

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE MARCHANDISES ET DE PRESTATIONS DE SERVICE

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à toutes commandes de prestations de services ou achats de marchandises, ci-après détaillés, par toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, ci-après dénommé « le Client », auprès de la SARL FB RAMONAGE, SARL unipersonnelle au capital social de 1 500 euros, dont le siège social est sis 2 B LD SAINT MARTIN DE COURT, 18120 MASSAY, immatriculée au RCS de Bourges sous le numéro 947 738 118, ci-après dénommée « l'Entreprise ».

Pour toutes questions relatives aux prestations et/ou aux produits proposés, l'Entreprise est joignable à l'adresse email contact@fb-ramonage.fr et par téléphone au 06 62 04 76 69.

Toute commande de prestations ou d'achat de produits emporte acceptation expresse par le Client des présentes CGV, dont ce dernier reconnaît avoir eu communication au préalable, lesquelles CGV prévalent sur toutes autres dispositions ou documents contractuels du Client.

Le Client, personne physique, consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ou le « Client Consommateur »), déclare avoir également été rendu destinataire de toutes informations précontractuelles, conformément aux dispositions des articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation et s'engager, par sa demande auprès de l'Entreprise, en toute connaissance de cause.

1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET PRODUITS

L'Entreprise est susceptible de délivrer au profit du Client les prestations suivantes :

- Ramonage de conduits de fumée ;
- Entretien et nettoyage de poêles à bois et inserts, poêles et inserts à granulés, nettoyage de chaudières, ainsi que toutes les prestations décrites dans la section « nos prestations » consultables à l'adresse <https://fb-ramonage.fr/Nos-prestations/> ;
- Commercialisation des produits d'entretien et nettoyage de conduits et cheminées (ou « les Produits ») ;
- Fourniture et commercialisation le cas échéant de Produits intégrés dans les Prestations, ou nécessaires à leur accomplissement.

2. PROCESSUS DE COMMANDE

2.1. PRESTATIONS

2.1.1. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Toute information relative aux Prestations et Produits, notamment le prix, les caractéristiques essentielles, la date ou le délai de livraison ou d'exécution sont communiquées par l'Entreprise au Client préalablement à toute commande, que ce soit :

- Par téléphone ;
- Par email ;
- Par sms ou messagerie privée Facebook ;
- Par consultation du site internet <https://fb-ramonage.fr/> ;
- Par prise de rendez-vous en ligne.

2.1.2. DEVIS ET COMMANDE

La réalisation des Prestations ou d'achat de Produits donnera lieu au préalable à l'établissement d'un devis conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Les devis précités établis après échange avec le Client ou lors de visites techniques, ont une durée de validité maximale de deux mois.

Le devis comporte, outre les mentions légalement imposées :

- Soit un prix forfaitaire lorsque cela est possible au regard de la prestation à délivrer ;
- Soit les critères de sa détermination (ex. prix au mètre, forfait de durée).

L'acceptation du devis par le Client est formalisée par l'apposition de la date de son acceptation, et de sa signature.

Le devis devra être dûment retourné à l'Entreprise par courrier postal, par courriel à l'adresse contact@fb-ramonage.fr, ou en utilisant le module de signature électronique disponible depuis le lien présent sur le devis reçu électroniquement.

Il est entendu entre les parties que l'acceptation du devis emporte acceptation des présentes CGV, que le client reconnait avoir consulté.

Il appartient au Client, de retourner le devis accepté accompagné d'un acompte correspondant à 30 % du montant total indiqué, sauf disposition contraire précisé sur le devis.

Une prestation ne sera considérée comme définitivement commandée que sous réserve pour le Client de respecter les dispositions visées à l'alinéa qui précède.

L'Entreprise se réserve le droit de refuser toute commande par un Client qui ne se serait pas acquitté des sommes dues au titre d'une commande précédente.

2.2. PRODUITS

Le Client a la possibilité d'acheter, accessoirement aux Prestations Principales des Produits d'entretien ou des pièces détachées en lien avec l'activité professionnelle de l'Entreprise.

2.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES D'INTERVENTION

Le foyer ouvert ou fermé (poêle, insert, appareil bois bûches) devant être entretenu régulièrement par le client, celui-ci doit être décendré (foyer et cendrier) par le client avant la prestation.

L'Entreprise se réserve le droit de facturer au client un décendrage de l'appareil si cette opération n'est pas effectuée préalablement à la prestation, le ramonage se limitant au nettoyage du conduit de fumées et du conduit de raccordement.

Le coût de cette prestation supplémentaire sera indiqué sur le devis ou la facture selon le temps passé et la complexité de l'opération.

Le décendrage sera facturé entre 10 et 25 Euros TTC en fonction de la quantité de cendres présentes et du temps passé par l'intervenant.

Les prestations de ramonage proposées par l'Entreprise s'effectuent exclusivement par le bas du conduit.

Un supplément sera facturé dans les cas suivants :

- Si le conduit de fumées n'est pas accessible sans démontage d'éléments de l'installation comme le conduit de raccordement
- Si le conduit est bistré / goudronné. Dans ce cas, si la quantité de bistre est modérée seul un supplément à la prestation sera appliqué en plus de la prestation prévue initialement. Toutefois si la quantité de bistre est trop importante, un devis pour débistrage sera proposé. Si le débistrage n'est pas faisable techniquement par la Société, l'intervenant mettra en relation le Client avec un confrère proposant disposant des moyens techniques pour assurer cette prestation.

Les montants facturés pour ces suppléments sont consultables à l'adresse <https://fb-ramonage.fr/Nos-prestations/>

Le démontage du foyer, en particulier les foyers constitués de plaques en vermiculite ou autre composite tendre, doit être effectué par le client avant réalisation de l'intervention. Si le foyer n'est pas démonté avant l'arrivée de l'intervenant, celui-ci pourra effectuer le démontage afin que la prestation puisse être réalisée, sous réserve d'une faisabilité technique et dans des conditions de sécurité adéquates. L'intervenant prendra toutes les précautions nécessaires, mais ne pourra garantir l'absence de détérioration de certains éléments, notamment en cas de fragilité particulière, d'usure ou d'installations non conformes.

3. PRIX ET OFFRES PROMOTIONNELLES

3.1. PRIX POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

Pour les Clients Consommateurs, les prix des Prestations et Produits sont indiqués nets, toutes taxes comprises, de manière claire et lisible sur l'ensemble des documents qui lui sont remis.

3.2. OFFRES PROMOTIONNELLES

Le cas échéant, les offres promotionnelles ne sont valables que dans la limite de la durée de validité de l'offre concernée et dans la limite des disponibilités.

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les Prestations sont payables immédiatement après réalisation de celle-ci sur la seule émission de la facture, sans escompte, déduction faite, le cas échéant, du montant de l'acompte perçu et encaissé.

Les moyens de paiement suivants sont acceptés :

- Chèque émis par un établissement bancaire français,
- Espèces,
- Virement bancaire pour les clients ayant déjà bénéficié d'une prestation réalisée par la Société.

Dans le cas de paiements échelonnés, les échéances seront à régler aux dates indiquées sur le devis ou la facture.

Toute somme non réglée à son échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à compter du lendemain de la date d'échéance et sur le montant toutes taxes comprises, à l'application de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France, sans préjudice du remboursement des frais de recouvrement réellement engagés par l'Entreprise et de tous autres droits et recours dont elle dispose, avec un montant d'indemnité forfaitaire minimum de 40 euros.

Pour les Clients Professionnels, et conformément aux articles L.441-10 et L.441-11 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros sera due en cas de retard de paiement, sans préjudice de l'indemnisation complémentaire que pourrait réclamer l'Entreprise si les frais de recouvrement exposés excédaient ce montant.

Toute échéance non réglée donnera lieu à la cessation immédiate de l'exécution des Prestations par l'Entreprise, et faute de paiement dans un délai de huit jours à compter de la première présentation de la mise en demeure effectuée par l'Entreprise au Client, le contrat sera annulé.

Les Prestations et les Produits sont payables par chèque, espèces ou virement, dans les limites fixées par la loi.

5. DROIT DE RÉTRACTATION POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services, et à compter de la réception du bien par le Client Consommateur ou un tiers désigné par lui pour les contrats de vente de biens.

Le Client Consommateur peut exercer son droit de rétractation en adressant à l'Entreprise le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier postal à l'adresse du siège social ou par email à contact@fb-ramonage.fr.

En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Entreprise remboursera au Client Consommateur tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où l'Entreprise est informée de la décision du Client de se rétracter.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les services pleinement exécutés 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 ;
- Les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

6. ANNULATION

6.1. ANNULATION D'UNE COMMANDE PAR LE CLIENT

En cas d'annulation par le Client d'une commande, et sauf en cas de force majeure au sens reconnu par la jurisprudence française, les sommes, le cas échéant versées par le Client, seront acquises à l'Entreprise qui ne lui en effectuera aucun remboursement.

Pour tout rendez-vous non annulé au moins 48h avant la date prévue, l'Entreprise se réserve le droit de facturer le prix de la prestation initialement prévue ainsi qu'un déplacement selon la grille tarifaire consultables à l'adresse <https://fb-ramonage.fr/Nos-prestations/>.

6.2. ANNULATION PAR L'ENTREPRISE D'UNE COMMANDE

En cas d'annulation par l'Entreprise d'une commande, et hors hypothèse d'un cas de force majeure au sens reconnu par la jurisprudence française, le Client Consommateur percevra une indemnité correspondant au montant des sommes qu'il aurait versées d'avance.

Le Client est informé de ce que toute annulation ou non-respect d'un rendez-vous fixé, notamment en cas de défaut de présence du Client ou de toute personne qu'il aurait habilitée, l'Entreprise est en droit de facturer la prestation prévue au devis accepté.

7. DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS

7.1. CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS

Dans le cadre de l'exécution des Prestations de service, l'Entreprise est amenée à contrôler visuellement la conformité des conduits et des installations.

Dans ce cadre, diverses non-conformités par rapport à la réglementation actuelle peuvent être mises en exergue et portées à la connaissance du Client par l'Entreprise.

Le Client déclare reconnaître et accepter que l'Entreprise ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- De l'existence de ces non-conformités ;
- De la non-exécution par le Client des mesures nécessaires à la remise en conformité ;
- D'un dégât quelconque causé lors de la prestation si l'installation n'est pas conforme aux normes en vigueur à date de la prestation ou en cas de préexistence de dommage sur l'installation.

7.2. DROIT DE REFUS D'INTERVENTION

L'Entreprise se réserve le droit de ne pas intervenir sur une installation que l'intervenant juge dangereuse de par sa conception, son état ou sa conformité à la réglementation actuelle, ou si le matériel utilisé ne permettrait pas d'effectuer la prestation en toute sécurité ou de manière conforme aux Règles de l'Art.

Si l'installation est jugée dangereuse par l'intervenant, celui-ci établira un document attestant des défauts rendant l'installation dangereuse.

7.3. OBLIGATION DE RAMONAGE

En outre l'attention du client est attirée sur la nécessité légale de procéder à un ramonage de ses conduits de fumées par an, conformément à l'Art. R. 1331-19. (Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023) : Le ramonage des conduits de fumées et des tuyaux de raccordement est effectué au moins tous les douze mois. Les arrêtés mentionnés à l'article L. 1311-2 peuvent prévoir que le ramonage est effectué plusieurs fois par an, dont une fois pendant la période de chauffe.

Pour les conduits à combustible liquide, la fréquence de ramonage est à adapter en fonction des dispositions fixées localement par le Règlement Sanitaire Départemental disponible auprès de la préfecture de situation de l'immeuble.

Il appartiendra au Client de prendre contact avec l'Entreprise ou tout professionnel de son choix pour fixer les rendez-vous annuels, aucune responsabilité de l'Entreprise ne pouvant être engagée en cas de carence du Client.

Il est de plus rappelé au Client l'intérêt de renforcer la fréquence de ramonage en fonction de la consommation de bois. Il est recommandé de faire 2 ramonages par an, dont un durant la période de chauffe, lorsque la consommation annuelle dépasse les 6 mètres cube apparents de bois bûche ou 2,5 tonnes de granulés, conformément à L'annexe 2 de l'Arrêté du 20 juillet 2023 précisant les spécifications techniques et les modalités pour l'entretien et le ramonage des dispositifs de chauffage décentralisés à combustible solide.

7.4. CERTIFICAT DE RAMONAGE

La réalisation de toutes prestations de ramonages de conduites de fumées par l'Entreprise donne lieu à la remise d'un certificat de ramonage, remis au Client sous forme dématérialisée par email ou SMS, ou établi sur carnet à souche, dans un délai de 15 jours suivant la prestation et le règlement de celle-ci, conformément à la réglementation en vigueur.

7.5. PRODUITS COMMERCIALISÉS

Les Produits commercialisés par l'Entreprise sont réalisés par un fabricant dont les coordonnées sont renseignées sur les emballages. Tous les détails relatifs aux Produits sont affichés sur celui-ci. Il appartient donc au Client d'être particulièrement vigilant sur leur composition, notamment au regard de l'utilisation qu'il entend en faire et des matériels ou matériaux sur lesquels ceux-ci seront utilisés.

7.6. REFUS D'INTERVENTION POUR SÉCURITÉ

L'Entreprise se réserve le droit de ne pas effectuer la mission qui lui aurait été confiée par le Client si elle constate que :

- Les installations représentent un risque pour les personnes ou les biens ;
- Les installations ne respectent pas la réglementation en vigueur.

8. GARANTIES DES PRODUITS

8.1. Garanties légales

Pour les Clients Consommateurs, les Produits bénéficient :

- De la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation, permettant au Client Consommateur de renvoyer les Produits livrés non conformes ;
- De la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil, permettant au Client Consommateur de renvoyer les Produits endommagés ou défectueux.

Le Client Consommateur est informé que l'Entreprise est tenue des défauts de conformité du bien au contrat existant lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

8.2. Mise en œuvre des garanties légales

Pour mettre en œuvre ces garanties, le Client Consommateur doit contacter l'Entreprise par courrier, téléphone ou email aux coordonnées indiquées dans les présentes CGV.

Le Client Consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir. En cas de défaut de conformité, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par la loi.

Pour la garantie des vices cachés, le Client Consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Il dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir.

8.3. Pour les Clients Professionnels

Pour les Clients Professionnels, les garanties sur les Produits vendus sont limitées à la garantie du fabricant. L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable des dommages indirects ou immatériels consécutifs à toute défaillance ou non-conformité des Produits, tels que perte d'exploitation ou manque à gagner.

9. RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

9.1. FORCE MAJEURE

L'Entreprise ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Pour l'application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle de l'Entreprise notamment les accidents, les grèves ou le fait d'un tiers, de nature à retarder ou à entraver l'exécution de ses obligations. Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

9.2. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

Si, dans sa relation avec les Clients non Consommateurs, la responsabilité de l'Entreprise devait être engagée pour manquement ou inexécution de ses obligations, celle-ci sera limitée aux dommages matériels directs et prévisibles à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, action d'un tiers, économique et autre perte de revenus, et ne pourra excéder le montant de la commande concernée à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts, auxquels le Client renonce ; ce que ce dernier déclare reconnaître et accepter expressément.

10. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Il est expressément convenu qu'en cas d'achat de Produits, matériaux et/ou matériels, ceux-ci demeurent la propriété de l'Entreprise jusqu'à parfait paiement de leur prix en principal, intérêts, frais et accessoires, nonobstant le transfert de responsabilité et des risques, le cas échéant, au Client dès l'expédition.

En cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires, l'Entreprise se réserve le droit de revendiquer les Produits, matériaux et/ou matériels conformément aux dispositions des articles L.624-16 et suivants du Code de commerce.

11. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client Consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige qui l'opposerait à l'Entreprise.

À cet effet, le Client Consommateur peut saisir le médiateur suivant : CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION, 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT CHAMOND

Le médiateur peut être saisi par courrier postal ou par voie électronique, ou via son site internet. Pour que la saisine du médiateur soit recevable, celle-ci doit intervenir dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite préalable adressée à l'Entreprise.

12. ASSURANCE

Il est expressément précisé que l'Entreprise a souscrit toutes assurances requises en matière de responsabilité civile auprès de la compagnie MAAF sous le numéro de contrat multirisque professionnel n°11 800 86 83 M 001.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu du site www.fb-ramonage.fr (structure, textes, logos, images, photographies, etc.) est la propriété exclusive de l'Entreprise ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation totale ou partielle des éléments du site, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable écrite de l'Entreprise, est strictement interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Entreprise s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par le Client et à les traiter dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

Les informations personnelles collectées par l'Entreprise sont utilisées uniquement pour le traitement des commandes, la gestion des comptes clients et les communications relatives aux services et produits de l'Entreprise. Ces informations ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales.

Conformément à la réglementation, le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition au traitement de ses données personnelles. Le Client peut exercer ces droits en contactant l'Entreprise par email à contact@fb-ramonage.fr ou par courrier postal à l'adresse du siège social.

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV et tout contrat conclu entre l'Entreprise et le Client sont soumis au droit français.

En cas de litige, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.

Pour les Clients Consommateurs, à défaut d'accord amiable, le Client Consommateur peut saisir le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont indiquées à l'article 11 des présentes CGV.

À défaut de résolution amiable du litige, les tribunaux français seront seuls compétents. Spécifiquement pour les Clients Consommateurs, et selon l'article R.631-3 du Code de la consommation, le Client Consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

16. MODIFICATIONS DES CGV

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande du Client.

Date de dernière mise à jour : 18 mai 2025

ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de SARL FB Ramonage, 2 B LD SAINT MARTIN DE COURT, 18120 MASSAY, France, contact@fb-ramonage.fr :

Je/Nous () vous *notifie/notifions* () par la présente ma/notre () *rétractation du contrat portant sur la vente du bien* () / pour la prestation de service (*) ci-dessous :

Commandé le () / *reçu* le () :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Prestation prévue le :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.