

Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services

Toute commande de travaux implique l'acceptation pleine et entière par le client des présentes conditions générales d'exécution et de règlement. Le devis et ses avenants constituent les conditions particulières des travaux à réaliser. Le contrat est soumis au droit français.

Article 1 – DÉFINITION

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION désigne l'ensemble des intervenants opérant pour son compte.

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION désigne la Société à Responsabilité Limitée SIRET : 853 492 411 00022.

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION effectue elle-même les interventions sur site. Toutes les interventions sont réalisées sous sa propre responsabilité, tout en suivant la charte de qualité et les procédures définies par la réglementation en vigueur.

L'ENTREPRISE désigne la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION.

Le CLIENT désigne le bénéficiaire des PRESTATIONS fournies par la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION.

PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à domicile d'intervention par la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION.

INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la PRESTATION demandée.

Article 2 – OBJET

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION est une entreprise qualifiée pour les ramonages, entretiens ou installations de tout type de conduit de fumées tels que les foyers ouverts, les inserts, les poêles à bois, les poêles à granulés, les cuisinières à bois. L'ENTREPRISE est qualifiée pour la réhabilitation de conduits de fumées pour les particuliers et les professionnels.

L'ENTREPRISE propose d'effectuer, sur demande du CLIENT, différentes prestations de services, ventes, d'entretiens, d'installations et de contrôle ou d'informations relatifs aux installations de chauffage et de conduits de fumée. Ces prestations seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment.

En préalable à toute INTERVENTION, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'INTERVENTION, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'INTERVENTION.

Article 3 – CONTENU DES PRESTATIONS

Elles s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par ce dernier, sur les équipements de type foyers ouverts, foyers fermés, poêles à bois, poêles à granulés, cuisinières à bois, conduits d'évacuation des fumées et autres installations de chauffage appartenant au client ou à toute personne désignée par le CLIENT. Cette liste est non exhaustive, la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, toute prestation précédemment énumérée qu'elle jugera utile afin d'assurer une qualité de service accrue. Le CLIENT s'engage à fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des interventions.

Article 4 – DEVIS

Lorsque le CLIENT souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de l'intervention, la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION établira un devis. Le devis sera établi en fonction des informations transmises par le CLIENT à la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION lors de la prise de contact téléphonique. En cas d'informations transmises, par le CLIENT, inexacts ou ne correspondant pas au type



d'installation initialement prévu, l'ENTREPRISE MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION informera le client d'un éventuel surplus de facturation avant d'effectuer la prestation.

Pour que les travaux d'un montant supérieur à 200€ HT soient engagés, le CLIENT doit donner son accord écrit en signant le devis. Le CLIENT peut accepter le devis par retour de mail en incluant le devis concerné en Pièce Jointe et en stipulant « date, lieu, nom et prénom du signataire ». Si, au cours des travaux, il apparaît que l'intervention va être différente de ce qui était prévu au devis, la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION devra informer le client et obtenir son accord avant poursuite de l'opération. Un devis complémentaire est alors établi. L'offre de l'ENTREPRISE a une validité de 1 mois à compter de sa date de remise au client. Si avant l'acceptation de l'offre, le client y apporte des modifications, l'entreprise se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre.

Les travaux seront réalisés dans le délai précisé au devis.

Le délai d'exécution est prolongé, le cas échéant, à raison des avenants au marché ou de la durée des retards dus au client, à son représentant, par d'autres corps d'état ou par l'administration. Le délai d'exécution est également prolongé en cas de force majeure, de pénurie de matériaux, d'intempéries, de grève générale de la profession, à l'exception des jours de grève propres à l'entreprise en particulier.

En cas de résiliation unilatérale du fait du Client, avant le démarrage des travaux et intervenant après signature du devis, et sauf cas de force majeure, le montant des acomptes versés sera conservé par l'entreprise de plein droit et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Article 4 bis – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni supporter d'autres coûts.

Toutefois, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le client peut demander expressément l'exécution immédiate de la prestation avant la fin du délai légal de rétractation.

Dans ce cas, lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation, le client ne peut plus exercer son droit de rétractation.

Le client consommateur peut exercer son droit de rétractation par tout moyen écrit dénué d'ambiguïté adressé à l'entreprise.

Article 5 – ORDRE D'INTERVENTION

Lorsqu'une intervention est réalisée par la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION à la suite d'un sinistre ou toute demande couverte par un contrat d'assurance, le client et/ou la compagnie d'assurance devra, préalablement à l'exécution des travaux, présenter et signer l'ordre d'intervention établi par la compagnie d'assurance.

Article 6 – RECEPTION DES TRAVAUX

La réception des travaux, par laquelle le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve, se fait en présence de l'entrepreneur et du client. Elle donne lieu à un procès-verbal signé des deux parties, à raison d'un exemplaire pour l'entreprise et d'un exemplaire pour le client.

A défaut de réception expresse, le paiement à hauteur d'au moins 95% de la facture vaudra réception sans réserve au jour où le paiement atteint les 95%. En cas d'opposition ou de contestation, par le client de cette réception tacite, il lui appartient d'adresser à l'entreprise une lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 7 jours calendaires.

Article 7 – LIMITE DES INTERVENTIONS

Lors des interventions au domicile du client, la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION ne pourra assurer la bonne exécution de ses interventions si l'installation et/ou l'utilisation des équipements du client sont non conformes aux prescriptions du constructeur et/ou fabricant et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou de



l'installateur et/ou aux normes en vigueur (NF DTU 24.1, 24.2) et/ou : des Avis Techniques et/ou de tout autres recommandations ou obligations relatifs aux Travaux de Fumisterie, de l'avis de l'intervenant, si les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du client . De l'avis de l'intervenant, si les équipements semblent avoir été modifiés par un tiers non qualifié. De l'avis de l'intervenant, si les équipements semblent ne pas répondre aux normes de sécurité ou d'installation.

En cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile aux différents équipements lui permettant d'exécuter dans les meilleurs conditions la prestation sollicitée ; la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous.

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services sont portées à la connaissance du client. En conséquence, le fait de souscrire aux services de la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION emporte acceptation des présentes conditions générales de prestations de services.

Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION la validité des informations transmises, lisibles sur la facture ainsi que sur l'attestation de ramonage. Ces documents devront être conservés par le client. En l'absence de ce mode de preuve, aucune responsabilité ne pourrait être engagée à l'encontre de la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION.

En cas de mauvais temps : pluie, neige, grêle, vent, ou si le toit est humide, ou représente un danger, l'ENTREPRISE se réserve le droit d'annuler l'INTERVENTION.

Article 8 – TARIFS ET PAIEMENTS

Les tarifs des interventions sont exprimés en euros et sont stipulés TTC. Certaines prestations ne s'effectuent que sur devis. Afin de recevoir une offre dite « sur devis », le CLIENT doit demander à l'ENTREPRISE d'effectuer un devis pour son ou ses installations. En cas de surcoût imprévu de l'intervention, la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION s'engage à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation. Les factures de l'entreprise sont payables comptant, sans retenue de garantie et sans escompte. En cas de vente de matériel ou de fournitures, le transfert de propriété n'interviendra qu'après complet paiement du prix par le client, même en cas de livraison ou d'installation préalable.

Le règlement est fait en globalité par chèque, carte bancaire ou en espèces à l'ordre de la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION. Une attestation de ramonage comportant les mentions légales, ainsi qu'une facture sera remise en fin de prestation, au CLIENT.

Dans certaines situations, un acompte peut être demandé avant la réalisation des divers travaux chez le CLIENT.

Tout retard de paiement entrainera l'application d'intérêts de retard au taux légal majoré de 7 points, calculés à compter de la première mise en demeure de payer.

Tout retard de paiement, par un client professionnel, entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Les sommes versées avant exécution des travaux constituent des acomptes engageant définitivement les parties.

Article 9 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA SASU MJ OUVRARD RAMONAGE

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales, les services au client, sauf dans l'hypothèse où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.

Le client reconnaît que la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION n'est soumise qu'à une obligation de moyens. La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE ne saurait être tenue responsable pour toute inexécution des services lorsque la cause de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.

Le client accepte que sa propre demande d'intervention sur un de ses équipements soit susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou fabricant et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou installateur,



garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION.

Nous déclarons avoir souscrit une assurance à responsabilité civile nous garantissant dans l'exercice de notre profession pour les seuls dommages qui pourraient nous être imputés du fait de nos interventions. Nous ne pourrions en aucun cas, être tenus pour responsables des accidents et incidents survenus du fait :

- Du mauvais état d'entretien des installations préconisées par le fabricant et à la charge du client
- De la vétusté et de l'usure du matériel installé.

L'entreprise a souscrit une assurance de responsabilité professionnelle et une assurance décennale à MAAF ASSURANCES S.A – police n°144314579 L - MCE – 001

Article 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT doit établir et entretenir un environnement optimal afin que la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site. Le CLIENT doit tenir à disposition du technicien de la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou installateur, les références du ou des générateurs etc. et doit informer le technicien de l'apparition de désordres ou de mauvais fonctionnements.

Le CLIENT doit respecter les procédures d'utilisation des équipements et en particulier ne pas procéder, lui-même ou par une personne non qualifiée, à des modifications techniques.

Depuis le 1er Octobre 2023, la réglementation a évolué. (Décret 2023-641)

Le ramonage des conduits de fumées et des conduits de raccordement est effectué au moins tous les 12 mois ainsi que l'entretien comportant le nettoyage, la vérification du bon fonctionnement de l'appareil de combustion et, le cas échéant, son réglage. Le commanditaire des opérations d'entretien et/ou ramonage doit conserver cette attestation pendant 2 ans minimum et la tenir à la disposition des agents mentionnés par le code de l'environnement.

Le D.T.U 24.1 et la RSDT exigent au minimum deux ramonages par an pour tous les appareils de chauffage à bois, dont un pendant la période de chauffe, lorsque la consommation annuelle dépasse les 6 mètres cube apparents de bois bûche ou 2,5 tonnes de granulés dans les conditions appropriées de stockage et d'utilisation des combustibles solides afin de limiter l'impact de leur combustion sur la qualité de l'air, au sens de l'article D222-36-1 du code de l'environnement pris en application de l'article L222-6 du même code.

Après tout accident, sinistre, notamment feu de cheminée, ou exécution de travaux, l'usage des conduits et appareils qui y sont raccordés est interdit dans l'attente de leur remise en état ou de leur remplacement. Le commanditaire mentionné à l'article R. 1331-21 les fait examiner par un installateur, ou toute autre personne qualifiée conformément à l'article R. 1331-22, qui établit une attestation.

Arrêté du 20 novembre 1979 - Article 31.5

Après chemisage, les conduits doivent répondre aux conditions de résistance au feu, d'étanchéité et de stabilité fixées par la réglementation en vigueur.

De plus, une vérification du bon état du chemisage comportant un essai d'étanchéité doit être effectuée tous les trois ans à l'initiative du propriétaire.

Le technicien est dans l'obligation de vous informer des éventuelles non conformités de votre installation.

L'utilisation des installations de chauffage au bois sont régies par des règles de sécurité très strictes qui se doivent obligatoirement d'être respectées.

Article 11 – LIMITES DE RESPONSABILITES DE LA SASU MJ OUVRARD RAMONAGE

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION se trouve déchargée de toute responsabilité lorsque : la qualité de l'intervention qu'elle a effectuée n'est pas la cause de l'incident objet de la réclamation du client.



La défectuosité constatée tient au fait que le client a fait réparer ou entretenir l'installation par une personne non qualifiée et/ou hors le respect des préconisations du constructeur et/ou fabricant et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou de l'installateur et/ou des normes en vigueur (NF DTU 24.1, 24.2) et/ou des Avis Techniques et/ou de tout autres recommandations ou obligations relatifs aux Travaux de Fumisterie; Les fréquences de ramonage défini par le Règlement Sanitaire Départemental ne sont pas respectées. Les contrôles après tubage, ne sont pas effectués périodiquement selon NF DTU 24.11 P1 Article 14.6 et annexe C.

La non-conformité en partie ou total de l'ouvrage. L'installation a été utilisée dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le fabricant. L'installation n'a pas été réalisée et ou entretenu normalement et notamment conformément aux instructions des constructeurs. Le combustible n'est pas adapté à l'utilisation.

Il y a mauvaise utilisation du générateur. L'installation présente des signes de vétusté. La responsabilité de la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION ne pourra être engagée que dans les limites autorisées par la législation en vigueur et uniquement pour les dommages directement imputables à son intervention.

Concernant les installations de fumisterie et des appareils, si ces dernières ne sont pas conformes au DTU 24.1 ou 24.2 et aux règles de l'art en vigueur le jour de la première visite, un rapport et des recommandations de mise aux normes pourront être remis au client.

Le client déclare avoir pris connaissance des contestations et recommandations formulées par l'entreprise et se charge d'apporter aux installations toutes modifications nécessaires pour les adapter à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, seule la responsabilité pourra être dérogée pour les dommages corporels, matériels, et immatériels causés à lui-même ou à des tiers.

Article 12 – VALIDITE CONTRACTUELLE DES INFORMATIONS

Tous documents remis au client par la SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION devront être conservés par le client, jusqu'à dépassement des garanties ou responsabilités des différentes parties.

Article 13 – GARANTIE

La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION s'engage à effectuer le ramonage ou tout autres prestations conformément à la législation en vigueur. La SARL MJ OUVRARD RAMONAGE & INSTALLATION met en œuvre tous les moyens pour satisfaire aux règles de l'art du ramonage, dans la limite des réalités et des contraintes afférentes au ramonage et à la fumisterie.

Le CLIENT doit respecter la législation en matière de fréquence de ramonage, d'entretien et de contrôle de ses installations, selon les normes en vigueur (Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023 - DTU 24.1/ 24/2 – le RDST départemental – les directives des fabricants ou fournisseurs).

Article 13 bis – GARANTIES LÉGALES

Pour les clients consommateurs, les produits éventuellement fournis dans le cadre des prestations bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le client est informé que toute demande au titre des garanties légales doit être adressée à l'entreprise par écrit accompagnée des justificatifs nécessaires.

Article 14 – PROTECTION DES DONNEES

Les informations recueillies vous concernant sont nécessaires pour le traitement de votre demande. Elles seront utilisées, exploitées et traitées à cette fin et dans le cadre de la relation commerciale qui peut en découler. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Européen de Protection des Données UE 2016/679, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement pour les informations qui vous concernent. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant personnellement et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à contact@mjourvardramonage.fr



Article 15 – MEDIATION

En cas de litige non résolu par une solution amiable et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite adressée par le client consommateur à l'entreprise, vous pouvez soumettre le différend au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur certifiée - ATLANTIQUE MEDIATION CONSO
Maison de l'Avocat – 5 mail du Front Populaire – 44200 NANTES
www.consomption.atlantique-mediation.org
consommation@atlantique-mediation.org

Article 16 – AUTORISATION DE PHOTOGRAPHIE

Sous réserve de l'accord préalable du client, l'entreprise pourra prendre des photographies lors de la réalisation du chantier et les utiliser à des fins de communication commerciale, notamment sur son site internet, ses réseaux sociaux, ses supports publicitaires ou ses réponses à appels d'offres.

Aucune photographie permettant d'identifier personnellement le client ou son adresse ne sera utilisée sans autorisation expresse préalable.

Article 17 – LOI APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente et de prestation de services sont soumises au droit français. Pour les litiges opposant l'entreprise à un client professionnel, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Nantes, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

