

## Conditions générales de vente et prestations de service

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes commandes de prestations de services ou d'interventions à domicile (ci-après la/les « prestation(s) ») ou « intervention(s) », ou d'achats de produits (ci-après le/les « produits ») auprès d'ART PIERRE DECOR (ci-après dénommée « l'entreprise » ou « ART PIERRE DECOR »). Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les « client(s) »). Toutes commandes de prestations ou produits vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales par le client, dont ce dernier reconnaît avoir pris connaissance au préalable.

**Article 1 - Identification :** L'entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée ART PIERRE DECOR, au capital de 1000 €, dont le siège social est sis 420 Ferme de Montrozier – 38200 SEYSSUEL, immatriculé au R.C.S de Vienne, sous le numéro 791 207 344 désigne l'ensemble des intervenants opérant pour son compte.

L'entreprise effectue elle-même les interventions sur site. Toutes les interventions sont réalisées sous sa propre responsabilité, tout en suivant la charte de qualité et les procédures définies par la réglementation en vigueur.

**Article 2 - Description des prestations et produits :** ART PIERRE DECOR est une entreprise qualifiée pour l'entretien, l'installation, le contrôle et/ou la remise aux normes de tout type de conduit de fumées tels que les foyers ouverts, les inserts, les poêles à bois, les poêles à granulés, l'entretien des conduits uniquement pour les chaudières à bois, fuel ou gaz pour les particuliers et les professionnels.

Les prestations de l'entreprise consistent à : Entretien des conduits de fumée par le ramonage, Dégoudronner les conduits avant tubage ou réutilisation, Réhabiliter les conduits existants grâce au tubage/gainage, Contrôler les installations, Vérifier les conduits, Réaliser des tests fumigènes, Mesurer le taux d'humidité des bois de chauffage, Vendre et installer tous poêles, Inserts, pièces détachées avec diagnostic préalable d'installation et étude personnalisée sur les besoins du client, Assister et conseiller le client. Ces prestations seront effectuées conformément aux règles de l'art du ramonage, dans la limite des réalités et des contraintes afférentes au ramonage et à la fumisterie. Cette liste est non exhaustive, l'entreprise se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, toute prestation précédemment énumérée qu'elle jugera utile afin d'assurer une qualité de service accrue. L'entreprise est également susceptible de commercialiser des produits d'entretien et nettoyage de conduits et cheminées, outre les produits le cas échéant, intégrés dans les Prestations.

**Article 3 - Demande d'intervention et prise de rendez-vous :** Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès d'ART PIERRE DECOR par téléphone au 04.74.85.02.30 et/ou via le site [www.artpierredcor.com](http://www.artpierredcor.com). En préalable à toute intervention, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure approximative et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention. Les interventions sont effectuées par l'entreprise, à l'adresse d'installation indiquée par le client.

**Article 4 - Report, annulation et/ou absence du client :** Lors d'une intervention, le client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du client ou de l'entreprise, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné. En cas d'annulation par le Client, les sommes versées par le Client seront acquises à l'entreprise qui n'en effectuera aucun remboursement. En cas d'absence du client ou de son représentant, lors du passage de l'intervenant, un constat d'absence est laissé par l'intervenant chez le client et une indemnité forfaitaire de déplacement de 30€ est immédiatement due quelle que soit la cause. Le client est invité à recontacter l'entreprise. En cas de seconde absence du client, l'entreprise se réserve le droit de facturer au client l'intégralité de la prestation prévue selon les tarifs en vigueur.

**Article 5 - Rapport d'intervention :** Pour toutes les prestations de ramonage, un rapport d'intervention, valant certificat de ramonage et comportant les mentions légales, sera remis, en fin de prestation, au client. Le rapport d'intervention est signé par le client qui reconnaît la validité des informations transmises. Lorsque l'intervenant est équipé d'un outil de gestion électronique, cas le plus fréquent, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est remis au client.

**Article 6 - Devis :** Lorsque le client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de l'intervention, l'entreprise établira un devis. Le devis sera établi en fonction des informations transmises par le client à l'entreprise. En cas d'informations transmises, par le client, inexactes ou ne correspondant pas au type d'installation initialement prévu, ou si, au cours des travaux, il apparaît que l'intervention va être différente de ce qui était prévu au devis, l'entreprise devra informer le client d'un éventuel surplus de facturation et obtenir son accord avant d'effectuer la prestation. Pour que les travaux d'un montant supérieur à 200€HT soient engagés, le client doit donner son accord écrit en retournant le devis signé et accompagné d'un acompte de 30%. Les devis sont valables un (1) mois.

**Article 7 - Ordre d'intervention :** Lorsqu'une intervention est réalisée par l'entreprise à la suite d'un sinistre ou toute demande couverte par un contrat d'assurance, le client et/ou la compagnie d'assurance devra, préalablement à l'exécution des travaux, présenter et signer l'ordre d'intervention établi par la compagnie d'assurance.

**Article 8 - Limite des interventions :** Lors des interventions au domicile du client, l'entreprise ne pourra assurer la bonne exécution de ses prestations si, de l'avis de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du client, les équipements semblent avoir été modifiés par un tiers non qualifié, les équipements semblent ne pas répondre aux normes de sécurité ou d'installation. En cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile aux différents équipements lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation sollicitée et/ou si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous, l'entreprise se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client. Dans tous ces cas et lorsque l'Entreprise se sera déplacée, une indemnité forfaitaire de déplacement de 30€ sera immédiatement due quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la prestation.

**Article 9 - Tarifs et paiement :** Les tarifs des interventions sont exprimés en euros et sont stipulés TTC. Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client lors de la prise du rendez-vous. La confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable et validation des prix communiqués. Ne sont pas compris dans les prestations et font l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes correspondant aux interventions suivantes : Intervention (déplacement et main d'œuvre) nécessaire pour le manque de combustible ou d'électricité ; mise en marche du

chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison, le décaissage courant de l'installation, le nettoyage de la vitre, les changements de joints, le remplacement du corps de chauffe des chaudières. Toute prestation effectuée donne lieu à facturation et ce, quelque soient la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci. Les prestations de l'entreprise, sont payables à réception de facture, déduction faite, le cas échéant, du montant de l'acompte perçu et encaissé, sauf convention contraire entre les parties. Le règlement est fait par chèque, virement ou espèces à l'ordre de EURL ART PIERRE DECOR. En cas de retard de paiement, l'application d'un taux de trois fois le taux d'intérêt légal sera exigible (loi du 31/12/1993) et entraînera l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€00 HT. L'entreprise n'accordera aucun escompte pour paiement anticipé. L'entreprise se réserve le droit de refuser toute demande de prestations par un Client qui ne se serait pas acquitté des sommes dues au titre d'une prestation précédente.

**Article 10 - Obligations et responsabilités de l'entreprise :** Le client reconnaît que l'entreprise n'est soumise qu'à une obligation de moyens. L'entreprise ne saurait être tenue responsable pour tout retard ou inexécution des services lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français. L'entreprise se trouve déchargée de toute responsabilité lorsque : la qualité de l'intervention qu'elle a effectuée n'est pas la cause de l'incident objet de la réclamation du client ; la défectuosité constatée tient au fait que le client a fait réparer ou entretenir l'installation par une personne non qualifiée et/ou hors le respect des préconisations du constructeur et/ou fabricant et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou de l'installateur et/ou de ses normes en vigueur (NF DTU 24.1, 24.2) et/ou des Avis Techniques et/ou de tout autres recommandations ou obligations relatifs aux Travaux de Fumisterie ; les fréquences de ramonage défini par le Règlement Sanitaire Départemental ne sont pas respectées ; les contrôles après tubage, ne sont pas effectués périodiquement selon NF DTU 24.11 P1 Article 14.6 et annexe C ; l'installation a été utilisée dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le fabricant ; l'installation n'a pas été réalisée et ou entretenu normalement et notamment conformément aux instructions des constructeurs ; le combustible n'est pas adapté à l'utilisation ; l'installation présente des signes de vétusté ou de non-conformité en partie ou total de l'ouvrage. En aucun cas l'entreprise ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ses données résultant pour quelque cause que ce soit de son intervention. Le client accepte que sa propre demande d'intervention sur un de ses équipements est susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou fabricant et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou installateur, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de l'entreprise. Dans le cas d'installation non conforme à la réglementation en vigueur, ou toute mauvaise utilisation l'entreprise ne serait être tenue responsable d'un dysfonctionnement du système de chauffage.

**Article 11 - Obligations du client :** Le client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que l'intervenant puisse travailler dans un environnement dégagé. Le client s'engage à fournir l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou installateur, les références du ou des appareils etc. et doit informer l'intervenant de l'apparition de désordres ou de mauvais fonctionnements. Le client doit respecter les procédures d'utilisation des équipements et en particulier ne pas procéder, lui-même ou par une personne non qualifiée, à des modifications techniques. Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les prestations. Le client doit respecter la législation en matière de fréquence d'entretien et de contrôle de ses installations, selon les normes en vigueur (DTU 24.1/ 24/2 – le RDST départemental – les directives des fabricants ou fournisseurs).

**Article 12 - Accès en toiture :** L'entreprise ne pourra assurer l'accès en toiture et en souche qu'à la condition impérative du respect de la législation en vigueur concernant le travail en toiture tel que l'article R4534-85 du code du travail. En cas de mauvais temps : pluie, neige, grêle, vent, ou si le toit est humide, ou représente un danger, l'intervenant pourra refuser l'accès en toiture et en souche sans que cela n'ait d'incidence sur le prix de la prestation.

**Article 13 - Validité contractuelle des informations :** Tous documents remis au client par l'entreprise devront être conservés par le client, jusqu'à dépassement des garanties ou responsabilités des différentes parties.

**Article 14 - Garantie :** Nos travaux sont réalisés avec des matériaux conforme aux normes en vigueur et bénéficient d'une garantie décennale. Pour toutes pièces détachées, la garantie est une garantie constructeur dont la durée est variable selon le fabricant et ne se substitue pas à une quelconque garantie de l'entreprise. Les frais de retour sont à la charge du client. Tout déplacement sollicité par le client ne rentrant pas dans les garanties de l'entreprise fera l'objet d'une facturation d'un montant forfaitaire de 30 euros.

**Article 15 - Rétractation et retour de produits :** Si les produits nécessitent de nous être retournés pour un échange ou un remboursement, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès de notre Service Client dans les 14 jours après la réception de la commande. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Les produits doivent impérativement être retournés dans un état neuf et dans leur emballage d'origine. Ne sont ni repris ni échangés, les articles vendus à la coupe (ex : gaine flexible). Les frais de transport pour le retour éventuel d'un produit sont à la charge de l'acheteur, seul le remboursement du produit est dû. Si le client considère que le produit est défectueux, celui-ci doit envoyer une preuve de la défectuosité du produit.

**Article 16 - Règlement des Litiges - Tribunal compétent :** Le client doit notifier toute réclamation à l'Entreprise par écrit, en courrier recommandé, dans les 7 jours au plus tard suivant la découverte des faits donnant prétendument lieu à réclamation. En cas de désaccord persistant et d'échec d'une procédure amiable, tout litige sera soumis à la juridiction compétente du lieu dont dépend le siège social de l'Entreprise.