

Conditions Générales de Vente

Consommateurs

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à la commande mentionnée au recto selon devis accepté par le Client consommateur. L'acceptation du devis par le Client se matérialise par la signature qu'il appose sur ce devis.

Ce devis sera considéré comme un bon de commande lorsque la Direction de la société « *Les Ramoneurs Bretons* » (ci-après « la Société ») l'aura signé.

La signature du bon de commande par le Client emporte acceptation de ses termes et des présentes Conditions Générales de Vente.

2. COMMANDE

Le Client s'engage à respecter les termes de la commande telle qu'elle est décrite dans le bon de commande qu'il a signé. Le bénéfice de la commande est strictement personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de la Société.

Toute modification ou annulation de la commande par le client devra être portée à la connaissance de la Société dans les conditions prévues à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales de Vente.

3. PRIX DE LA COMMANDE

Les marchandises et les prestations de service qui figurent sur le bon de commande sont fournies par la Société aux prix en vigueur au moment où la commande est passée.

Les prix sont exprimés en euros et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande.

A ce titre, le Client particulier reconnaît que les travaux réalisés par la Société dans son local d'habitation achevés depuis plus de deux ans portent sur la pose, l'installation ou l'entretien des matériaux et équipements mentionnés au I de l'article 200 quater du Code général des impôts (CGI), et que ces matériaux et équipements respectent des caractéristiques techniques et des critères de performances minimales fixés par l'article 18 bis de l'annexe IV du même Code.

Ainsi, le Client particulier certifie que lesdits travaux répondent à la définition de « *travaux d'amélioration de la qualité énergétique* » au sens de l'article 278-0 bis A du CGI et leur facturation peut, en conséquence, faire l'objet d'un taux de TVA réduit à 5,5 %.

Dans l'hypothèse dans laquelle ce taux réduit de 5,5 % viendrait à être remis en cause ultérieurement par l'administration fiscale car l'une des conditions précitées ne serait en réalité pas remplie, le Client particulier s'engage à reverser à la Société la différence de TVA correspondante.

Par ailleurs, les prix indiqués sur les devis sont valables 30 jours. Les prix fixés sont globaux et forfaitaires et sont strictement limités aux marchandises et aux prestations de service décrites dans le bon de commande signé par les parties.

Ces prix ne prennent pas en compte les travaux complémentaires décelés à l'occasion de l'installation des marchandises commandées ou de la prestation de service fournie. Si la Société était tenue de faire des travaux complémentaires pour pouvoir exécuter la commande passée par le Client, un devis sera établi par la Société et sera soumis préalablement au Client pour approbation.

La Société se réserve le droit de suspendre l'exécution du chantier dans l'attente de l'accord du client sur les conditions financières de ces travaux complémentaires, sans que sa responsabilité soit engagée. A défaut

d'acceptation du devis portant sur le coût des travaux complémentaires dans un délai de 8 jours à compter de la réception du devis, la Société pourra résilier la commande et en informera préalablement le Client.

Tout déplacement de la Société réalisé dans le cadre de la commande qui se relèverait inutile en raison de l'impossibilité matérielle ou technique d'intervenir ou qui serait consécutif à une mauvaise utilisation de l'appareil ou à son mauvais entretien, donnera lieu à une facturation correspondant à 90% de la commande qui a été passée par le Client.

4. REGLEMENT DE LA COMMANDE

Le paiement des marchandises s'effectue comptant et sans escompte. Le Client ne peut, sous prétexte de réclamation formulée par lui lors de l'exécution de la prestation de service par la Société, retenir tout ou partie des sommes qui sont dues.

Le règlement de la commande par le Client à la Société peut s'effectuer :

- Par virement selon les coordonnées bancaires mentionnées sur la facture et sous réserve que le client précise le numéro de devis lorsqu'il effectuera le virement,
- Par carte bancaire en contactant la Société par téléphone ou via un règlement à distance sécurisé, sur le site de la Société www.lesramoneursbretons.fr,
- Par chèque, en l'expédiant à l'adresse du siège social sis 16 Rue Lavoisier – 29500 ERGUE GABERIC.

5. OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

La responsabilité de la Société est strictement limitée aux obligations définies dans le bon de commande signé par les parties ainsi que dans les présentes Conditions Générales de Vente.

A ce titre, la Société est tenue de fournir et de livrer au domicile du Client les marchandises qu'il a commandées, sauf si la Société se heurte à une difficulté d'approvisionnement rendant la marchandise ponctuellement ou définitivement indisponible.

La Société s'engage en outre à exécuter la prestation de service dans les conditions prévues par le bon de commande signé par les parties.

Les prestations qui peuvent être fournies par la Société sont ci-après listées :

- Ramonage tout type de conduit de fumée,
- Entretien générateurs a bois buches,
- Débistrage,
- Désinsectisation,
- Nettoyage de toiture,
- Fourniture et pose de chapeaux de cheminée,
- Réalisation de visite technique,
- Vente de produits d'entretien,
- Passage de gaine,
- Test fumigène,
- Passage caméra ,
- Changement de vitre et de joints de porte,
- Fourniture et changement de certaines pièces,
- Nettoyage de gouttière.

La liste des prestations de service susvisées est non exhaustive. La Société s'engage ainsi à fournir toute prestation de service qui ne figurerait pas dans cette liste mais qui serait prévue sur le bon de commande signé et accepté par le Client.

En toute hypothèse, la Société n'est obligée envers le Client que si ce dernier a respecté les règles d'installation et de bonne utilisation du matériel qu'elle a fourni et installé dans le cadre de la commande passée.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à régler à la Société le coût des marchandises et / ou des prestations de service fixé dans le bon de commande signé et accepté par les parties.

La Société intervient exclusivement dans la résidence principale du Client pour réaliser la prestation de service prévue dans le bon de commande.

A ce titre, le Client est tenu de lui permettre d'accéder à son domicile et de mener à bien sa mission.

Le Client s'engage en effet à être présent lors de l'intervention du technicien ou à être accompagné de toute personne majeure et habilitée à appeler les secours en cas d'incident.

Conformément à l'article 31.6 du Règlement Sanitaire Départemental et afin de prévenir les dangers d'incendie et d'asphyxie, le Client s'engage également à faire nettoyer, entretenir, vérifier et régler tout autre appareil que les inserts, les poêles à bois, les cuisinières à bois par un professionnel qualifié. Ces générateurs ne doivent pas être mis en route tant que cette condition n'est pas respectée, même après une prestation de ramonage.

A ce titre, le Client ne peut rallumer son générateur aussitôt après l'intervention de la Société, il doit procéder à l'entretien de celui-ci avant toute remise en fonctionnement.

Les dispositifs permettant d'accéder à toutes les parties des conduits de fumée et de ventilation doivent en outre être établis en tant que de besoin et maintenus en bon état d'usage pour permettre et faciliter les opérations d'entretien et de ramonage.

L'absence de dispositifs permettant l'accès à la souche par le technicien ne peut justifier l'annulation du rendez-vous par le Client. L'absence de dispositifs permettant l'accès à la souche empêchera toute intervention de la Société dans le cadre d'un service après-vente en cas de chute du chapeau pare-pluie liée à l'action du ramonage effectué depuis la partie basse du conduit de fumée.

Le Client s'engage également à transmettre à la Société la facture d'achat et d'installation de son générateur ainsi que les conditions de garantie de ce dernier.

Par ailleurs, le Client s'engage à faire réparer par un professionnel qualifié l'appareil de chauffage dès qu'une défektivité se manifeste. En particulier, si le matériel du Client ne permet pas à la Société d'exécuter la prestation prévue au bon de commande, il appartient au Client de se rapprocher d'un professionnel qualifié pour permettre au technicien d'intervenir.

Le Client doit en outre s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations et appareils pris en charge par la Société, aux termes du présent contrat.

Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet les distances de sécurité aux alentours du conduit et la ventilation des locaux, devront avoir été réalisées selon le DTU 24.1 & le 24.2 en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Il fera effectuer toutes modifications si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet du bon de commande.

Le Client s'interdit d'apporter ou de faire apporter quelques modifications que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge aux termes du bon de commande sans en informer préalablement la société ; le Client s'interdit de modifier le réglage des appareils. La Société devra pouvoir accéder librement aux appareils qu'elle a fournis et installés. En particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du bon de commande ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Préalablement à l'intervention de la Société, le Client s'engage à protéger l'intérieur de son domicile ou de son local professionnel afin d'éviter les salissures autour du générateur (murs, meubles, objets, sols, etc...) générées par le ramonage, l'entretien ou le débistrage effectué par la Société.

Après la livraison des marchandises ou de la prestation de services, le Client s'engage à récupérer et traiter à sa charge l'ensemble des résidus, des suies, cendres, goudrons, gravats, verres, morceaux de bistre (liste non-exhaustive).

Enfin, dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation administrative telle qu'un permis de construire, l'obtention d'un accord afin de bloquer la voie de circulation pour faciliter l'accès au toit via une nacelle, un échafaudage ou un drone, il appartient au Client de se charger de l'obtention de cette autorisation auprès des autorités compétentes. A défaut d'obtention d'une telle autorisation, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée.

7. EXONERATION DE RESPONSABILITE

D'une manière générale, la responsabilité de la Société ne peut pas être engagée au titre de marchandises ou de prestations de service non prévues dans le bon de commande signé par les parties.

En particulier, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée :

- En cas de difficultés liées au lieu de la fourniture des marchandises et des prestations de service,
- En cas de faute du Client, notamment en cas :
 - o De non-respect des recommandations données préalablement par la Société par mail au Client relatives à l'utilisation du Service et du matériel fournis,
 - o D'utilisation d'un équipement incompatible avec les prestations et le matériel fournis par la Société,
 - o D'incidents ou accidents provoqués par de fausses manœuvres, malveillance ou intervention étrangère imputable au Client,
 - o De force majeure, telle que défini ci-après. Sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux prévus par les dispositions de l'article 1218 du Code civil, les intempéries exceptionnelles ou autres catastrophes naturelles telles que la foudre, les incendies, les explosions ou les inondations, les rébellions, émeutes ou actes similaires, les états de guerre, une crise sanitaire, les grèves, les actes de vandalisme, les actes de tiers. Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter la commande pendant une période de plus de trente (30) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit la commande par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.
- En cas d'impossibilité technique et matérielle, par la Société, de pouvoir exécuter la prestation de service prévue au bon de commande,
- En cas d'usure naturelle (détériorations, fissures, déchirures, percements, défaut d'étanchéité, etc...) du conduit de raccordement, de la gaine et de tous autres matériaux, lors d'une intervention de ramonage ou de débistrage,
- En présence de conduit de raccordement émaillé et dans l'impossibilité de faire le ramonage sans son démontage, la Société ne pourra être responsable en cas de détérioration de celui-ci,
- En cas d'usure naturelle ou de désolidarisation du chapeau de cheminée (terminaison du conduit),
- En cas de bris de glace lors d'un changement de joint de vitre, la Société étant contrainte de démonter la partie vitrée,
- En cas de salissures autour du générateur (murs, meubles, objets, sols, etc...) générées par le ramonage, l'entretien ou le débistrage effectué par la Société, le Client étant seul responsable de la protection de son domicile préalablement à l'intervention de la Société conformément à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente,
- En cas de casse non délibérée par la Société lors de l'intervention,

- Concernant plus spécifiquement les générateurs autres que le combustibles bois bûches :
 - o La Société n'est responsable que du ramonage du conduit de fumée et du raccordement au générateur,
 - o La Société n'aspire la suie à l'intérieur de la boîte que dans la limite de son accessibilité.

8. **RESERVE DE PROPRIETE**

Le transfert de propriété des marchandises fournies par la Société au client est subordonné au paiement intégral du prix en principal et accessoires, par le Client. Les stipulations susvisées ne font pas obstacle, dès la livraison des marchandises, au transfert au Client acheteur des risques de perte, vol ou détérioration des marchandises soumises à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'elles pourraient occasionner. Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans le délai prévu par les parties, la Société se réserve le droit de solliciter la résolution du contrat, obligeant alors le client à restituer la marchandise litigieuse à la Société.

Dans le cas où la marchandise aurait été détruite ou endommagée, la Société se réserve le droit d'exercer une action en revendication de cette marchandise à l'encontre du client.

9. **GARANTIES**

1. **GARANTIE COMMERCIALE**

Le Client bénéficie d'une garantie commerciale en France métropolitaine d'une durée d'un an pour toutes les marchandises fournies par la Société au Client.

Cette garantie est valable pour un usage normal de la marchandise fournie et ne couvre pas :

- Les dommages dont la cause lui est extérieure,
- Les dommages consécutifs à un mauvais fonctionnement et, notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- Les dommages causés par le Client,
- La perte, le vol ou le bris,
- Toute pièce située au centre du générateur,

S'agissant des marchandises déjà installées par la Société, la garantie s'applique pour les défauts constatés sur place. Tout défaut portant sur une marchandise ayant été déposée ou dont l'installation aurait été modifiée ne sera pas couvert par la garantie.

Les marchandises objets de la garantie devront rester dans un état d'accessibilité identique à celui dans lequel elles se trouvaient lors de la dernière intervention de la Société. A défaut, des travaux d'accessibilité complémentaires seraient nécessaires et seront alors à la charge du Client.

La garantie constructeur peut également s'appliquer.

Il appartient au Client de se rapprocher du constructeur concerné pour connaître les modalités de la mise en œuvre de sa garantie.

2. **GARANTIES LEGALES**

Indépendamment de la garantie commerciale, le Client bénéficie des deux garanties légales suivantes:

- Garantie contre les défauts de conformité, conformément aux dispositions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation. L'action résultant du défaut de conformité doit être intentée par le client dans le délai de deux ans à compter de la délivrance du bien.

- Garantie légale contre les vices cachés, conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

10. DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la prise de rendez-vous en ligne sur le site internet de la Société.

Afin d'exercer ce droit de rétractation, le client devra utiliser le bon de rétractation accessible en ligne, sur le site internet de la Société.

11. LITIGES

1. DENONCIATION DU BON DE COMMANDE

Tout bon de commande signé par le Client qui serait par la suite dénoncé par ce dernier pourra donner lieu à une indemnité forfaitaire au profit de la Société, correspondant à 15 % du montant toutes taxes comprises de la commande.

2. RECLAMATIONS PORTANT SUR LES MARCHANDISES

Toute réclamation portant sur les marchandises devra être effectuée préalablement à leur installation et en tout état de cause dans le délai de 48 heures à réception de la marchandise.

Tout retour de marchandise devra, au préalable, avoir été accepté par la société et sera effectué aux frais et risques du Client. A l'exception des marchandises défectueuses, tout retour de marchandise donnera lieu à un avoir au profit du Client et non à un remboursement. La réception des travaux par le Client emportera renonciation de sa part à toute réclamation ultérieure afférente auxdits travaux, sauf en cas de mise en œuvre des garanties prévues par l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

3. EXPERTISE AMIABLE

En cas de mise en œuvre par le Client d'une expertise amiable, par le biais de son assurance, la Société se réserve la possibilité de facturer au Client à titre de dédommagement une somme forfaitaire de 500 € par déplacement occasionné si l'expert désigné a conclu à l'absence de responsabilité de la Société.

12. RESILIATION DU CONTRAT

1. RESILIATION POUR MANQUEMENT CONTRACTUEL

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties d'une des obligations listées aux articles 5 et 6 des présentes Conditions Générales de Vente, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une lettre de mise en demeure envoyée par recommandé avec accusé de réception restée infructueuse, de résilier la commande.

Constituent des manquements aux obligations contractuelles :

- Défaut de fourniture des prestations de service décrites dans le bon de commande par la Société, sauf si la Société s'est heurtée aux difficultés listées à l'article 7 des présentes Conditions Générales de Vente, exonérant ainsi sa responsabilité,
- Défaut de paiement par le Client des marchandises et / ou prestations de services fournies par la Société et prévues au bon de commande,
- Non-respect, par le Client, des obligations décrites à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

2. RESILIATION POUR MOTIF LEGITIME

Si le Client a un motif légitime justifiant l'annulation de la commande, la Société remboursera au Client l'acompte qu'il a versé ou la totalité de la commande si celle-ci a été réglée dans son intégralité, avant que la prestation de service soit exécutée ou que la marchandise ait été livrée.

Par motif légitime, il faut entendre, par exemple, déménagement du domicile concerné par la prestation de service.

Le remboursement ne s'effectuera que sur présentation du Client à la Société d'un justificatif.

13. DISPOSITIF BLOCTEL

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL afin de ne plus être démarché téléphoniquement, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site www.bloctel.gouv.fr.

14. DISPOSITIF DE MEDIATION

Le Client dispose de la faculté d'accéder à un dispositif de médiation.

Pour ce faire, la Société a signé une Convention Individuelle de Médiation de la Consommation avec l'Association des Médiateurs Bretagne Ouest (AMBO).

S'il souhaite bénéficier de ce dispositif de médiation, le Client pourra donc contacter le Médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

Association des Médiateurs Bretagne Ouest (AMBO)

Maison des associations Jean Le Coutaller

5 place Louis Bonneaud

56100 LORIENT

mediation.conso@ambo.bzh

<https://www.mediation-consommation.ambo.bzh/>

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le CLIENT ou le VENDEUR peut à tout moment se retirer du processus.