



Conditions générales de vente

**Roger Saam Sàrl
Cortailod**

Art. 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les prestations, contrats et abonnements proposés par Roger Saam Sàrl. Elles sont réputées acceptées dès la commande ou la signature d'un contrat.

Art. 2. Prestations proposées

a. Mazout, gaz, pellet

Prestations possibles :

- Travaux en régie, facturés au quart d'heure entamé, plus déplacement à forfait selon secteur géographique (voir site Internet).
- Abonnements d'entretien, comprenant :
 - Une révision annuelle du brûleur, selon les directives Procal :
 - contrôle/nettoyage des pièces mobiles et de combustion,
 - réglages optimaux selon les normes fédérales,
 - contrôle des coffrets de sécurité de combustion,
 - essais de bon fonctionnement.
 - Dépannages 7j/7 liés à la combustion du brûleur, mais pas 24h/24.
 - Remplacement sans préavis des pièces d'usure (électrodes, buses, filtres, etc.) jusqu'à 300.- CHF lors d'un entretien annuel. Au-delà de ce montant, l'accord du client sera demandé soit oralement, soit par écrit.
 - Pour le canton de Neuchâtel, le contrôle de combustion est inclus, seule la vignette officielle est facturée au tarif de l'État.

Exclusion générale de l'abonnement :

- Échange complet du brûleur
- Assainissement complet de l'installation
- Électronique de régulation
- Hydraulique de chauffage (circulateur, vannes, etc.)
- Pièces non livrables ou obsolètes
- Interventions liées à une mauvaise utilisation (citermes vides, coupure électrique, gel, etc.)

Contrats avec pièces de rechange (option mazout/gaz) :

- Inclus : uniquement les pièces du brûleur directement liées à la combustion
- Exclus : toute autre pièce ou brûleur entier (électronique, hydraulique, structure de chaudière, etc.)

Si le coût estimé d'une réparation excède 2/3 du prix d'un brûleur neuf, elle n'est pas prise en charge. Une proposition d'échange sera transmise au client.

b. Pompes à chaleur (PAC)

Prestations possibles :

- Travaux en régie, facturés au quart d'heure entamé, plus déplacement à forfait selon secteur géographique (voir site Internet).
- Abonnements PAC, incluant :
 - Un entretien annuel.
 - Remplacement sans préavis des pièces d'usure (électrodes, buses, filtres, etc.) jusqu'à 300.- CHF lors d'un entretien annuel. Au-delà de ce montant, l'accord du client sera demandé soit oralement, soit par écrit.
 - Dépannages de la PAC 7j/7, mais pas 24h/24, à l'exception de :
 - Le circuit froid (gaz réfrigérant, compresseur, échangeurs, vannes d'inversion, etc.)
- Le circuit froid sera traité et facturé par une entreprise tierce ou par nos soins.

Art. 3. Gérance technique (optionnel)

Roger Saam Sàrl peut assurer une gérance technique comprenant :

- 8 visites annuelles de diagnostic technique incluses
- Petites réparations effectuées sur place si réalisables
- Gestion des interventions plus lourdes via un système de ticketing avec les maîtres d'état concernés
- Liste des maîtres d'état fournie pour les cas d'urgence
- Numéro d'urgence 24h/24 de la gérance ou du responsable obligatoire pour la validation des devis

Art. 4. Tarifs

Tous les prix s'entendent TVA incluse

Les tarifs de main-d'œuvre et déplacements sont disponibles sur rogersaam.swiss/services

Majoration horaire :

- +50 % le samedi
- +100 % le dimanche et jours fériés officiels...

Art. 5. Garantie & responsabilité

a. Garanties constructeur

- Pièces neuves : 2 ans de garantie constructeur
- Cette garantie est limitée à 1 an après mise en service
- En cas de mise en service par Roger Saam Sàrl, l'abo est automatiquement reporté d'un an

b. Réparations

- Pas de garantie sur les réparations en régie (diagnostic ciblé non exhaustif)
- Sécurité de l'installation : Roger Saam Sàrl demeure responsable

Art. 6. Contrats d'abonnement

Reconduction tacite d'année en année, même en cas de changement de système

Résiliation par courrier recommandé, 2 mois avant échéance

Le client reste redevable du contrat jusqu'à la résiliation ou reprise effective

Changement de titulaire : signalement par écrit ou téléphone, avec confirmation écrite de notre part

Résiliation hors terme :

- 80 CHF de frais administratifs
- Facturation au prorata de la période entamée, si aucun passage sur cet abonnement n'a eu lieu

Le passage sur un autre système de chauffage ou la disparition du chauffage ne résilie pas automatiquement l'abonnement. Aucun remboursement prorata ne sera effectué. Seul une résiliation en recommandé dans les délais des CGV annule l'abonnement. L'abonnement reste donc dû jusqu'à sa résiliation contractuel.

Le prix d'abonnement peut varier sans préavis de maximum 5% par an, en plus d'éventuellement changement de taxe étatique (TVA, vignette,...).

Art. 7. Coordonnées & accès

Le client doit notifier tout changement d'adresse, téléphone, email ou personne de contact.

En cas de recherche nécessaire, des frais administratifs peuvent être facturés.

L'accès au chauffage pour les révisions annuelles ou d'éventuels dépannage doit toujours être garanti. En cas d'impossibilité de joindre un des contacts téléphonique donné, l'intervention peut être reporté ou annulé.

En cas de non présence lors d'un rendez-vous, des frais de déplacements peuvent être facturés.

Art. 8. Responsabilité administrative

Sans accord d'une régie ou propriétaire, le mandataire de l'intervention peut ce voir facturer cette dernière.

En cas de vente du bien, l'ancien propriétaire reste responsable du contrat et du paiement de ce dernier jusqu'à la transmission des coordonnées du nouveau propriétaire. Le contrat suivra ainsi automatiquement aux mêmes conditions au nouveau propriétaire. Le nouveau propriétaire a légalement le droit de résiliation du contrat dans les 30 jours après signature de l'acte de vente.

L'abonnement payé en avance n'est pas remboursé, même au prorata. Les propriétaires doivent s'arranger entre eux. Il en va de même pour la résiliation par le nouveau propriétaire, aucun remboursement ne sera fait.

Art. 9. Clef d'accès

La recherche de clef pour l'accès aux locaux en dehors du lieu de l'installation sera facturé au tarif horaire ou forfaitaire. La dépose de clef sera facturé à l'identique.

Les clefs peuvent être gardées à notre dépôt et un journal informatique d'activité y est tenu.

Art. 10. Facturation & conditions de paiement

Paiement à 30 jours nets, sans escompte.

En cas de paiement partiel, une relance sera faite avec des frais administratifs.

Frais de rappel appliqués automatiquement en cas de retard.

Possibilité de demander un échelonnement dans les 10 jours suivant réception, sous réserve de frais éventuels. Si une demande est faite avant facturation pour des montants supérieurs à 500.- CHF, un échelonnement sur trois mois est possible sans frais.

Art. 11. Modification des CGV

Ces conditions générales peuvent être modifiées en tout temps et rendues disponibles sur le site Internet.
Version faisant foi étant celle du site Internet sur rogersaam.swiss/cgv

Le paiement d'une facture valide l'acceptation automatique des conditions générales en vigueur.

Art. 12. Dispositions finales

Le droit applicable est le droit suisse

Le for juridique est fixé à Boudry, siège de Roger Saam Sàrl