

CVC · MODÈLE CONTRACTUEL

Contrat de maintenance des pompes à chaleur : obligations et critères de comparaison

Ce modèle structure un contrat d'entretien et de maintenance des pompes à chaleur (PAC) pour un parc multi-sites. Il vous aide à cadrer le périmètre, les niveaux de service et les obligations réglementaires de chaque prestataire — et à comparer des offres sur une base homogène, plutôt que sur des forfaits opaques. À adapter à votre parc, vos sites et votre niveau d'exigence.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les périodicités et seuils cités renvoient à la réglementation en vigueur (notamment le décret n° 2020-912 du 28 juillet 2020 et la réglementation F-Gas) : vérifiez-les au texte applicable à la date de signature. Les ordres de grandeur de prix sont indicatifs et à valider par devis sur votre parc réel.

0 Préambule

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire assure l'entretien réglementaire et la maintenance des installations de pompe à chaleur exploitées par le Client sur l'ensemble de ses sites. Il est conclu entre :

- ☐ Le **Client** : [À COMPLÉTER — raison sociale, SIREN, siège, représentant]
- ☐ Le **Prestataire** : [À COMPLÉTER — raison sociale, SIREN, attestation de capacité fluides frigorigènes, n° et organisme]

Il est rappelé que l'entretien des PAC d'une puissance comprise entre 4 et 70 kW est obligatoire, avec une périodicité ne pouvant excéder deux ans ; les systèmes thermodynamiques de plus de 70 kW relèvent d'une inspection périodique dont l'intervalle ne peut excéder cinq ans. La manipulation des fluides frigorigènes est réservée à un personnel attesté, employé par une entreprise titulaire d'une attestation de capacité en cours de validité.

1 Article 1 — Objet

Le contrat couvre l'entretien réglementaire, la maintenance préventive, la maintenance corrective (dépannage) et, selon les options retenues, le renouvellement programmé des composants des installations PAC du parc. Il précise les niveaux de service attendus, les obligations de chaque partie et les conditions économiques.

- ☐ Nature des installations couvertes : PAC air/air, air/eau, eau/eau, PAC réversibles, systèmes thermodynamiques associés [préciser]
- ☐ Type d'engagement retenu : obligation de moyens (entretien) et/ou obligation de résultat (disponibilité, performance) — [À COMPLÉTER]
- ☐ Le contrat n'emporte pas fourniture d'énergie sauf mention expresse (voir Article 3, poste P1)

2 Article 2 — Périmètre et sites concernés

Le périmètre couvert est défini par l'inventaire des équipements annexé (Annexe 1). Tout équipement non inventorié est réputé hors périmètre jusqu'à avenant.

- ☐ Liste des sites : nombre, adresses, horaires d'exploitation, contraintes d'accès [Annexe 1]
- ☐ Inventaire par site : marque, modèle, puissance (kW), année, fluide frigorigène et charge (kg / tonnes CO2eq), localisation [Annexe 1]
- ☐ Identification physique des équipements (étiquetage / QR code) à jour et exploitable
- ☐ Régime de chaque équipement : sous garantie constructeur, hors garantie, à fiabiliser
- ☐ Procédure d'entrée/sortie d'un site en cours de contrat (déploiement, fermeture, cession)

3 Article 3 — Prestations et niveaux (P1 à P5)

Les prestations sont décrites selon la nomenclature usuelle des contrats d'exploitation-maintenance (AFNOR / guide ADEME). Cocher les postes inclus et exclure explicitement les autres pour éviter toute ambiguïté.

- ☐ **P1 — Fourniture d'énergie** : généralement hors périmètre PAC ; à exclure ou préciser si pertinent
- ☐ **P2 — Conduite et maintenance** : entretien réglementaire périodique, contrôle d'étanchéité du circuit frigorifique, nettoyage, réglages, vérifications de sécurité, dépannage curatif
- ☐ **P3 — Garantie totale / gros entretien** : renouvellement programmé des composants (compresseurs, cartes, organes), pièces et main-d'œuvre — préciser l'enveloppe et les exclusions
- ☐ **P4 — Financement des installations** : généralement hors périmètre d'un contrat de maintenance ; à exclure sauf montage spécifique
- ☐ **P5 — Travaux complémentaires** : interventions hors forfait, devis préalable obligatoire au-delà d'un seuil [À COMPLÉTER]

Contenu minimal de la visite d'entretien réglementaire (à vérifier au texte en vigueur) : vérification du système, contrôle d'étanchéité, nettoyage si nécessaire, réglages, conseils d'usage et d'amélioration. Une **attestation d'entretien** est établie par l'intervenant et remise au Client dans le délai réglementaire (à ce jour, quinze jours suivant la visite). Le Client la conserve et la tient à disposition des autorités.

4 Article 4 — Niveaux de service (SLA)

Les niveaux de service distinguent la maintenance préventive (planifiée) de la maintenance corrective (sur incident), et hiérarchisent les incidents par criticité. Les délais s'entendent en heures ouvrées ou calendaires selon le site.

- ☐ Plan de maintenance préventive : calendrier par site, respect de la périodicité réglementaire, taux de réalisation des visites planifiées cible [À COMPLÉTER, ex. ≥ 95 %]
- ☐ Classification des incidents : P1 critique (arrêt total, impact exploitation), P2 majeur (dégradation), P3 mineur [À adapter]
- ☐ Délai de prise en compte (GTI) par criticité : [À COMPLÉTER]
- ☐ Délai d'intervention sur site par criticité : [À COMPLÉTER]

- ☐ Délai de rétablissement / réparation (GTR ou MTTR cible) : [À COMPLÉTER]
- ☐ Astreinte : plages couvertes (nuit, week-end, jours fériés), numéro et canal de déclenchement
- ☐ Indicateurs de pilotage : MTTR, taux de disponibilité, taux de panne récurrente, taux de respect SLA, reporting [périodicité]
- ☐ Pénalités en cas de dépassement de SLA : barème, plafond, modalités d'application [À COMPLÉTER]

5 Article 5 — Obligations des parties

Obligations du Prestataire :

- ☐ Disposer et maintenir une attestation de capacité fluides frigorigènes valide ; intervenants attestés et qualifiés
- ☐ Respecter la périodicité réglementaire d'entretien et établir l'attestation d'entretien dans les délais
- ☐ Assurer la traçabilité : comptes rendus d'intervention, suivi des fluides (entrées/sorties, récupération), bordereaux de suivi de déchets
- ☐ Justifier ses assurances (RC professionnelle, RC décennale le cas échéant) — attestations en Annexe
- ☐ Respecter les règles de sécurité, d'accès et les contraintes d'exploitation de chaque site

Obligations du Client :

- ☐ Donner accès aux installations et désigner un interlocuteur par site
- ☐ Communiquer un inventaire fiable et signaler toute modification du parc
- ☐ Régler les prestations selon l'échéancier convenu
- ☐ Conserver les attestations d'entretien et l'historique réglementaire

6 Article 6 — Prix et révision

La rémunération est forfaitaire pour les prestations préventives (P2), et le cas échéant pour la garantie totale (P3) ; les travaux hors forfait (P5) font l'objet de devis préalables. Le prix est exprimé par site et/ou par équipement pour permettre la comparaison.

- ☐ Forfait préventif annuel par site / par équipement : [À COMPLÉTER]
- ☐ Décomposition P2 / P3 / astreinte clairement identifiée (éviter le forfait global indistinct)
- ☐ Facturation consolidée souhaitée à l'échelle du parc : oui / non
- ☐ Conditions de révision : indice de référence, périodicité, plafond [À COMPLÉTER]
- ☐ Tarifs des interventions hors forfait : taux horaire, déplacement, majoration astreinte [À COMPLÉTER]

Repère marché indicatif : pour une PAC unitaire, les contrats d'entretien observés se situent dans un ordre de grandeur de 120 à 450 €/an selon le niveau de couverture (source : comparateurs grand public). Ces montants ne sont pas directement transposables à un parc tertiaire multi-sites et doivent être validés par devis sur votre parc réel.

7 Article 7 — Durée, résiliation et réversibilité

- ☐ Durée initiale : [À COMPLÉTER] — reconduction expresse ou tacite, préavis de non-reconduction
- ☐ Résiliation pour manquement : mise en demeure, délai de remédiation, effets
- ☐ Réversibilité : restitution de l'inventaire à jour, de l'historique d'intervention et des attestations d'entretien, des données de pilotage exploitables dans un format réutilisable
- ☐ Continuité de service pendant la phase de transfert vers un nouveau prestataire

8 Article 8 — Exclusions et hors-forfait

Sont exclus du forfait, sauf mention contraire et devis accepté :

- ☐ Remplacement d'équipements en fin de vie (sauf option P3 garantie totale)
- ☐ Désordres liés à un défaut de conception, une mauvaise utilisation ou un sinistre
- ☐ Mise en conformité réglementaire d'installations non conformes à la prise d'effet
- ☐ Travaux de fluide au-delà du seuil convenu, recharge importante consécutive à fuite majeure
- ☐ Vandalisme, intempéries exceptionnelles, force majeure

9 Article 9 — Annexes

- ☐ Annexe 1 — Inventaire détaillé du parc et liste des sites
- ☐ Annexe 2 — Plan de maintenance préventive et calendrier par site
- ☐ Annexe 3 — Grille des SLA, criticités et pénalités
- ☐ Annexe 4 — Bordereau de prix unitaires et conditions de révision
- ☐ Annexe 5 — Attestations (capacité fluides frigorigènes, assurances) et qualifications
- ☐ Annexe 6 — Modèle de compte rendu d'intervention et d'attestation d'entretien

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39