

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Dernière mise à

jour 01/01/2024

Maître Ramoneur



Partie 1 – Champs d'application

L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS désigne l'ensemble des intervenants opérant pour son compte. L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS, dont le siège social se situe au ZA HINTERALSPOCH – 3 RUE DE LA SCIERIE 68240 KAYSERSBERG, ayant une

succursale au 30 FAUBOURG D'AMBRILL 88000 EPINAL N° SIREN 793927237 – APE : 4322B – Capital de 3000€ - Assurance MMA IARD – BTP n° 144471223 - 03.89.78.13.28 – eddy.goerg@sfr.fr

L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS effectue elle-même les interventions sur site. Toutes les interventions sont réalisées sous sa propre responsabilité, en suivant les procédures définies par la réglementation en vigueur et ne fait appel à aucune sous-traitance.

Le **CLIENT** désigne le bénéficiaire des prestations fournies par l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS.

PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à domicile d'intervention par l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS.

INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière par le client des présentes conditions générales d'exécution et de règlement. Le devis et ses avenants constituent les conditions particulières des travaux/services à réaliser. Le contrat est soumis au droit français »

Article 2 – Droit de rétractation

Le client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat uniquement lorsque ce dernier est conclu hors établissement du professionnel, en présence simultanée des deux parties à la date de signature. Le client peut exercer ce droit en renvoyant le formulaire de rétractation joint au devis, en conservant la preuve de la date d'exercice de ce droit.

En revanche, le droit de rétractation ne peut être exercé pour plusieurs cas énoncés à l'article L221-28 et L224-59 du Code de la consommation. Tout d'abord, avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés à [...] 6° De fourniture de biens, qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles

De 7° [...] à 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° [...] à 13°

De plus, conformément à l'article L221-23 du code de la consommation, le consommateur devra supporter les coûts directs de renvoi des biens. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

Article 3 – Produits proposés

L'entreprise EDDY GOERG & FILS est une entreprise qualifiée en ramonage et intervient à domicile pour les particuliers ou les professionnels. Elle propose d'effectuer, sur demande du client, différentes prestations d'entretien (ramonage, débistrage), de contrôle ou d'informations relatifs aux installations de chauffage et de conduits de fumée. Ces prestations seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment. En préalable à toute intervention, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, la demi-journée 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 prestations de l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS consistent à :

- Entretien des conduits de fumée par le ramonage.
- Débistrer les conduits avant tubage ou réutilisation.
- Contrôler les installations.
- Vérifier les conduits par caméra vidéo

- Démousser les toitures

- Assister et conseiller le client

- L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS n'est pas tenue

d'assurer l'accès en toiture et en souche.

Les prestations s'adressent à tout client ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type foyer fermé ou ouvert, poêles, conduits d'évacuation des fumées et autres installations de chauffage appartenant au client ou à toute personne désignée par lui. Cette liste est non exhaustive, l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS 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. Le client s'engage à fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des interventions.

Article 4 – Devis

Pour connaître le montant de l'intervention, l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS établira une estimation forfaitaire selon les indications transmises par le client, si la somme est supérieure à 300€ HT le devis sera transmis par mail. En cas d'informations inexactes ou ne correspondant pas au type de conduit, l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS informera le client d'un éventuel surplus de facturation par écrit sera transmis avant d'effectuer la prestation.

La durée de validité du devis est de 15 jours. Un acompte de 30% du montant du devis devra être versé par chèque qui ne sera encaissé que le jour des travaux.

Lorsqu'une intervention est réalisée par l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS 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.

Pour que les travaux soient engagés, le client doit donner son accord écrit en signant le devis, l'attestation de TVA réduite et les CGV. Si, au cours des travaux, il apparaît que l'intervention va être différente de ce qui était prévu au devis, l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS doit informer le client et obtenir son accord écrit avant poursuite de l'opération.

Le délai de réalisation des prestations sera précisé sur le devis sauf en cas de force majeure et cas fortuits : sont considérés comme des cas de force majeure et cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations. Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits déchargeant l'entreprise de son obligation de réaliser la prestation convenue dans les délais initialement prévus : la maladie, guerre, crise sanitaire, grève, intempéries, inondations, incendies ... »

Article 5 – Interventions

Lors des interventions au domicile du client, l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS ne pourra assurer la bonne exécution de ses interventions si l'installation et/ou l'utilisation des équipements du client sont non conformes aux prescriptions du constructeur et/ou fabricant et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou de l'installateur et/ou aux normes en vigueur (RSDP NF DTU 24.1, 24.2) et/ou des Avis Techniques et/ou de tout autres recommandations ou obligations relatifs aux Travaux de Fumisterie.

-de l'avis de l'intervenant, si les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du client.

-de l'avis de l'intervenant, si les équipements semblent avoir été modifiés par un tiers non qualifié.

-de l'avis de l'intervenant, si 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 ; l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous.

Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS la validité des informations transmises, de la facture et/ou du certificat de ramonage transmis par mail ou par courrier postale, plus particulièrement les parties « Rapport de l'intervenant » et/ou « Nature des Travaux ». Ce(s) document(s) doit(vent) être conservé(s) par le client. En l'absence de ce mode de preuve, aucune responsabilité ne pourrait être engagée à l'encontre de l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS.

L'entreprise se réserve le droit de refuser toutes interventions de dépannage sur des installations réalisées par un tiers telles que poêles à bois, granulés, chaudières à granulés, gaz, fuel même après passage de nos services.

Article 6 – Tarifs et paiement

Les tarifs des interventions sont unitaires et exprimés en euros HT puis s'ajoute la TVA pour réaliser un prix TTC. Le montant de la TVA peut varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation. Les parties conviennent qu'en cas de requalification fiscale sur le taux de TVA applicable, le client s'engage à assumer la totalité de la régularisation et à rembourser l'entreprise rectifiée fiscalement des sommes versées par elle à ce titre.

Les tarifs comprennent le déplacement et la prestation réalisée chez le client. En cas de surcoût imprévu de l'intervention, l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS s'engage à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation. Une tarification supplémentaire peut être appliquée lors d'une prestation si l'installation n'a pas fait l'objet d'un entretien régulier conformément à la législation en vigueur et/ou si un défaut de combustion est constaté (surcharge du conduit/installations de chauffe). Les tarifs d'intervention de

l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS sont payables à la fin de l'intervention sauf convention contraire entre les parties. Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS, par virement bancaire depuis un établissement situé en France (pour les virements bancaires en provenance de l'étranger, la totalité des frais sera à la charge de l'émetteur) ou en espèces dans la limite légale de 1000 euros.

Le délai de paiement pour les professionnels est de 30 jours à date de facture.

Le délai de paiement pour les particuliers est à la réception de la facture.

En cas d'absence du client à un rendez-vous ou en cas d'impossibilité d'accéder aux installations du fait du client, une facturation de déplacement d'un montant forfaitaire de 20 € TTC sera appliquée. Sauf annulation du rendez – vous ayant prévenu au minimum 48 heures à l'avance par voie orale à la secrétaire ou par écrit (par mail) et en cas de force majeure. Une facture sera remise en fin de prestation, au client. Une fois le paiement réalisé, le rapport d'intervention faisant office de Certificat de Ramonage sera remis.

Le non règlement total ou partiel de la date convenue entraîne la perception de pénalités fixées à 3 fois le taux d'intérêt légal, d'une clause pénale de 15% des sommes dues et de plein droit pour les professionnels d'une indemnité pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros minimum (loi LME-Article L441-6 du Code de commerce et Décret 2012-1115 du 02/10/12 ». La transmission des factures et rapports d'intervention se fait par voie dématérialisée. Le contrat sera suspendu en cas de non versement des sommes dues par le client jusqu'à l'exécution de son obligation.

Claude de réserve de propriété : L'entreprise se réserve la propriété des fournitures non incorporées au bâti jusqu'au paiement complet des sommes dues par le client. Toutefois, si le bien est incorporé dans un autre bien, il peut être revendiqué si la récupération peut être effectuée sans dommage, notamment par un simple démontage, tant pour le bien revendiqué que pour le bien où il est incorporé. Ces dispositions ne font pas obstacle à la livraison, au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration des biens ou des dommages dont il serait la cause ».

Une actualisation des prix sera réalisée lorsque la durée entre l'élaboration des tarifs et celle des travaux est longue. Pour ce faire, le prix actualisé sera calculé de la manière suivante : Prix initial X (Valeur de l'index à la date de commencement des travaux moins de 3 mois) / valeur de l'index au mois d'établissement du prix ». (Index du coût de la construction INSEE)

Article 7 : Clause de confidentialité

Les parties s'engagent à conserver le secret sur l'ensemble des informations confidentielles transmises entre elles

Article 8 : Obligations et responsabilité de EDDY GOERG & FILS SAS et du client

L'entreprise s'engage à réaliser un travail conforme au devis, dans les règles de l'art de la réglementation départementale en vigueur et des DTU 24.1 et 24.2. L'entreprise a la possibilité de refuser l'utiliser des matériaux ou produits fournis par le client, néanmoins elle s'engage à respecter les délais susmentionnés. Le client devra payer le prix, collaborer, fournir les renseignements, autorisations et garantir l'accessibilité de ses installations.

Lorsqu'un rendez-vous a été fixé, le client a l'obligation de l'honorer sans annulation de sa part 48h avant. Lors de la prise de rendez – vous les relations commerciales devront se faire de manière apaisée et cordiales.

L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales, les services au client, sauf dans l'hypothèse où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.

Le client reconnaît que l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS n'est soumis qu'à une obligation de moyens. L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS ne saurait être tenue responsable pour toute inexécution des services lorsque la cause 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.

Le client accepte que sa propre 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 EDDY GOERG & FILS SAS.

L'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS 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 des 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.

La non-conformité en partie ou total de l'ouvrage. 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 entretenue normalement et notamment conformément aux instructions des constructeurs. Le combustible n'est pas adapté à l'utilisation. Il y a mauvaise utilisation du générateur. L'installation présente des signes de

vétusté. En aucun cas l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS ne peut être tenue responsable de tout dommage direct.

Le client doit établir et entretenir un environnement optimal afin que l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site. Le client doit tenir à disposition du technicien de l'entreprise EDDY GOERG & FILS SAS l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou installateur, les références du ou des générateurs etc. et doit informer le technicien 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 devra laisser un espace suffisant afin de garantir l'accessibilité autour de l'installation duquel l'intervenant doit effectuer l'entretien. En cas de dommage ou de casse d'un objet quelconque, l'entreprise EDDY GOERG & FILS décline toutes responsabilités. 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 9 Garantie et Assurance

Les garanties et assurances applicables pour le client : la société est assurée auprès de la MMA IARD 7 Rue de Saverne 67120 MOLSHEIM **0 806 803 807** ayant comme garantie décennale N° MMA IARD BTP 144471223. La garantie du fabricant pour les matériaux ayant la référence DW32 – DWECO – EW – FU sont garantie 10 ans, les produits ayant la dénomination PPS sont garantie 6 ans... Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de 30 jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien si :

- 1- Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien
- 2- La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours
- 3- La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement :

- 4- La non-conformité du bien persiste en dépôt de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque l défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L217-1 à L217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaises foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende visible d'u montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction du prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 10 : Litige

En cas de litige lié au contrat de vente ou de prestation de service entre le professionnel et le client (consommateur personne physique), la partie demanderesse procédera dans un premier temps au règlement à l'amiable du litige, en interne. Suite à sa première demande amiable, le client qui n'a pas obtenu satisfaction peut recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à CMC2, au 01.89.47.00.14 ou par mail à cm2c@cm2c.net.

Tous les litiges persistants auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

En cas de litige avec un professionnel, le tribunal compétent sera le Tribunal de Commerce de Colmar »

Article 11 : RGPD

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise GAZOLEEN et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés/services et des garanties éventuellement applicables à l'issu de ces travaux/services.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise GOERG Léa 3 Rue de la Scierie 68240 KAYSERSBERG – 03.89.78.13.28 – leagoerg@orange.fr.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à le traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution des tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et par le Règlement Européen n°2016/679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionné ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ».

Article 12 : ECO-CONTRIBUTION

A compter du 1^{er} janvier 2023, les tarifs de l'entreprise et les prix des devis seront majorés de l'écocontribution qui aura été acquittée sur les produits et matériaux de construction pour le bâtiment conformément à la loi AGEC du 10/02/2021 et de son décret d'application n°2021-1941 du 31/12/2021, selon les barèmes fixés par l'éco-organisme agréé.

Le client : Mention écrite : Lu et approuvé

Signature

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

A l'attention de EDDY GOERG & FILS SAS, ZA HINTERALSPACH 3 RUE DE LA SCIERIE 68240 KAYSERSBERG - eddy.goerg@sfr.fr

Je / nous (*) vous notifie/notifions 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) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile