

### Article 1 – Objet et Champ d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations entre RAMONAGE DIRECT, entreprise enregistrée à Nantes, sous le numéro de Siret 888 372 620 00029, et tout Client particulier, dans le cadre des prestations définies au devis signé.

L'acceptation de l'intervention de DIRECT vaut adhésion pleine et entière aux CGV. Elles s'appliquent systématiquement à toutes les interventions réalisées par RAMONAGE DIRECT.

### Article 2 – Capacité Juridique du Client

Le Client particulier déclare être majeur, disposer de sa pleine capacité juridique, et être en mesure de contracter valablement les prestations proposées par RAMONAGE DIRECT.

### Article 3 – Définitions des Prestations

RAMONAGE DIRECT propose aux Clients particuliers les prestations suivantes :

Ramonage des conduits de fumée (foyers ouverts, inserts, poêles à bois, poêles à granulés, cuisinières à bois). Débrutage et dégoudronnage des conduits en vue de leur tubage ou réutilisation. Réhabilitation des conduits existants par tubage ou gainage pour mise en conformité. Contrôle des installations par caméra vidéo et réalisation de tests fumigènes. Conseils et assistance technique relatifs à l'entretien des installations de chauffage et conduits de fumée.

### Article 4 – Durée de validité de l'offre

L'offre présentée par RAMONAGE DIRECT est valable pour la durée indiquée sur le devis remis au Client particulier, à compter de la date de son émission. Toute modification apportée par le Client avant l'acceptation de l'offre pourra entraîner une nouvelle proposition de la part du Prestataire.

### Article 5 – Autorisations et accès

Avant toute intervention, le Client particulier s'engage à obtenir toutes les autorisations nécessaires auprès des administrations, voisins ou copropriétés concernées par les travaux. Le Client garantit avoir obtenu ces autorisations et s'engage à assurer à RAMONAGE DIRECT un accès facile, sécurisé et conforme aux exigences de la prestation à effectuer.

### Article 6 – Obligations du Client

Le Client particulier s'engage à fournir à RAMONAGE DIRECT toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, notamment sur l'état et l'historique de son installation. Il doit également s'assurer que l'accès aux installations est dégagé et sécurisé afin de permettre au technicien d'intervenir dans des conditions optimales. Le Client s'engage à respecter les consignes de sécurité qui lui sont communiquées et à effectuer, si nécessaire, les travaux préalables avant l'intervention. Il doit être présent sur les lieux durant la prestation afin de constater la conformité des travaux réalisés. Si l'intervention ne peut être effectuée en raison d'une impossibilité d'accès, d'une absence du Client, ou d'un environnement de travail jugé dangereux, RAMONAGE DIRECT pourra facturer des frais correspondant au déplacement et au temps réservé.

### Article 7 – Conditions spécifiques d'intervention

Avant toute intervention, RAMONAGE DIRECT réalise un contrôle visuel des installations afin d'évaluer leur état général et leur conformité aux normes en vigueur. Les techniciens de RAMONAGE DIRECT ne peuvent être tenus pour responsables des dommages causés aux pierres, briques ou plaques réfractaires lors des interventions, en raison de leur fragilité intrinsèque. Si l'installation présente un défaut structurel, un encrassement excessif, un risque pour la sécurité ou une non-conformité, le technicien pourra refuser d'intervenir. Dans ce cas, seuls des frais de déplacement pourront être facturés.

Si le Client insiste pour que l'intervention soit réalisée malgré une non-conformité, il devra signer une décharge de responsabilité. Dans ce cas, RAMONAGE DIRECT délivrera un Certificat de Non-Conformité, mentionnant les anomalies constatées et les recommandations à suivre. Aucune nouvelle intervention ne pourra être programmée tant que les travaux nécessaires à la mise en conformité n'auront pas été réalisés par le Client.

### Article 8 – Délai d'exécution

Lorsqu'un rendez-vous est fixé entre RAMONAGE DIRECT et le Client particulier, ce dernier s'engage à être présent à l'adresse indiquée et à garantir un accès aux installations à la date et à l'heure convenues. Si le Client souhaite reporter son rendez-vous, il doit prévenir RAMONAGE DIRECT au moins 48 heures avant l'heure prévue. Passé ce délai, des frais de déplacement ou d'annulation pourront être facturés conformément à l'article 12. En cas d'absence du Client au rendez-vous ou d'impossibilité d'accès aux installations, RAMONAGE DIRECT pourra facturer une indemnité correspondant aux frais engagés.

### Article 9 – Conditions météorologiques et cas de force majeure

RAMONAGE DIRECT pourra reporter une intervention si les conditions météorologiques ou un cas de force majeure empêchent l'exécution en toute sécurité. Aucun dédommagement ne pourra être exigé par le Client. Une nouvelle date sera proposée dès que possible.

### Article 10 – Prix et règlements

Les tarifs indiqués sur le devis signé par le Client particulier sont exprimés en euros. RAMONAGE DIRECT se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. En cas d'évolution des charges résultant de modifications législatives ou réglementaires, le prix initialement prévu pourra être ajusté en conséquence. Le Client particulier en sera informé préalablement à toute intervention.

### Article 11 – Modalités de paiement

Le paiement est exigé immédiatement après l'intervention. RAMONAGE DIRECT accepte les règlements par carte bancaire, chèque, espèces ou virement (sur accord préalable).

Tout retard entraîne des pénalités calculées au taux légal en vigueur et une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

### Article 12 – Frais d'annulation et reports tardifs

Toute annulation ou report d'intervention par le Client particulier devra être communiqué à RAMONAGE DIRECT au minimum 48 heures avant la date prévue du rendez-vous. En cas d'annulation ou de report tardif (moins de 48 heures avant l'intervention), des frais correspondant à 50 % du montant total de la prestation prévue pourront être facturés au Client. En cas d'absence non signalée ou d'annulation le jour même de l'intervention, l'intégralité du montant prévu au devis pourra être réclamée au Client à titre d'indemnité.

### Article 13 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

La société RAMONAGE DIRECT déclare être couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de sa compagnie d'assurance.

Cette assurance couvre les éventuels dommages matériels ou corporels susceptibles de survenir lors de la réalisation des prestations chez le Client particulier.

### Article 14 – Réception des travaux

Une fois l'intervention terminée, RAMONAGE DIRECT remet au Client un bon d'intervention qu'il doit signer. Cette signature atteste de la conformité et de la bonne exécution des travaux.

Si le Client constate une anomalie, il doit l'indiquer immédiatement sur le bon d'intervention ou la signaler par courrier recommandé sous 48 heures. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme conforme et acceptée sans réserve.

### Article 15 – Service après-vente

En cas de réclamation justifiée du Client particulier concernant les prestations réalisées, la société RAMONAGE DIRECT s'engage à intervenir dans les meilleurs délais afin d'apporter les corrections ou ajustements nécessaires à la satisfaction du Client.

### Article 16 – Résiliation du contrat

RAMONAGE DIRECT pourra annuler une intervention si le Client est absent, empêche l'accès aux installations ou si les conditions de travail présentent un danger. L'intervention pourra aussi être annulée en cas d'absence d'autorisation ou de fausse déclaration du Client. Dans ces cas, le Client restera redevable des sommes dues et des frais engagés. RAMONAGE DIRECT pourra engager une procédure de recouvrement si nécessaire. Si RAMONAGE DIRECT ne réalise pas l'intervention sans motif légitime, le Client pourra demander l'annulation après une mise en demeure restée sans réponse sous 8 jours.

### Article 17 – Délai de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation du devis, sans justification ni frais.

Toutefois, en demandant l'exécution immédiate de la prestation avant la fin de ce délai, le Client renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser une demande écrite par courrier recommandé ou e-mail aux coordonnées de RAMONAGE DIRECT.

### Article 18 – Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par RAMONAGE DIRECT sont utilisées exclusivement pour la gestion des prestations, la facturation et le suivi client. Elles sont traitées conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés. Le Client particulier dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité de ses données. Toute demande doit être adressée par e-mail à [contact@ramonagedirect.fr](mailto:contact@ramonagedirect.fr) ou par courrier à RAMONAGE DIRECT – Allée de Portricq, 44300 Nantes. En cas de réclamation, le Client peut saisir la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### Article 19 – Autorisation de photographies

Le Client particulier autorise expressément la société RAMONAGE DIRECT à prendre des photographies des travaux réalisés chez lui. Ces photographies pourront être utilisées par la société à des fins de promotion, notamment pour mettre en valeur son savoir-faire et illustrer ses réalisations. Ces photographies pourront être diffusées sur différents supports de communication, notamment le site internet de RAMONAGE DIRECT, ses plaquettes commerciales, les réseaux sociaux, ou lors de réponses à des appels d'offres publics ou privés. RAMONAGE DIRECT s'engage à préserver l'anonymat du Client et à ne divulguer aucune donnée personnelle permettant son identification directe, sauf accord préalable exprès du Client. Le Client particulier dispose toutefois d'un droit d'opposition qu'il peut exercer librement en formulant expressément son refus par écrit à l'adresse suivante : [contact@ramonagedirect.fr](mailto:contact@ramonagedirect.fr) ou par courrier postal à : RAMONAGE DIRECT – Allée de Portricq, 44300 Nantes.

### Article 20 – Certificat de ramonage

À l'issue de chaque intervention de ramonage, RAMONAGE DIRECT remettra au Client particulier un certificat de ramonage, conformément aux normes en vigueur (DTU 24.1). Ce document atteste du bon entretien du conduit et peut être exigé par l'assureur en cas de sinistre. Il appartient au Client de le conserver précieusement, RAMONAGE DIRECT ne pouvant fournir de duplicata. Si l'installation présente un défaut ou un non-respect des normes de sécurité, un Certificat de Non-Conformité pourra être délivré.

### Article 21 – Litiges et droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige ou de réclamation, le Client particulier et la société RAMONAGE DIRECT s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable. Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : RAMONAGE DIRECT – Allée de Portricq, 44300 Nantes, ou par courriel à [contact@ramonagedirect.fr](mailto:contact@ramonagedirect.fr). À compter de la réception de cette réclamation, les parties disposent d'un délai de trente (30) jours pour parvenir à un règlement amiable du différend. En l'absence de règlement amiable, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de RAMONAGE DIRECT, sauf disposition légale contraire. Les présentes



## Formulaire DE RETRACTATION

### Annexe faisant partie intégrante des conditions générales de vente

#### DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le CLIENT dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de frais, sous réserve des exceptions légales.

Pour exercer ce droit, le CLIENT doit notifier sa décision de rétractation par courrier postal ou électronique, en envoyant une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le formulaire ci-dessous peut être utilisé à cet effet, mais ce n'est pas obligatoire.

Une fois la demande de rétractation reçue, RAMONAGE DIRECT accusera réception sans délai par e-mail ou courrier.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication avant l'expiration du délai de

quatorze (14) jours.

#### EFFETS DE LA RÉTRACTATION

**Remboursement :** En cas de rétractation valide, nous remboursons tous les paiements reçus, y compris les éventuels frais de livraison, dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de votre demande.

**Mode de remboursement :** Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du CLIENT pour un autre mode de paiement, sans frais supplémentaire.

**Exception en cas de prestation déjà commencée :** Si vous avez demandé à ce que l'intervention débute avant la fin du délai de rétractation, un montant proportionnel aux services déjà réalisés jusqu'à la date de votre rétractation vous sera facturé.

---

#### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION À COMPLÉTER

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

À l'attention de RAMONAGE DIRECT

63, allée de Portricq - 44300 Nantes

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Nature de la prestation commandée : .....

Date de la commande : .....

Date prévue de l'intervention (si applicable) : .....

Nom du CLIENT : .....

Adresse du CLIENT : .....

E-mail du CLIENT : .....

Téléphone du CLIENT : .....

Motif de la rétractation (facultatif) :

.....

Date de la demande : .....

Signature du CLIENT (uniquement en cas d'envoi par courrier papier)