux effectués et les pièces remplacées, afin de permettre au consommateur de conserver la preuve d'un incident survenu pendant cette garantie.

- ✓ A effectuer, lors de la visite annuelle d'entretien :

- ➔ le contrôle de la conformité des aérations et ventilations réglementaires,
- ➔ le contrôle de la conformité des conduits d'évacuation et le contrôle de l'évacuation des produits de combustion,
- ➔ les mesures permettant d'établir le taux de rendement du brûleur.

- ✓ A proposer un diagnostic sécurité qui comprend en plus des prestations contractuelles :

- ➔ le contrôle de l'étanchéité des canalisations gaz du compteur aux appareils,
- ➔ le contrôle de la conformité du raccordement de l'appareil de cuisson gaz,
- ➔ le contrôle du taux de CO (monoxyde de Carbone) ambiant.

et à laisser à l'utilisateur le rapport d'intervention, et proposer les solutions adaptées.

- ✓ A employer uniquement, pour toutes les opérations d'entretien et de dépannage, du personnel périodiquement recyclé et équipé de matériel et outillage nécessaires à des interventions de Qualité. Ceci sera rendu possible par la mise en place de formations régionales périodiques avec le concours des L.E.P., à travers les cellules Gaz de France, des Fabricants, des Chambres de Métiers et tout autre organisation, avec l'aide d'un fonds d'assurance Formation.

- ✓ A proposer des contrats d'entretien annuels dont la base minimum sera le contrat AFNOR comprenant les engagements supplémentaires SYNASAV, d'intervention sous 24 heures jours ouvrables (hors période de rallumage), en cas de panne totale de chauffage, et de garantie de bon fonctionnement pendant un an.

- ✓ A proposer, lors de la mise en marche de l'appareil dans le cadre d'un avenant au contrat d'entretien AFNOR, une assurance pièces détachées prolongeant la garantie contractuelle du Fabricant. La durée globale : garantie fabricant plus assurance pièces détachées, est de 5 ans à compter de la mise en service de l'appareil neuf.

- ✓ A laisser les pièces remplacées, sauf dans les cas suivants : - pièces sous garantie - échange standard - le client ne désire pas conserver les pièces remplacées. Dans ce dernier cas, le technicien fait signer une décharge au client.

- ✓ A répondre à toute demande (boîte 5000 et toute autre voie) transmise directement ou par l'intermédiaire de la Commission de LITIGES du SYNASAV et ce, dans un délai maximum de 15 jours, à compter de la date de réception.

- ✓ A intervenir à titre gracieux, sur appel justifié, en cas de renouvellement dans les trois mois de la défectuosité constatée lors de la précédente intervention.

- ✓ A respecter l'obligation légale de résultat, étant entendu que cette obligation ne peut être retenue si :

- ➔ la vétusté de l'appareil
- ➔ l'impossibilité de se procurer des pièces
- ➔ la disparition du Fabricant
- ➔ ou toute autre cause étrangère

ne permettant pas d'effectuer la réparation, ou si le Client a refusé le devis préalablement établi.

- ✓ A assurer sur l'ordre du SYNASAV, provisoirement ou définitivement, la prestation d'un adhérent défaillant et ce, en cas de décès, accident, maladie, redressement ou liquidation judiciaire, ceci dans un délai de 48 heures (jours ouvrables) après réception de la demande par le SYNASAV pour une panne totale du chauffage, ou d'une semaine pour toute autre intervention ; et assurer la continuité d'un service payé totalement ou partiellement d'avance, le consommateur dans ce cas ne subissant aucun préjudice financier.



1, avenue Ettore Bugatti - 91310 LINAS
Tél. : 01 56 76 68 28 ou 01 69 63 31 30
Fax : 01 69 63 31 35
www.ouestdepannage92.com
E-mail : contact@ouestdepannage92.com

Adresse : _____

Adresse Mail : _____

| | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Nom, adresse, numéro de téléphone du souscripteur : | Facturation | Avis de visite |
| _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adresse de l'endroit où est installé l'appareil, nom et numéro de téléphone de l'occupant des lieux : | | |
| _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Identification des appareils pris sous contrat

(dans le cas des chaudières équipées de brûleur à air soufflé, une identification du brûleur est aussi à effectuer) :

| Marque | Puissance | Type | N° de série | Date de mise en service | Option |
|--------|-----------|------|-------------|-------------------------|--------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Le type d'appareil correspond au mode d'amenée d'air comburant et d'évacuation des produits de combustion au sens du FD CEN/TR 1749.

Prestations complémentaires

- Contrôle de la vacuité du conduit de fumée. oui non
- Vérification, installation : relevé PH, contrôle radiateur et purge. oui non
- Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière. oui non
- Détartrage. oui non
- Main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières. oui non

Conditions d'intervention du prestataire pour un dépannage éventuel :

Les jours ouvrables
Dans un délai de : _____

Prix de l'abonnement TTC _____ (TVA _____ % incluse)
 Option : Désignation : _____ TTC _____

Durée de l'abonnement Du _____ Au _____

Fait à _____ En _____ Exemplaires, le _____

Le souscripteur

L'entreprise prestataire

