FA149529 ISSN 0335-3931

norme française

NF X 50-010
Novembre 2007

Indice de classement : **X 50-010**

ICS : 03.080.30 ; 91.140.10

Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux

Présentation des documents contractuels

E : Service contract for gas-fired domestic boilers — Presentation of contractual documents
D : Wartungsvertrag für Haushaltsheizkessel für gasförmige Bresnnstoffe — Schriftliche Vertragsunterlagen

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR le 17 octobre 2007 pour prendre effet le 17 novembre 2007.

Remplace la norme homologuée NF X 50-010, de décembre 2002.

Correspondance

À la date de publication du présent document, il n'existe pas de travaux européens ou internationaux traitant du même sujet.

Analyse

Le présent document définit les caractéristiques et les conditions que doivent remplir les contrats d'abonnement pour l'entretien des installations de chaudières utilisant les combustibles gazeux.

Il décrit les conditions que les parties intéressées, professionnels et consommateurs, sont convenues de faire figurer dans un contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux. Sont considérées les chaudières ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW.

Descripteurs

Thésaurus International Technique : installation de chauffage, chaudière, appareil à gaz, contrat d'exploitation, entretien, visite technique, relation client-fournisseur, conditions générales, présentation.

Modifications

Par rapport au document remplacé, la principale modification porte sur l'ajout de prestations au paragraphe 3.1.1 «Mesure de la teneur en monoxyde de carbone» et en Annexe B «Guide méthodologique pour cette mesure».

Corrections

Par rapport au 1er tirage, complément d'information sur la rubrique «Modifications».

Éditée et diffusée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) — 11, rue Francis de Pressensé — 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. : + 33 (0)1 41 62 80 00 — Fax : + 33 (0)1 49 17 90 00 — www.afnor.org

© AFNOR 2007 — Tous droits réservés

Contrat d'abonnement d'entretien des chaudières AFNOR X50D

Membres de la commission de normalisation

Président : M LECENE

Secrétariat : MME DILLEE — AFNOR

M	ASFAUX	GFCC
M	AUBERT	SAVELYS
M	BERTRAND	SUEZ ENERGIE SERVICES — ELYO IDF
M	BOURDIER	CHAUFFAGE FIOUL
M	BOUVET	CFBP — COMITE FRANCAIS BUTANE PROPANE
MME	BROGAT	UNION SOCIALE POUR L HABITAT
M	CARDOT	GAZ DE FRANCE
MME	CARMES	DION GENERALE DE LA SANTE
M	CARRE	ADEME
M	DEFRANCE	AFOC — ASSO FORCE OUVRIERE CONSO
MME	DELAUNAY	LCPP — LABO CENTRAL PREFECTURE DE POLICE
M	DUBOIS-MAZEYRIE	DION GENERALE DE LA SANTE
M	FEBVRE	GAZ DE FRANCE — DIRECTION RECHERCHE
M	GIACOMO	CNL — CONFEDERATION NAT DU LOGEMENT
MME	GUEDRA	FG3E
M	LAURENT	GAZ DE FRANCE
M	LAURENTIN	CAPEB
M	LECENE	PROXISERVE
MME	LEFRANCOIS	FFF — FED FAMILLES DE FRANCE
M	LEROY	MTS SA
M	LEROY	BAXI FRANCE
M	LETALLEUR	SAUNIER DUVAL EAU CHAUDE CHAUFFAGE
M	MOHR	FRISQUET SA
PR	MOTIN	FFF — FED FAMILLES DE FRANCE
MME	MUCKENSTURM	DGCCRF
M	NAVES	CAPEB
M	PEDESSAC	CFBP — COMITE FRANCAIS BUTANE PROPANE
M	PERIO	PIERRE PERIO
M	PESSIEAU	UCF — UNION CLIMATIQUE DE FRANCE
M	RAYNAUD	SYNASAV
M	RODRIGUES	CLCV
M	ROSSATO	AFG — ASSOCIATION FSE DU GAZ
M	SCHMITT	FFF — FED FAMILLES DE FRANCE
M	SCHONBERG	GAZ DE FRANCE / CEGIBAT
M	TRONC	GAZ DE FRANCE
MME	URBAN	DION GENERALE DE LA SANTE
M	VISIER	CSTB

Sommaire

Page

Avant-propos 4

1 Domaine d'application 4

2 Caractéristiques 4

3 Conditions générales 4
3.1 Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement 4
3.2 Durée et dénonciation 5
3.3 Prix — Conditions de paiement — Révision 6
3.4 Services ou prestations non compris dans le contrat d'abonnement 6
3.5 Obligations et Responsabilité 6
3.5.1 Obligations du souscripteur 6
3.5.2 Obligations du prestataire 7
3.5.3 Limites de responsabilité du prestataire 7
3.6 Organisation des visites 7

4 Conditions particulières 8
4.1 Identification de l'appareil 8
4.2 Prestations complémentaires 8

Annexe A (normative) **Présentation matérielle du contrat** 10

Annexe B (informative) **Guide méthodologique pour la mesure du taux de monoxyde de carbone** (CO) 11
B.1 Objectif 11
B.2 Domaine d'application 11
B.3 Conditions préalables à la mesure 11
B.4 Méthode de mesure 11
B.5 Analyse des résultats par l'opérateur 11
B.6 Appareil de mesure 12

Bibliographie 13

Avant-propos

Le présent document ne dispense pas de respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur :

— *loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972, relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile ;*

— *décret n° 73-784 du 9 août 1973, relatif à l'exercice de la faculté de renonciation prévue par la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972 ;*

— *loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (dite loi Châtel).*

1 Domaine d'application

Le présent document a pour objet de présenter les conditions que les parties intéressées, professionnels et consommateurs, sont convenues de faire figurer dans un contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux.

Sont concernées les chaudières ayant une puissance utile inférieure ou égale à 70 kW.

2 Caractéristiques

2.1 Pour être conforme au présent document, le contrat d'abonnement doit remplir les conditions ci-après :

— inclure, sans les modifier, les rubriques faisant l'objet des articles 3 «Conditions générales» et 4 «Conditions particulières» ;

— annoncer sans ambiguïté les prestations fournies et non fournies ;

— être conforme à la présentation stipulée en Annexe A.

2.2 Le présent document constitue l'engagement minimal mais peut être complété par des options ou avenants. Ceux-ci pourront faire l'objet d'une personnalisation du contrat d'abonnement à l'article 4 «Conditions particulières», mais ne devront en aucun cas dénaturer ou amoindrir les engagements énoncés dans le présent document.

3 Conditions générales

3.1 Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement

3.1.1 Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins **quinze jours** à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de **trois jours** ouvrables au moins avant la date fixée.

Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

— nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;

— vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;

— vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil) ;

— vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;

— vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (voir XP P 45-500)

— dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC [1] gaz :

- vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière [2] ;
- nettoyage du conduit de raccordement [2] ;

— vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;

— pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;

— dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :

- mesure de la température des fumées ;
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO_2) ou en oxygène (O_2) dans les fumées ;

— dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche (type B) :

- mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B, informative ;
- vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm ;

— la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, sauf celle prévue au 3.4 ;

— la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces ;

— vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

3.1.2 Un dépannage éventuel sur appel justifié du souscripteur (voir 3.4), dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les jours**) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 50-010) spécifiés dans les conditions particulières (voir 3.6.2 et article 4).

3.1.3 Les prestations visées au 3.4 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

3.1.4 Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO telle qu'indiquée en B.5, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

3.2 Durée et dénonciation

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de **un an**. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Châtel.

Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement.

En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de **quinze jours** après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

---

1) Ventilation mécanique contrôlée.

2) Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

3.3 Prix — Conditions de paiement — Révision

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir article 4).

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux conditions particulières, si elles le prévoient.

Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

En cas de non-paiement de la redevance dans les **trente jours** suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement.

Les pièces détachées (voir 3.1) seront facturées :

— en sus hors de la garantie légale ;

— en sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil) ;

sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

3.4 Services ou prestations non compris dans le contrat d'abonnement

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

— contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge [3] ;

— vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;

— entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.).

— réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;

— intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;

— détartrage ;

— main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dosserets des chaudières.

— mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

3.5 Obligations et Responsabilité

3.5.1 Obligations du souscripteur

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.

Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

---

3) Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires. À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.

Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement.

Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations **avant** la visite d'entretien obligatoire.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel.

Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

3.5.2 Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou «en échange standard» également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

3.5.3 Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

— fausse manœuvre ;

— malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur ;

— guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défectuosités relevées dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

3.6 Organisation des visites

3.6.1 Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite).

Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

3.6.2 Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur et un dépannage gratuit, s'il est nécessaire, sera effectué en dédommagement.

3.6.3 Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage.

Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

4 Conditions particulières

4.1 Identification de l'appareil

4.1.1 Dans le cas des chaudières équipées de brûleur à air soufflé, une identification du brûleur est aussi à effectuer.

	Chaudière	Brûleur	.....
Marque			
Puissance			
Date de mise en service			
Type			
Type de gaz :			
N°			

NOTE 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.

4.2 Prestations complémentaires

Outre les opérations et prestations prévues dans les conditions générales, le présent contrat inclut :

Contrôle de la vacuité du conduit de fumée	OUI	NON
Vérification et entretien des radiateurs et canalisations	OUI	NON
Entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière	OUI	NON
Réparation d'avaries ou de pannes causées : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives)	OUI	NON
Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau	OUI	NON
Détartrage	OUI	NON
Main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dosserets des chaudières	OUI	NON

4.3 Conditions d'intervention du prestataire pour un dépannage éventuel :

les jours ouvrables	OUI	NON

ou

tous les jours	OUI	NON

dans un délai de .....

4.4 Prix de l'abonnement

Prix de l'abonnement : ..... TTC : (TVA ..... % incluse)

Révision de prix :

Préciser la méthode :

Durée de l'abonnement : du ..... au.....

4.5 Autres renseignements

NOTE L'emplacement et le libellé exact du contenu de cette rubrique sont laissés à l'initiative du prestataire de service.

	Facturation	Avis de visite
— Nom, adresse, numéro de téléphone du souscripteur :		
— Adresse de l'endroit où est installé l'appareil, nom et numéro de téléphone de l'occupant des lieux :		

Fait à ..... en ..... exemplaires, le .....

Le souscripteur L'entreprise prestataire

Annexe A

(normative)

Présentation matérielle du contrat

Le contrat doit être présenté conformément aux indications ci-après :

— les articles 3 «Conditions générales» et 4 «Conditions particulières» doivent pouvoir être lus sans avoir à tourner des pages ;

— l'article 3 doit être la reproduction de l'article 3 de la norme NF X 50-010 ;

— l'article 4 doit comprendre toutes les rubriques de l'article 4 de la norme NF X 50-010.

Titre du contrat : Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux, conforme à la norme AFNOR NF X 50-010. **3 Conditions générales**	**4 Conditions particulières**

Annexe B

(informative)

Guide méthodologique pour la mesure du taux de monoxyde de carbone (CO)

B.1 Objectif

L'objectif du présent guide est de préciser dans quelles conditions est réalisée la mesure du taux de monoxyde de carbone (CO) dans l'air ambiant, dans le cadre des contrats d'entretien conformes à la NF X 50-010 (3.1).

B.2 Domaine d'application

Cette mesure est réalisée uniquement dans le cas des chaudières à circuit de combustion non étanche (type B selon le FD CEN/TR 1749).

B.3 Conditions préalables à la mesure

— Réaliser la mesure dans l'air ambiant de la pièce dans laquelle se trouve l'appareil à contrôler ;

— si cela est réalisable, aérer préalablement la pièce dans laquelle l'appareil à contrôler est installé ;

— refermer les portes et fenêtres de la pièce avant la mesure ;

— mettre à l'arrêt les autres appareils à combustion présents dans la pièce ;

— mettre en service l'appareil à contrôler à sa puissance nominale P_n (ou à son débit calorique nominal Q_n) précisés sur la plaque signalétique et(ou) dans la notice de l'appareil et attendre au moins 3 min de fonctionnement avant d'effectuer la mesure.

B.4 Méthode de mesure

— La mesure est effectuée après les opérations de réglages et d'entretien de l'appareil à contrôler ;

— déplacer la sonde ou la cellule de l'appareil de mesure sur la largeur de la chaudière à environ 50 cm de sa face avant, pendant au moins 30 s ;

— la valeur indiquée par l'appareil de mesure doit être notée par l'opérateur sur le bulletin de visite.

B.5 Analyse des résultats par l'opérateur

— La teneur en CO est inférieure à 25 ppm. La situation est jugée normale ;

— la teneur en CO mesurée est comprise entre 25 ppm et 50 ppm. Il y a anomalie de fonctionnement nécessitant impérativement des investigations complémentaires concernant le tirage du conduit de fumée et la ventilation du local. Ces investigations peuvent être réalisées au cours de la visite ou faire l'objet de prestations complémentaires ;

— la teneur en CO mesurée est supérieure ou égale à 50 ppm. Il y a injonction faite à l'usager de maintenir sa chaudière à l'arrêt jusqu'à la remise en service de l'installation dans les conditions normales de fonctionnement.

B.6 Appareil de mesure

Les appareils de mesure doivent être adaptés aux exigences de la mesure et maîtrisés de façon à garantir la validité de la valeur mesurée.

La marque et la référence de l'appareil utilisé pour la mesure doivent être mentionnées par l'opérateur sur le bulletin de visite.

Bibliographie

[1] Arrêté du 25 avril 1985 relatif à la vérification et à l'entretien des installations collectives de ventilation mécanique contrôlée — gaz et ses additifs.

[2] Loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972, relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile.

[3] Décret n° 73-784 du 9 août 1973 relatif à l'exercice de la faculté de renonciation prévue par la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972.

[4] Décret 87-712 du 26 août 1987 consolidé au 1er août 1999.

[5] Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (dite loi Châtel).

[6] FD CEN/TR 1749, *Modèle européen pour la classification des appareils utilisant les combustibles gazeux selon le mode d'évacuation des produits de combustion (types).*