

Conditions Générales de Vente



STÈF-FLAM', entreprise enregistrée et agréée auprès de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Loire-Atlantique, bénéficie de la qualification **Qualibois**, conformément aux exigences officielles de qualification et de certification.

STÈF-FLAM' — SIRET 883 246 092 00026 — APE/NAF 8122Z — TVA FR 55 883246092
RCP Contrat n° 144331071 B - MCE - 001 MAAF Assurance SA

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION:

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société **STÈF-FLAM'** et tout client ayant recours à ses services. Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le devis et ses éventuels avenants constituent les conditions particulières. Le Contrat est soumis au droit français.

DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE:

Les devis établis par **STÈF-FLAM'** sont valables pendant 1 mois à compter de leur remise. Toute modification apportée par le client avant acceptation nécessite une nouvelle validation de l'entreprise.

AUTORISATIONS ET ACCÈS:

Le client s'engage à obtenir les autorisations administratives ou de voisinage nécessaires à la réalisation des travaux dans un délai de 3 semaines. Il garantit également un accès sécurisé et dégagé aux lieux d'intervention.

CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX:

Les prestations sont réalisées conformément aux normes en vigueur et aux règles de l'art. **STÈF-FLAM'** se réserve le droit de refuser tout matériau ou équipement fourni par le client. Tout imprévu fera l'objet d'un avenant chiffré.

DÉLAIS D'EXÉCUTION:

Sauf indication contraire dans le devis, les travaux seront réalisés dans un délai maximum de 6 mois suivant la signature. Les délais peuvent être prolongés en cas de force majeure, intempéries, grève ou retard du client.

MODIFICATIONS - AVENANTS:

Toute modification du marché fera l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

PRIX ET RÈGLEMENTS:

Les prix sont fixés par devis. En cas d'évolution réglementaire, les prix peuvent être ajustés. Le client est responsable de toute régularisation liée à la TVA.

Conditions Générales de Vente :

CONDITIONS DE RÈGLEMENT:

Un acompte de **30 %** est exigé à la commande. Les factures sont payables à réception, sauf stipulation contraire.

Un supplément de **10 € TTC** s'appliquera pour tout envoi de documents sur support physique.

ASSURANCE PROFESSIONNELLE:

STĚF-FLAM' est assurée auprès de **MAAF Assurance SA** (Chaban, 79180 Chauray – BP 8410, 79024 NIORT Cedex 09), couvrant l'ensemble du territoire métropolitain. **Multirisque Pro N° 144331071 B MCE 001**

RÉCEPTION DES TRAVAUX:

Les travaux sont réceptionnés en présence du client et donnent lieu à un procès-verbal signé. Toute utilisation des installations avant réception vaut acceptation sans réserve.

RÉSILIATION:

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties en cas de manquement, 8 jours après mise en demeure restée sans effet.

DÉLAI DE PAIEMENT:

Les paiements sont exigibles immédiatement. Aucun escompte ni retenue de garantie n'est applicable.

En cas de retard, des intérêts au taux légal majoré de 7 points s'appliquent. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de **40 € TTC** est due au titre des frais de recouvrement.

DROIT DE RÉTRACTATION:

Conformément à la Loi, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour tout contrat conclu hors établissement.

MÉDIATION:

En cas de litige, et après démarche auprès de **STĚF-FLAM'**, le client peut contacter : L.A. MÉDIATION CAPEB — 4 Rue de l'Aéronautique, ZI du Chaffault, 44344 Bouguenais Cedex

DONNÉES PERSONNELLES:

Les données collectées sont traitées conformément au RGPD (UE 2016/679). Elles sont strictement utilisées pour la gestion des prestations et ne sont jamais transmises à des tiers non autorisés.

PHOTOGRAPHIES:

Le client autorise la société **STĚF-FLAM'**, à prendre des photos des travaux réalisés pour illustrer son savoir-faire sur ses supports de communication (site, réseaux, plaquettes...).

UTILISATION DU DEVIS:

Les devis et documents techniques émis par **STĚF-FLAM'**, restent sa propriété exclusive. Toute diffusion ou reproduction sans autorisation est interdite.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ:

Les matériaux et équipements posés restent la propriété de **STĚF-FLAM'** jusqu'au paiement intégral de la prestation.

RESPONSABILITÉ:

La société **STĚF-FLAM** exécute ses prestations conformément aux normes en vigueur et dans le respect des règles de l'art.

La responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée dans les situations suivantes :

- **défauts ou vices liés à l'installation initiale de l'appareil.**
- **usage impropre, non conforme ou négligent de l'appareil.**
- **dysfonctionnements ou pannes survenus postérieurement à l'intervention, n'ayant pas de lien direct et avéré avec la prestation réalisée.**
- **absence de réparation ou d'entretien consécutive au refus d'un devis proposé par l'entreprise.**

En conséquence, toute panne ou dégradation résultant des cas précités ne pourra donner lieu à indemnisation, réparation gratuite ou engagement de responsabilité de la part de **STĚF-FLAM**.

Conditions Générales d'intervention:



STÉF-FLAM, certifiée et agréée par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Loire-Atlantique et qualifiée RGE Qualibois, vous garantit des prestations de ramonage et entretien conformes aux plus hauts standards de qualité et de sécurité.

CERTIFICAT DE RAMONAGE :

Le client doit signer et conserver le certificat de ramonage remis après chaque intervention, afin de le produire à son assureur si nécessaire. Les anomalies ou non-conformités relevées seront notées sur ce certificat et doivent être prises en compte par le client.

Si nécessaire, STÉF-FLAM proposera un devis de remise aux normes.

RÉGLEMENTATION SUR LE RAMONAGE:

Conformément au **décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023** et à l'**arrêté du même jour**, le ramonage des conduits de fumée et de raccordement est **obligatoire**, doit être réalisé par un **professionnel agréé et qualifié**, et doit être effectué **au moins une fois tous les 12 mois** pour tous les foyers et appareils de chauffage à combustible solide.

Sauf lorsque la consommation annuelle dépasse **6 m³ de bois** ou **2,5 tonnes de granulés**.

Alors un **ramonage supplémentaire** est recommandé pendant la période de chauffe, conformément aux règles précédemment définies par le **RSDT départemental** et la **norme DTU 24.1**.

STÉF-FLAM s'engage à réaliser ces prestations **dans le strict respect des exigences légales en vigueur**.

Depuis l'**application du décret au 1er octobre 2023**, ces dispositions ont harmonisé les règles relatives au ramonage des appareils à combustible solide, **remplaçant ou améliorant les obligations antérieures des RSDT et des DTU**.

Ces recommandations visent à assurer un entretien optimal des installations et à prévenir les risques liés à l'encrassement des conduits.

SERVICES PROPOSÉS par STÉF-FLAM' :

- Entretien et ramonage de poêles ou inserts à granulés.
- Entretien et ramonage Poêles ou inserts à bois bûches.
- Dépannage Maintenance de poêles à bois bûches ou de granulés.
- Mise en service des appareils nouvellement installés (Poêle à bois bûches ou Granulés).

STÉF-FLAM' décline toute responsabilité en cas de bris des pièces non garanties par les fabricants.

CONTRÔLE D'ÉTANCHÉITÉ TRIENNAL :

Un contrôle d'étanchéité est obligatoire tous les 3 ans pour chaque conduit non condamné.
Contrôle à l'initiative du propriétaire.

FACTURATIONS SUPPLÉMENTAIRES:

STÉF-FLAM' s'efforce de ne pas facturer de frais supplémentaires. Toutefois, si des pièces d'usure doivent être changées, le client sera informé verbalement du coût supplémentaire, et son accord sera tacite. En cas de refus, le ramonage sera effectué sans les réparations, et le certificat sera remis avec les non-conformités.

Conditions Générales d'intervention:

MÉTHODE D'INTERVENTION:

Le technicien choisit la méthode la plus adaptée sur place, en fonction de la sécurité et de la qualité de la prestation. Il décidera également si le ramonage doit ou ne doit pas se faire par le toit.

Pour rappel, nous n'intervenons pas sur les foyers ouverts.

DEVIS :

Un devis écrit et gratuit est systématiquement établi pour toute prestation proposée par **STËF-FLAM'**, (conformément à l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix et aux articles L.221-5 et suivants du Code de la consommation.)

Le devis demeure obligatoire, même si le client a eu connaissance, par quelque moyen que ce soit, du prix de la prestation.

L'acceptation et la signature du devis par le client valent contrat et engagent les deux parties.

RÈGLEMENT :

Le règlement peut être effectué sur place par chèque, espèces ou virement.

Les paiements sont exigibles immédiatement. Aucun escompte ni retenue de garantie n'est applicable.

En cas de retard, des intérêts au taux légal majoré de 7 points s'appliquent. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de **40€** est due au titre des frais de recouvrement.

CONFLITS D'INFORMATIONS:

En cas de divergences d'informations (comme les tarifs), seul le tableau des tarifs sur le site sera valide.

DYSFONCTIONNEMENTS:

Le client doit informer **STËF-FLAM'** immédiatement en cas de dysfonctionnement après l'intervention.

RESPONSABILITÉ:

La société **STËF-FLAM** exécute ses prestations conformément aux normes en vigueur et dans le respect des règles de l'art. Et aux plus hauts standards de qualité et de sécurité.

La responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée dans les situations suivantes :

- **défauts ou vices liés à l'installation initiale de l'appareil.**
- **usage impropre, non conforme ou négligent de l'appareil.**
- **dysfonctionnements ou pannes survenus postérieurement à l'intervention, n'ayant pas de lien direct et avéré avec la prestation réalisée.**
- **absence de réparation ou d'entretien consécutive au refus d'un devis proposé par l'entreprise.**

En conséquence, toute panne ou dégradation résultant des cas précités ne pourra donner lieu à indemnisation, réparation gratuite ou engagement de responsabilité de la part de **STËF-FLAM**.

RENOI DU CERTIFICAT DE RAMONAGE:

Si le certificat est perdu, un duplicata peut être envoyé moyennant une participation de **10 € TTC**.

DANGER GRAVE IMMINENT (DGI):

En cas de danger grave, **STËF-FLAM'** ne procédera pas à l'intervention, mais rédige un rapport et recommandera de ne pas utiliser le chauffage jusqu'à réparation.

La prestation sera due pour le déplacement et le rapport : **50 € TTC**.

ANNULATION :

Toute annulation moins de 2 jours avant l'intervention, toute absence sans annulation préalable, ou si l'appareil n'était pas éteint et encore chaud, entraînera une facturation compensatoire de **50 € TTC** pour la prise d'un nouveau rendez-vous.