TH GROUPE
À VOS CÔTÉS MÊME APRÈS L'INSTALLATION

CONTRAT GÉNÉRAL - VERSION 2026

Contrat d'entretien annuel

Pompe à chaleur air/eau, pompe à chaleur air/air et ballon thermodynamique

FORMULES ET TARIFS 2026

ESSENTIEL BALLON

CHOIX

Entretien complet du ballon - 1 visite - rapport technique

165 € HT / an

ESSENTIEL PAC AIR/EAU

CHOIX

Entretien complet de la PAC - contrôles hydrauliques et régulation

285 € HT / an

CONFORT AIR/AIR

CHOIX

Unité extérieure et splits - nettoyage, contrôles et essai

Dès **110 €** HT / an

SÉRÉNITÉ DUO

CHOIX

PAC air/eau + ballon - déplacement inclus

64 € HT économisés

475 € HT / an

Tarification Air/Air : 80 € HT par unité extérieure + 30 € HT par split. Déplacement : 89 € HT en Île-de-France. Hors Île-de-France, le tarif est communiqué selon la localisation avant validation. Le déplacement annuel est inclus dans la formule Sérénité Duo.

Avec chaque contrat :

- une visite annuelle et un rapport technique
- priorité SAV
- 20 % de remise sur un second déplacement lié à la même réparation
- aucun supplément sans accord préalable

CE QUE COMPREND LA VISITE ANNUELLE

Une maintenance préventive complète, un essai de fonctionnement et un rapport d'intervention. Aucun travail supplémentaire n'est réalisé sans l'accord du client.

Pompe à chaleur air/eau

Contrôle de la pression et des températures, circulation d'eau, circulateur, raccordements, purgeurs, soupapes et vase d'expansion accessibles. Vérification de l'unité extérieure, des paramètres, sondes, sécurités, défauts mémorisés, régulation et thermostat. Contrôle visuel du circuit frigorifique et contrôle d'étanchéité lorsque la réglementation l'exige.

Pompe à chaleur air/air

Nettoyage des filtres et éléments accessibles. Contrôle des échangeurs, ventilateurs, condensats, évacuations, unité extérieure, liaisons visibles, températures et réglages. Essai en chauffage ou climatisation selon la saison.

Ballon thermodynamique

Contrôle du fonctionnement, des températures, sécurités et paramètres accessibles. Vérification visuelle des raccordements, condensats, groupe de sécurité, absence de fuite apparente et nettoyage des éléments accessibles.

QUESTIONS FRÉQUENTES

En cas de panne ou de besoin complémentaire

Combien de visites sont prévues ?
Le contrat comprend une visite annuelle de maintenance préventive, planifiée avec le client.

Le déplacement est-il compris ?
Il est inclus dans la formule Sérénité Duo. Pour les autres formules, il est facturé 89 € HT en Île-de-France. Hors Île-de-France, le montant est défini selon la localisation et communiqué avant validation.

Que coûte une intervention en cas de panne ?
Le déplacement est facturé selon la zone. La main-d'œuvre de dépannage et les pièces ne sont pas comprises dans l'entretien annuel. Après diagnostic, le prix est annoncé avant réparation et aucun travail complémentaire n'est engagé sans accord.

Et si un second passage est nécessaire ?
Pour un second déplacement lié à la même réparation, TH GROUPE applique une remise de 20 % sur les frais de déplacement.

Les clients sous contrat sont-ils prioritaires ?
Oui. Les demandes sont identifiées et traitées en priorité selon l'urgence, la localisation et les disponibilités. Cette priorité ne constitue toutefois pas une garantie de délai fixe.

Intervenez-vous le week-end ?
Le samedi matin, les interventions sont possibles sur rendez-vous. En dehors des horaires habituels, une urgence reste soumise à la disponibilité d'un technicien et à un accord préalable sur les conditions tarifaires.

Les pièces sont-elles comprises ?
Non. TH GROUPE vérifie d'abord les garanties disponibles, puis gère la demande, la commande et le remplacement après validation du client. Selon le fabricant et la pièce, une garantie de 2 ans ou jusqu'à 5 ans peut encore s'appliquer.

Sous quel délai intervenez-vous ?
Après le signalement, TH GROUPE évalue l'urgence et propose le premier créneau disponible. Le délai dépend du planning, de la distance, du diagnostic et de la disponibilité des pièces. Aucun délai ferme n'est garanti sans confirmation écrite.

Que se passe-t-il si la PAC perd de la pression ?
Les causes visibles sont contrôlées pendant la visite : fuite apparente, purgeur, soupape, vase d'expansion ou défaut accessible du réseau. Toute recherche approfondie ou réparation complémentaire fait ensuite l'objet d'un devis.

Les petits réglages sont-ils facturés ?
Un réglage simple, un paramétrage de thermostat, un léger repositionnement ou le remplacement d'un petit joint courant peuvent être réalisés sans supplément de main-d'œuvre s'ils ne nécessitent ni pièce spécifique ni démontage important.

L'entretien couvre-t-il une installation réalisée par une autre entreprise ?
Oui, sous réserve que l'installation soit accessible et puisse être entretenue normalement. En revanche, le contrat ne valide pas sa conformité et ne prend pas en charge les défauts d'installation, les modifications ou les remises en conformité.

Horaires habituels : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00, samedi matin sur rendez-vous.

CONDITIONS DU CONTRAT

Un cadre simple et transparent

1 Objet
Le contrat couvre la visite annuelle de maintenance préventive correspondant à la formule cochée en première page. Il ne constitue ni une attestation de conformité, ni une garantie globale de l'installation.

2 Prestations exclues
Sont exclus : les pièces et consommables spécifiques, les réparations liées à une panne, les recherches approfondies, les défauts d'installation, les remises en conformité, les dommages dus à une mauvaise utilisation et les urgences hors horaires sans accord préalable.

3 Devis préalable
Toute prestation non comprise est expliquée et chiffrée avant intervention. Les réparations ne sont réalisées qu'après acceptation du client.

4 Planification et accès
La visite est fixée selon les disponibilités du client et de TH GROUPE. Le client garantit un accès libre, sécurisé et suffisant aux équipements. Un déplacement inutile peut être facturé conformément aux conditions acceptées.

5 Durée et renouvellement
Le contrat est conclu pour un an à compter de sa signature et se renouvelle tacitement. La résiliation est possible par lettre recommandée avec un préavis de 2 mois avant l'échéance. Le consommateur est informé de la possibilité de ne pas renouveler le contrat conformément à l'article L.215-1 du Code de la consommation.

6 Droit de rétractation
Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai légal de 14 jours. Une exécution avant la fin de ce délai nécessite sa demande expresse, dans les conditions prévues par la loi.

7 Paiement
Le règlement est exigible à la signature ou le jour de l'entretien, par carte bancaire, virement bancaire ou espèces. Les prix sont ceux indiqués en première page, auxquels s'ajoute la TVA applicable.

8 Responsabilité
TH GROUPE n'est pas responsable de la conception, du dimensionnement, de la conformité ou des vices cachés d'une installation réalisée par un tiers. Toute anomalie constatée est signalée au client.

9 Données et litiges
Les données sont utilisées uniquement pour la gestion du contrat. Le client peut exercer ses droits en écrivant à sav@thgroupe.com. En cas de désaccord, les parties recherchent d'abord une solution amiable. Le consommateur peut ensuite saisir gratuitement le médiateur compétent indiqué dans les conditions générales de TH GROUPE.

ACCEPTATION

Je reconnais avoir pris connaissance de la formule choisie, des prestations incluses, des exclusions et des conditions du présent contrat.

CLIENT

Fait à : _____

Le : _____

Nom : _____

Signature - Bon pour accord :

TH GROUPE

22 bis avenue du 8 Mai 1945 - 95200 Sarcelles
SIRET : 953 238 995 00021
Tél. : 07 80 99 27 70
Email : sav@thgroupe.com
Site : www.thgroupe.com
Signature :