|  |  |
| --- | --- |
| **1ère baccalauréat professionnel AGOrA** | **Thème – Gérer et suivre les contrats de maintenance**  **DM à rendre pour le** |
| **NOM :**  **Prénom :** | |
| **Compétence évaluée**  2.3.1. Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l’organisation  **TI I S TS**  **NOTE SUR 20 et observations :** | |

**Contexte professionnel**

FERAL 31 est une entreprise spécialisée dans l’installation et la maintenance de systèmes de chauffage et climatisation. Elle intervient sur la région toulousaine dans les domaines du chauffage, de la ventilation, des pompes à chaleur, de la climatisation et du froid commercial.

|  |  |
| --- | --- |
| **DÉNOMINATION SOCIALE** | **FERAL 31** |
| **ADRESSE** | 31 rue Georges OHNET, 31200 TOULOUSE |
| **TÉLÉPHONE** | 05 64 28 14 61 |
| **TÉLÉCOPIE** | 05 64 28 22 00 |
| **Site Internet** | http://www.clim-chauffage-toulouse.com/ |
| **Mail** | [feral31@gmail.com](mailto:feral31@gmail.com) |
| **Effectif** | 8 |
| **Secteur d’activité** | Travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation (4322B) |
| **SIRET** | 39953239900041 |
| **APE/NAF** | 4322B |
| **DIRIGEANT** | Monsieur JEAN-LUC FERAL |

Vous travaillez en collaboration avec Emeline ROGER, Secrétaire. FERAL 31 voit son activité s’accroître d’année en année. Vous allez être associé(e) à la gestion des contrats de maintenance. Nous sommes le 10 mai 2022.

**Mission 1 – Établir un contrat de maintenance**

Monsieur Luc ALFORT, commercial, vient de rencontrer un nouveau client. Il a réussi à obtenir son accord pour la maintenance de son système de chauffage par géothermie. Monsieur ALFORT vous charge de préparer le contrat pour le client qui sera envoyé par courrier.

**Votre travail :**

1. Prenez connaissance du **DOCUMENT 1** et mettez à jour le contrat de maintenance (**ANNEXE 1**) ainsi que le courrier d’accompagnement (**ANNEXE 2**).

**DOCUMENT 1**

De : Luc Alfort – [luc.alfort@feral31.fr](mailto:luc.alfort@feral31.fr)

A : [stagiaire@feral31.fr](mailto:stagiaire@feral31.fr)

Objet : contrat de maintenance géothermie

Bonjour,

# Je viens de rencontrer Monsieur ALBERT BRANDINI. Ce dernier nous a donné son accord pour un contrat de maintenance pour une géothermie de Marque DAIKIN Modèle ALTHERMA, avec un générateur électrique référence constructeur EKHBRD011ADV1 + ERRQ011AV1. N° de série 890 573 et 890 669. Système Aérothermie.

Ce contrat d’un an sera facturé au nouveau tarif de 249 € TTC.

Il réside au 1B boulevard De Lattre de Tassigny, 31200 TOULOUSE. Téléphone : 05 64 65 22 21 Portable : 06 26 75 99 81 – Mail : [a.brandini@laposte.net](mailto:a.brandini@laposte.net)

Merci de faire le nécessaire,

Luc ALFORT

**Mission 2 – Étudier les caractéristiques juridiques d’un contrat de maintenance**

Madame ROGER souhaite vous sensibiliser à l’importance des relations juridiques entre les clients et l’entreprise notamment à travers la signature des contrats de maintenance.

Elle vous questionne à ce sujet.

**Votre travail :**

1. À partir de votre ensemble documentaire et de vos connaissances, répondez aux questions de votre tutrice sur **l’ANNEXE 3**.

***CONTRAT DE MAINTENANCE***

**ANNEXE 1 – CONTRAT À COMPLÉTER**

**Références dossier : 4575**

**Entre M. ou Mme :**

Adresse :

Téléphone fixe :

Portable :

Adresse mail :

***et***

Fichier dans votre dossier support

**FERAL 31 –** 31 rue Georges OHNET – 31200 TOULOUSE

Représentée par Monsieur JEAN-LUC FERAL, Gérant.

***Il est convenu ce qui suit* :**

**Art 1** La société **FERAL 31** propose à M. ou Mme :

qui l’accepte, un contrat de maintenance de son installation de géothermie

Marque/modèle : Type de générateur : Numéros de série :

Références « constructeur » :

Type de captage : ⬜ Horizontal / capteurs enterrés ⬜ Vertical /sondes géothermiques

⬜ Nappe phréatique / puits ⬜ Aérothermie

Adresse d’installation :

(Si différente de l’adresse du souscripteur)

***Art 2*** *Les opérations de maintenance ont pour but :*

* + Vous assurer les consommations les plus basses par l’ajustement et le contrôle des paramètres régulations et circulations
  + Maintenir le confort de votre installation en prévenant les dysfonctionnements électriques / hydrauliques
  + Fournir l’attestation réglementaire annuelle obligatoire ainsi qu’un carnet d’entretien nominatif mis à jour conformément au **Décret 2007-737 du 7 mai 2007 et l’Arrêté du 7 mai 2007 relatif au contrôle d’étanchéité des éléments assurant le confinement des fluides frigorigènes utilisés dans les équipements frigorifiques et climatiques.**

***Art 3*** *Elles ont lieu au cours d’une visite annuelle sur une même périodicité sur RDV secteur (du lundi au vendredi et entre 8h et 18h.)*

Fichier dans votre dossier support

***Art 4*** *La société* ***FERAL 31*** *procèdera aux opérations suivantes :*

* Ouverture du capot du générateur. Contrôle visuel. Nettoyage éventuel du compresseur, dépoussiérage éventuel des organes de sécurité (pressostat HP et BP)
* Contrôle et resserrage des connections sur les borniers et protections / contacteurs
* Mise en route de la machine et contrôle des temporisations
* Contrôle et mesure tensions et ampérages des moteurs et résistances
* Contrôle des temporisations et coupure de sécurité des moteurs et résistances
* Contrôle du paramétrage et optimisation en fonction des compteurs interne
* Relevés des compteurs internes
* Dégommage éventuel des circulateurs côté plancher chauffant et côté captage
* Surveillance de la montée en température pendant 30 mn, mesure et calage des deltas T source froide et chaude
* Ouverture du boîtier de régulation – Vérification et resserrage systématique des connexions électriques
* Vérification du taux de protection antigel des capteurs géothermiques. Contrôle de l’étanchéité des collecteurs de captage, dans le regard prévu à cet effet si accessible
* Contrôle de l’étanchéité des collecteurs de plancher chauffant et radiateurs éventuels
* Contrôle de la qualité de l’eau du réseau chauffage (test PH)
* Contrôle du calorifugeage des liaisons intérieures et reprises
* Contrôle de l’équilibrage de l’installation – vérification et mise à niveau des pressions vases d’expansion
* Contrôle du circuit du fluide frigorigène (pression/étanchéité/charge) et complément si nécessaire
* Mise à jour du carnet d’entretien

***Art 5*** *Interventions hors contrat et divers:*

Nous vous assurons en cas de panne d’une intervention sous 24 heures \*\* et à des conditions préférentielles : main d’œuvre facturée au temps réel passé sur site et avec 30 % de remise sur les pièces. (\*\*jours ouvrables/du lundi au samedi de 8H à 17H).

Sur les installations modifiées ou sur lesquelles des éléments ont été ajoutés, par le souscripteur ou des tiers, sans l’agrément

de la société FERAL 31, un diagnostic préalable sera établi par notre technicien ou responsable SAV et nous

nous réserverons le droit de ne pas intervenir le cas échéant.

***Art 6*** *Coût et durée du présent contrat :*

Le coût du présent contrat est de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_€ TTC (TVA 5.5%), payable le jour de l’intervention.   
Ces conditions tarifaires sont susceptibles d’être modifiées, avec préavis, en fonction de l’évolution des couts matières et main d’œuvre.

Le présent contrat est conclu pour une durée d’un an, renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée de l’une des parties, au moins 30 jours avant la date anniversaire.

Le non-paiement par le client, ou la non-exécution de ses obligations par la société FERAL 31 sont des motifs valables de rupture du présent contrat, la partie mise en cause n’étant pas libérée envers l’autre de ses obligations antérieures à la rupture.

*Fait en deux exemplaires. A Le*

*Pour l’entreprise  Signature client avec la mention :* ***Lu et approuvé, bon pour accord***

**FERAL 31**

31 rue Georges OHNET, 31200 TOULOUSE

🕾 05 64 28 14 61 🖷 05 64 28 22 00

http://www.clim-chauffage-toulouse.com/

[feral31@gmail.com](mailto:feral31@gmail.com)

TITRE Prénom NOM

**ANNEXE 2 – COURRIER**

ADRESSE

CP VILLE

Références dossier :

DOSSIER N° « REFERENCE »

Objet : Toulouse,

Contrat de maintenance géothermie le (date du jour)

Fichier dans votre dossier support

PJ :

Contrat de maintenance en deux exemplaires

Titre NOM,

Veuillez trouver ci-joint deux exemplaires de votre contrat de maintenance pour votre chauffage géothermie  « MARQUE » « MODELE ».

Merci de bien vouloir nous en retourner un exemplaire avec la mention « Lu et approuvé, bon pour accord ».

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire,

Nous vous prions d’agréer, Titre NOM, nos salutations distinguées.

Le Gérant,

Jean-Luc FERAL

**ANNEXE 3 – QUESTIONS**

1. Quelles sont les parties au contrat ? Soyez précis.
2. Quel est l’objet du contrat ? Soyez précis.
3. Quelle est durée de ce contrat ?
4. Citez deux obligations du prestataire présentes dans le contrat.
5. Ce contrat est-il gratuit ? Justifiez.
6. Pourquoi l’entreprise applique-t-elle une TVA à 5.5 % ?
7. Que prévoit le contrat en matière de maintenance curative (panne et remplacement de pièces) ?
8. Comment se manifeste l’accord des deux parties ?
9. Selon vous, que signifie le terme « tacite reconduction » (article 6).
10. L’entreprise FERAL31 a-t-elle une obligation de moyens ou de résultats vis-à-vis de son client ? Justifiez.
11. Que se passera-t-il si le client ne règle pas le montant de la prestation ?

Fichier dans votre dossier support