

# Conditions Générales de Vente



**STÉF-FLAM' – SIRET : 883 246 092 00026 – APE/NAF : 8122Z – TVA : FR 55 883246092**  
**RCP Contrat n° : 144327582 V - MCE - 001**

## **1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société STÉF-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.

## **2. DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE**

Les devis établis par STÉF-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.

## **3. 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.

## **4. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX**

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

## **5. 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.

## **6. MODIFICATIONS – AVENANTS**

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

## **7. 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

## 8. 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.

## 9. ASSURANCE PROFESSIONNELLE

**STËF-FLAM'** est assurée en responsabilité professionnelle auprès de la BPBA-IARD – Siège : Chaban, 79180 Chauray – BP 8410, 79024 NIORT Cedex 09.

**Contrat n° : 144327582 V - MCE - 001**

## 10. 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.

## 11. 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.

## 12. 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 € est due au titre des frais de recouvrement.

## 13. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à la loi, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour tout contrat conclu hors établissement. Un formulaire est joint au devis.

## 14. MÉDIATION

En cas de litige, et après démarche auprès de **STËF-FLAM'**, le client peut contacter : L.A.

MÉDIATION CAPEB – 4 Rue de l'Aéronautique, ZI du Chaffault, 44344 Bouguenais Cedex

## 15. 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.

## 16. PHOTOGRAPHIES

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

## 17. UTILISATION DU DEVIS

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

## 18. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

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

# Conditions Générales d'intervention:

## 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, **STËF-FLAM** proposera un devis de remise aux normes.

## FRÉQUENCE DES RAMONAGES :

Le client est responsable du respect des conditions définies dans le RSDT (Règlement Sanitaire Départemental Type) de son département. Pour les combustibles solides, un ramonage doit être effectué deux fois par an, dont une fois pendant la période de chauffe, tandis qu'un ramonage annuel suffit pour les combustibles liquides ou gazeux.

## RÉGLEMENTATION ET SERVICES PROPOSÉS :

Le décret 2023-641 du 20 juillet 2023 impose un entretien obligatoire de tout appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel agréé et ce une fois tous les 12 mois, sauf cas particulier d'utilisation : plus de 6 m<sup>3</sup> de bois bûches ou plus de 2,5 tonnes de granulés.

## STËF-FLAM' PROPOSE DEUX SERVICES :

- Entretien et ramonage Poêles ou inserts à granulés.
- Entretien et ramonage Poêles ou inserts à bois bûches.

**STËF-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 :

**STËF-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.

## 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 se faire par le toit.

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

## DEVIS :

Un devis gratuit sera fourni sur demande. A savoir un devis est obligatoire même après avoir eu connaissance de quelque façon que ce soit du prix selon la législation en vigueur.

## RÈGLEMENT :

Le règlement peut être effectué sur place par chèque, espèces ou virement. Le paiement doit être effectué rapidement après la prestation.

## Conditions Générales d'intervention:

### 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 **STĚF-FLAM** immédiatement en cas de dysfonctionnement après l'intervention. **STĚF-FLAM** ne peut être tenu responsable de tout problème non lié à son intervention.

### 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, **STĚF-FLAM** ne procédera pas à l'intervention, mais rédigera 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.**

