CONTRAT D'ENTRETIEN ESSENTIEL

36 MOIS · 3 ENTRETIENS

Rigueur · Intégrité · Courtoisie

Réf. CTR-2026-[NUMÉRO GÉRÉ PAR CRM] | Version 3.0.1 | Date de signature : _____
Période initiale : du _____ au _____ (36 mois)

Informations contractuelles

INFORMATIONS CLIENT	INSTALLATION COUVERTE
Nom / Société : [Nom]	Type : Chaudière gaz à condensation
Adresse : [Adresse]	Marque : [Marque]
Code postal / Ville : [CP Ville]	Modèle : [Modèle]
Téléphone : [Tel]	N° de série : [Série]
Email : [Email]	Année d'installation : [Année]
Qualité : Consommateur (art. I.1, 2° CDE)	Adresse installation : [si différent]

Formule et conditions financières

FORMULE ESSENTIEL

9 € / mois TTC

Total période initiale (36 mois) : **324 € TTC**
Nombre d'entretiens : **3** (1 bilan initial + 2 entretiens périodiques annuels)
Paiement : Prélèvement SEPA mensuel (mandat annexé — Annexe 1)

Prestataire

Amalec Business SRL — Avenue Jean-Baptiste Depaire 127, 1020 Laeken (Belgique) — BCE : BE0783.324.191 — Tél. : 02 808 69 81 — contact@amalec-business.com — amalec-business.com
Représentée par Moussa Abdouroihim, Gérant. Certification G1 Région de Bruxelles-Capitale. Assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité. Normes applicables : RGIE, NBN EN 15502.

• Prestations incluses dans la formule ESSENTIEL

Les prestations ci-dessous sont réalisées sur l'installation décrite en page 1, pendant la période initiale de 36 mois.

Interventions programmées

- **Prestation 1 — Bilan global de départ** (dans les 30 jours suivant la signature) : Inspection complète de l'installation, nettoyage du brûleur selon le besoin, analyse de combustion, détection CO, rapport photo de référence transmis par email et archivé dans votre dossier client.
- **Prestation 2 — Entretien périodique annuel #1** (12 mois après le bilan initial, à ±30 jours) : Contrôle périodique complet conforme aux exigences PEB de la Région de Bruxelles-Capitale, nettoyage du brûleur selon le besoin, analyse combustion, vérification des sécurités, rapport officiel signé électroniquement remis le jour même.
- **Prestation 3 — Entretien périodique annuel #2** (24 mois après le bilan initial, à ±30 jours) : Idem prestation 2, avec renouvellement de l'attestation de contrôle périodique.

> **Rappel réglementaire**
> **Note importante :** ces 3 interventions sur 36 mois constituent un sur-service par rapport à l'obligation légale bruxelloise qui prévoit un contrôle bisannuel pour les chaudières gaz à condensation (Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 3 juin 2010).

Services associés

- Rappel proactif par SMS et email 30 jours avant chaque intervention programmée.
- Attestation de contrôle périodique conforme, ticket combustion et carnet d'entretien remis le jour même de l'intervention (numérique + papier sur demande).
- **Tarif préférentiel de -15 % sur la main-d'œuvre** en cas de dépannage hors contrat, applicable durant toute la durée du contrat.
- Priorité de planification sur les interventions ponctuelles non contractuelles.
- Historique numérique complet des interventions accessible sur demande.

> **Note d'information**
> *Indépendamment du présent contrat, Amalec Business met à disposition de toute personne un agent IA téléphonique disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au 02 808 69 81. Cet agent constitue le standard d'accueil d'Amalec Business et n'est pas une prestation contractuelle. Il n'ouvre aucun droit spécifique aux clients titulaires d'un contrat d'entretien.*

Conditions générales du contrat

Article 1 — Objet du contrat

Le présent contrat de maintenance a pour objet la réalisation par Amalec Business SRL des prestations d'entretien et de suivi technique de l'installation de chauffage du Client, telles que décrites en page 2, pendant la durée définie à l'article 2. Le contrat est qualifié de contrat d'entreprise au sens des articles 5.152 et suivants du Code civil belge (Livre 5).

Article 2 — Durée et renouvellement (VI.91 CDE)

IMPORTANT — DURÉE ET RECONDUCTION TACITE

Le présent contrat prend effet à la date de signature pour une **durée initiale de 36 mois** (période initiale).

À l'issue de la période initiale, le contrat est **automatiquement reconduit pour des périodes successives de 12 mois**, sauf opposition du Client notifiée par écrit (courrier recommandé, e-mail avec accusé de réception à contact@amalec-business.com, ou signature électronique conforme eIDAS) **au moins 2 mois avant l'échéance en cours**.

Amalec Business SRL s'engage à notifier au Client, par écrit et entre 3 et 1 mois avant l'échéance de la période initiale puis avant chaque échéance annuelle ultérieure, la date de renouvellement et le droit du Client à s'y opposer.

Après reconduction, le Client conserve à tout moment la faculté de résilier le contrat moyennant un préavis de 2 mois notifié par écrit, sans indemnité.

Cette clause est conforme à l'article VI.91 du Code de droit économique belge.

Article 3 — Droit de rétractation (VI.47 CDE)

IMPORTANT — DROIT DE RÉTRACTATION DE 14 JOURS

Si le présent contrat est conclu à distance (signature électronique) ou hors établissement (au domicile du Client), le Client, en tant que consommateur, dispose d'un **droit de rétractation de 14 jours** à compter du lendemain de la signature, sans devoir motiver sa décision ni supporter de frais autres que ceux prévus à l'article VI.51 CDE.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation par une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté (courrier postal, e-mail à contact@amalec-business.com) avant l'expiration du délai de 14 jours. Un formulaire type de rétractation est joint en annexe.

Si le Client demande expressément le début d'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation, il devra payer, en cas de rétractation, un montant proportionnel aux prestations déjà effectuées.

Cette clause est conforme aux articles VI.47 à VI.53 du Code de droit économique belge.

Article 4 — Conditions tarifaires et paiement

Le tarif convenu est indiqué en page 1. Le mode de paiement est le prélèvement SEPA mensuel selon mandat annexé (référence RUM communiquée au Client). Les tarifs sont TTC.

Indexation : Les tarifs sont susceptibles d'une révision annuelle à la date anniversaire du contrat, indexée sur l'indice santé belge (base 2013 = 100), plafonnée à +3 % par an. Toute révision fera l'objet d'une notification écrite au Client au moins 60 jours avant application. Le Client dispose alors d'un droit de résiliation exceptionnel dans un délai de 30 jours suivant la notification.

En cas de défaut de paiement après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, Amalec Business SRL se réserve le droit de suspendre les prestations et de facturer les intérêts de retard au taux légal.

Article 5 — Obligations d'Amalec Business SRL

Amalec Business SRL s'engage à réaliser les prestations décrites avec rigueur, conformément aux normes en vigueur : RGIE (Règlement général sur les installations électriques), NBN EN 15502 (chaudières gaz), Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 3 juin 2010 relatif aux exigences PEB pour les systèmes de chauffage.

Amalec Business SRL est certifiée G1 (chauffage gaz) et couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Article 6 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Faciliter l'accès à l'installation aux dates convenues (fenêtre de RDV de 2h communiquée 48h avant intervention) ;
- Informer Amalec Business SRL de toute modification substantielle de l'installation (remplacement, ajout d'équipement) ;
- Régler les factures aux échéances convenues ;
- Fournir un accès sécurisé à l'installation, conforme aux règles de sécurité au travail ;
- Signaler tout dysfonctionnement dans un délai raisonnable.

Article 7 — Exclusions

Sont expressément exclues du présent contrat :

- Le remplacement de pièces de rechange (facturation séparée sur devis préalable) ;
- Le nettoyage de l'échangeur. En cas d'échangeur bouché, un diagnostic détermine la solution ; son remplacement éventuel fait l'objet d'un devis séparé signé avant intervention ;
- Les travaux de remplacement complet ou partiel de l'installation ;
- Les interventions sur robinets, vannes, canalisations, radiateurs, thermostats et systèmes annexes non-chaudière (proposition d'audit complémentaire disponible) ;
- Les dommages dus à une utilisation anormale, une modification non autorisée, ou un défaut d'entretien antérieur à la signature ;
- Les cas de force majeure au sens de l'article 5.226 C. civ.

> **Devis préalable obligatoire**
> **Toute intervention ou pièce excédant le forfait fait obligatoirement l'objet d'un devis signé par le Client AVANT exécution. Aucune facturation additionnelle ne peut intervenir sans cette validation préalable.**

Article 8 — Résiliation

8.1 Résiliation pour manquement grave : le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre partie en cas de manquement grave, après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours.

8.2 Résiliation anticipée par le Client hors faute d'Amalec :

> **IMPORTANT — CONSÉQUENCES FINANCIÈRES D'UNE RÉSILIATION ANTICIPÉE**
> En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client durant la période initiale de 36 mois, hors cas de faute d'Amalec Business SRL, les conditions suivantes s'appliquent :
> - **Remboursement au prorata temporis** des mensualités déjà versées correspondant à la période contractuelle restante ;
> - **Sous déduction de la valeur des prestations effectivement réalisées**, valorisées au tarif public d'intervention ponctuelle en vigueur (grille tarifaire officielle amalec-business.com/tarifs.html — au 25/08/2026 : 147,34 EUR pour chaudière gaz murale ou 168,54 EUR pour chaudière gaz condensation, par entretien) ;
> - **Forfait administratif unique de 50 EUR TTC** couvrant les frais de traitement, mainlevée du mandat SEPA et clôture du dossier.

8.3 Résiliation post-reconduction : après la période initiale, le Client peut résilier à tout moment moyennant préavis de 2 mois sans indemnité (art. 2 supra).

8.4 Résiliation par Amalec : Amalec peut résilier le contrat en cas de non-conformité de l'installation constatée lors du bilan initial rendant l'entretien impossible ou dangereux, moyennant remboursement intégral des sommes perçues et notification écrite motivée.

• Article 9 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 5.226 du Code civil belge : pénurie de pièces fournisseur non-substituables, catastrophe naturelle, épidémie, mobilisation générale, grève sectorielle. La partie affectée notifie l'autre partie dans les 5 jours ouvrés.

• Article 10 — Responsabilité et limitation

La responsabilité d'Amalec Business SRL en cas de dommage imputable à une inexécution ou une exécution défectueuse est limitée au montant total des sommes perçues au titre du contrat au cours des 12 derniers mois. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dol, faute lourde, ou dommage corporel. Elle s'applique sans préjudice de l'article VI.83 du Code de droit économique relatif aux clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

Article 11 — Confidentialité et protection des données personnelles (RGPD)

Note importante — Traitement des données à caractère personnel
Conformément au Règlement UE 2016/679 (RGPD) et à la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel :
Responsable du traitement : Amalec Business SRL, contact@amalec-business.com
Données collectées : identité, coordonnées, adresse, données bancaires (mandat SEPA), historique interventions, photos de l'installation (à l'exclusion de toute personne physique).
Base légale : exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD) et obligations légales (art. 6.1.c RGPD — conservation comptable et fiscale).
Finalités : exécution du contrat, facturation, suivi technique, obligations légales, gestion du service client (y compris via agent IA Zadarma).
Décision automatisée : l'agent IA Zadarma peut assurer une réponse de premier niveau et une planification. Toute décision affectant significativement le Client (refus d'intervention, résiliation) fait l'objet d'une intervention humaine (art. 22 RGPD). Le Client peut demander à tout moment un interlocuteur humain.
Photos : les photos réalisées dans le cadre du contrat sont limitées à l'installation technique, ne comportent aucune personne physique identifiable, sont exclusivement utilisées pour le dossier client et ne sont jamais diffusées à des tiers sans consentement écrit.
Durée de conservation : 5 ans après la fin du contrat pour les données comptables et 10 ans pour les données de sécurité liées aux interventions techniques.
Droits du Client : accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition. Exercice auprès de contact@amalec-business.com.
Autorité de contrôle : Autorité de protection des données (APD), Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, contact@apd-gba.be, 02 274 48 00.

Article 12 — Règlement des litiges et médiation

Le présent contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le Client consommateur peut saisir gratuitement :

- Le Service de médiation pour le consommateur (SPF Économie) : Boulevard du Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles, contact@mediationconsommateur.be ;
- La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) : https://ec.europa.eu/consumers/odr

À défaut, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront seuls compétents.

Article 13 — Information précontractuelle (VI.2 CDE)

Le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à la signature du présent contrat, la fiche d'information précontractuelle Amalec Business SRL contenant les mentions obligatoires prévues à l'article VI.2 du Code de droit économique.

Signatures

Amalec Business SRL	Le Client
Moussa Abdouroihim — Gérant Date : _____ Signature électronique valide eIDAS (Règl. UE 910/2014) : _____	[Nom du Client] Date : _____ **Mention manuscrite obligatoire :** « Lu et approuvé » _____
Case à cocher Amalec : [ ] Lu et approuvé	Case à cocher Client : [ ] Lu et approuvé

Fait en deux exemplaires originaux. Chaque partie reconnaît avoir lu et accepté l'ensemble des clauses du présent contrat, y compris les encadrés importants concernant la durée, la reconduction tacite, la rétractation et le traitement des données personnelles.

Annexes

- Annexe 1 : Mandat SEPA (document séparé, référence RUM communiquée après validation) ;
- Annexe 2 : Formulaire type de rétractation (modèle réglementaire ci-après) ;
- Annexe 3 : Fiche d'information précontractuelle (remise à part avant signature).

Annexe 2 — Formulaire de rétractation

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention d'Amalec Business SRL, Avenue Jean-Baptiste Depaire 127, 1020 Laeken, contact@amalec-business.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le (*) / reçu le (*) : _____
Nom du/des consommateur(s) : _____
Adresse du/des consommateur(s) : _____
Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
_____
Date : _____

(*) Biffez la mention inutile.

Amalec Business SRL — Avenue Jean-Baptiste Depaire 127, 1020 Laeken — BCE BE0783.324.191 — Tél. 02 808 69 81 — contact@amalec-business.com — amalec-business.com — Certification G1 Bruxelles-Capitale.