

Conditions d'Utilisation

Butagaz Assistance

Suite à la signature de votre contrat d'approvisionnement de gaz propane en citerne (le « Contrat Gaz Citerne »), vous pouvez bénéficier d'un service (le « Service ») composé d'un dépannage d'urgence (le « Dépannage d'Urgence ») tel que défini à l'article 2.1 et d'une information à l'habitat (l'« Information à l'Habitat ») telle que défini à l'article 2.2, au titre d'une convention de prestations de services conclue entre Butagaz et HomeServe (la « Convention »). Ce Service est fourni et géré seul par HomeServe, partenaire de Butagaz. Les présentes Conditions d'Utilisation ont pour objet de décrire les modalités relatives au Service.

DEFINITIONS

Les termes définis ci-après apparaissent en rouge, avec une majuscule dans les articles des Conditions d'Utilisation.

Chaudière à Gaz : chaudière à gaz, au sol ou murale, à usage domestique, située à l'intérieur de l'**Habitation**, accessible, dont la puissance est inférieure à 70 kW, et dont la marque figure parmi la liste suivante : Alliance, Ariston, Atlantic, Bosch, Chaffoteaux, Chappée, De Dietrich, ELM Leblanc, Ferroli, Franco Belge, Frisquet, Geminox, Idéal Standard, Riello, Saunier Duval, Styx, Vaillant et Viessmann. Elle doit être installée par un professionnel qualifié, conformément à la réglementation en vigueur (arrêtés du 2 août 1977, 25 avril 1985 et du 2 mars 1982 ou toute autre future législation), ainsi qu'aux recommandations du constructeur.

Chauffe-Eau Electrique : chauffe-eau électrique à accumulation avec résistance électrique thermoplongeur ou stéatite, au sol ou mural, à usage domestique, relié à l'installation électrique par un boîtier de connexion, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, accessible et dont la capacité est inférieure ou égale à 500 litres.

Chauffe-Eau Gaz à Accumulation : chauffe-eau gaz à accumulation au sol ou mural, à usage domestique, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, accessible, dont la puissance est inférieure à 70 kW, dont la capacité est inférieure ou égale à 300 litres et dont la marque figure parmi la liste suivante : Alliance, Ariston, Atlantic, Bosch, Chaffoteaux, Chappée, De Dietrich, ELM Leblanc, Ferroli, Franco Belge, Frisquet, Geminox, Idéal Standard, Riello, Saunier Duval, Styx, Vaillant et Viessmann. Il doit être installé par un professionnel qualifié, conformément à la réglementation en vigueur (arrêtés du 2 août 1977, 25 avril 1985 et du 2 mars 1982 ou toute autre future législation), ainsi qu'aux recommandations du constructeur.

Chauffe-Bain à Gaz : chauffe-bain à gaz, au sol ou mural, à usage domestique, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, accessible, dont la puissance est inférieure à 70 kW et dont la marque figure parmi la liste suivante : Chaffoteaux, ELM Leblanc et Saunier Duval. Il doit être installé par un professionnel qualifié, conformément à la réglementation en vigueur (arrêtés du 2 août 1977, 25 avril 1985 et du 2 mars 1982 ou toute autre future législation), ainsi qu'aux recommandations du constructeur.

Conseiller : employé du prestataire, chargé par HomeServe de vous fournir une Information à l'Habitat.

Equipement : le **Chauffe-Eau Electrique**, la **Chaudière à Gaz**, le **Chauffe-Eau Gaz à Accumulation** et le **Chauffe-bain à Gaz**.

Equipement au Gaz : la **Chaudière à Gaz**, le **Chauffe-Eau Gaz à Accumulation**, le **Chauffe-bain à Gaz**.

Force Majeure : événement irrésistible, imprévu et indépendant de la volonté des parties.

Fuite : écoulement d'eau accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue, qui se manifeste par une trace d'humidité.

Habitation : maison individuelle, constituée des pièces du logement principal, du vide sanitaire, du garage, de la véranda et de toute annexe couverte et fermée dont vous êtes propriétaire ou locataire, située en France Métropolitaine, accessible par un chemin carrossable (**hors îles non reliées par un pont carrossable**). **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les chambres d'hôtes, les gîtes, ainsi que les locaux ou parties de l'Habitation à usage locatif, professionnel ou commercial, ne sont pas considérés faisant partie de l'Habitation.**

Si vous utilisez une partie de l'**Habitation** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de l'**Habitation** seront comprises dans le Service seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

Impossibilité de Réparation : les pièces de rechange neuves nécessaires pour réparer les **Equipements** ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France Métropolitaine.

Intervention : déplacement(s) sur place d'un **Prestataire Agréé** qui vérifiera que votre demande est éligible au Dépannage d'Urgence et réalisera, le cas échéant, des travaux dans le but de rétablir le fonctionnement de l'installation dans la limite des plafonds prévus.

Panne : incident technique accidentel et subit provoquant l'absence de production d'eau chaude / de chauffage ou la surchauffe de l'eau de l'**Equipement**.

Prestataire Agréé : entreprise mandatée par HomeServe pour intervenir en cas de Dépannage d'Urgence.

1. CONDITIONS POUR BENEFICIER DU SERVICE

Seuls les particuliers titulaires du Contrat Gaz Citerne résidant dans l'**Habitation** où se trouve la citerne concernée par le Contrat Gaz Citerne peuvent bénéficier du Service. Vous pouvez bénéficier à titre gratuit du Service à partir d'un délai de deux mois à compter de la date d'effet de votre Contrat Gaz Citerne et pendant toute la durée de votre Contrat Gaz Citerne. Le bénéfice du Service cesse :

- Lorsque vous n'êtes plus titulaire d'un Contrat Gaz Citerne.
- En cas de résiliation de la Convention.

2. PRESTATIONS COMPRISES DANS LE SERVICE

2.1 Dépannage d'Urgence

2.2.1 Prestations prises en charge

- La réparation d'une **Panne** sur :
 - les **Equipements** et toutes les pièces qui les constituent sous réserve que les **Equipements** ne soient plus sous la garantie légale de conformité au moment de la **Panne**,
 - les thermostats d'ambiance,
 - le groupe de sécurité du **Chauffe-Eau Electrique** et du **Chauffe-Eau Gaz à Accumulation**,
 - le contacteur jour/nuite du **Chauffe-Eau Electrique**.
- La réparation d'une **Fuite** sur :
 - le **Chauffe-Eau Electrique**,

- o le **Chauffe-Eau Gaz à Accumulation**,
- o le groupe de sécurité du **Chauffe-Eau Electrique** et du **Chauffe-Eau Gaz à Accumulation**.

Toute panne liée à l'absence d'approvisionnement en eau, gaz et/ou électricité ou à l'embouage et/ou l'entartrage de l'installation de chauffage ne pourra faire l'objet d'une **Intervention**. Les dommages d'ordre esthétique ne sont pas considérés comme des **Pannes** et ne font pas partie des prestations prises en charge au titre du Dépannage d'Urgence.

2.2.2 Prestations non prises en charge par HomeServe

Dans le cadre des prestations fournies, HomeServe n'intervient pas sur :

- les pannes consécutives au gel, à la foudre ou aux surtensions ;
- les dommages résultant d'un défaut d'entretien ou d'une installation et/ou d'une utilisation non-conforme aux recommandations du constructeur ;
- les dommages relevant des garanties légales des vices cachés ;
- les pannes liées à l'utilisation d'un gaz de nature ou de pression inappropriées ;
- les pannes liées à une installation située dans une atmosphère anormalement corrosive, polluée, ou humide ;
- les éléments de carrosserie de la chaudière, le châssis, le dossier ; les chauffe-eau mixtes (solaires, thermodynamiques) ;
- les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ;
- tout dommage résultant des conséquences des cas de **Force Majeure** ;
- tout dommage causé par un tiers non mandaté par HomeServe.

2.2.3 Plafonds des prestations

Le Dépannage d'Urgence donne droit à **un nombre illimité d'Interventions** plafonnées à **250 € TTC** chacune.

Le coût TTC de l'**Intervention** inclut le coût du déplacement du **Prestataire Agréé**, de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation ou de remplacement (y compris une installation temporaire ou une remise en état temporaire) et de la mise en sécurité du chantier si nécessaire et n'inclut pas :

- le coût de la vidange de l'installation de chauffage,
- le déplacement de l'**Equipement**,
- la réfection des revêtements de sol ou des ornements des murs à la suite d'une **Intervention**.

En cas de dépassement du plafond de 250 € TTC, le restant à votre charge devra être directement réglé au **Prestataire Agréé**.

2.2.4 Conditions de mise en œuvre des prestations

Les **Interventions** sont soumises aux conditions suivantes :

- l'accessibilité (dégagement d'une largeur de 80 cm et retrait du mobilier encastré ou fixé) et la sécurité du lieu de l'**Intervention** pour le **Prestataire Agréé**,
- la conformité de l'installation à la réglementation en vigueur pour les **Equipements au Gaz**,
- la réalisation, pour les **Equipements au Gaz**, dans les douze derniers mois, de la visite d'entretien annuel obligatoire et du ramonage de la cheminée des **Equipements au Gaz** par un technicien qualifié.

2.2 Information à l'Habitat

Vous bénéficiez d'**un nombre d'appels illimité** pour les prestations suivantes :

2.2.1 Renseignement sur l'habitat

Le **Conseiller** pourra vous orienter dans vos démarches administratives d'ordre privé et/ou fournir des informations juridiques, dans les domaines relatifs à l'habitat notamment sur les sujets suivants :

- Assurance habitation / construction,
- Locations d'habitation (bail, loyer, congés...),
- Copropriété,
- Relations de voisinage,
- Règlement des Sociétés Civiles Immobilières,
- Transaction immobilières,
- Organismes à consulter.

Les informations qui vous sont communiquées constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971 et ne constituent en aucun cas de consultations juridiques. A ce titre, HomeServe ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'interprétation que vous ferez de ces informations ni de leurs conséquences éventuelles. Le cas échéant, vous pourrez être orienté vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre.

2.2.2 Diagnostic Energétique

En cas de vente ou de mise en location de votre **Habitation**, le **Conseiller** pourra vous mettre en relation avec une société susceptible d'effectuer le diagnostic énergétique légal.

3. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

3.1 Procédure à suivre dans le cadre du Dépannage d'Urgence

- Lorsque vous constatez l'existence d'une **Fuite**, vous devez immédiatement procéder ou faire procéder à la fermeture du robinet et/ou de la vanne d'alimentation de celui-ci et couper son alimentation électrique.
- Pour bénéficier du Dépannage d'Urgence vous devez appeler **impérativement** la ligne d'assistance disponible 24h/24, au 01 70 96 02 49. HomeServe réalisera, avec vous, un pré-diagnostic.
- Suite au diagnostic du **Prestataire Agréé** sur place, celui-ci procédera à la réparation immédiate de l'**Equipement** ou la différera en fonction de la disponibilité des pièces à commander. Il s'engage à utiliser le cas échéant des pièces neuves garanties par le fabricant ou en « échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant, de manière à ce que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le fabricant.

d) Si le **Prestataire Agréé** constate une **Impossibilité de Réparation** ou qu'il ne s'agit pas d'une prestation prise en charge par le Dépannage d'Urgence, il pourra, à votre demande établir un devis de réparation ou de remplacement que vous êtes libre d'accepter ou non.

Si vous acceptez le devis du **Prestataire Agréé**, vous entrez directement en relation contractuelle avec lui en dehors du cadre du Service et la responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée.

e) Lors d'une **Intervention** par un **Prestataire Agréé**, celui-ci pourra vous avertir, le cas échéant, de la nécessité de faire réaliser par un professionnel des travaux de mise en conformité sur vos **Equipements au Gaz** afin de sécuriser l'installation et d'éviter une nouvelle **Panne**. Dans ce cas, HomeServe se réserve le droit de ne pas intervenir pour toute autre demande d'**Intervention** que si les dits travaux de mise en conformité ont été réalisés.

3.2 Procédure à suivre dans le cadre de l'Information à l'Habitat

Vous devez **impérativement** appeler notre ligne d'assistance au 01 70 96 02 49.

- Pour un renseignement à l'habitat : du lundi au samedi de 9h à 20h,
- Pour une demande de mise en relation avec une société dans le cadre de la réalisation d'un diagnostic énergétique légal : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

Pour les renseignements à l'habitat, dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si le **Conseiller** ne peut donner immédiatement la réponse, vous êtes rappelés dans les meilleurs délais. Les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

4. STIPULATIONS DIVERSES

4.1 Traitement des données personnelles

L'ensemble des informations que vous pourrez communiquer à HomeServe sont nécessaires à HomeServe et ses prestataires pour la gestion du Service.

Pour assurer la qualité et l'amélioration des services de HomeServe, les appels téléphoniques relatifs au Service peuvent être enregistrés et conservés pour des durées n'excédant pas les durées nécessaires à leurs finalités. Les appels sont ensuite archivés à des fins probatoires selon les règles de sécurité et de confidentialité applicables.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et vous avez également la possibilité de vous opposer, sans frais, à leur traitement. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant auprès de HomeServe – HomeServe - Service Clients – TSA 8211 – 69303 Lyon Cedex 07.

4.2 Réclamation

Il est rappelé que le Service est traité et géré seul par Homeserve, partenaire de Butagaz.

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le Service Clients de HomeServe par téléphone au 01 70 82 17 59, par mail (relation.clientele@homeserve.fr) ou par courrier à Homeserve - Service Client- TSA82111 - 69303 Lyon Cedex 07. Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation par lettre simple à HomeServe – Service Réclamations – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07. Le service Réclamations s'engage à traiter les réclamations et à y répondre dans un délai maximum de deux mois. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, une indication de délai de traitement vous sera fournie. Si après avoir épuisé les voies de recours auprès des services de HomeServe, la réponse apportée n'est toujours pas satisfaisante, vous avez la possibilité de saisir le médiateur en adressant votre demande par courrier postal à : Médiateur du e-commerce de la FEVAD, 60 rue la Boétie – 75008 Paris ou par voie électronique: www.mediateurfevad.fr.

Par ailleurs, la Commission Européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, en ligne, accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4.3 Loi applicable – Tribunaux compétents

Ce Service est régi par la loi française.
Toute action judiciaire relative à ce Service sera de la seule compétence des tribunaux français.

4.4 Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre de ce Service est la langue française.