

Conditions Générales de Vente (CGV)

SAS Ramone ta fraise
SIRET 52843512400027

ARTICLE 1 : STATUT JURIDIQUE

L'entreprise Ramone ta fraise est une société à action simplifiée (SAS)

ARTICLE 2 : ASSURANCES

L'entreprise est assurée en responsabilité civile professionnelle et décennale auprès de la Mutuelle de Poitiers sous le numéro de contrat : 302123625

ARTICLE 3 : LIMITES DE RESPONSABILITÉ

1. Obligation de conformité :

- Le client est tenu de veiller à ce que ses installations respectent les normes en vigueur (NF DTU 24.1 et 24.2). Toute non-conformité constatée sera signalée, et aucun certificat de ramonage ne pourra être délivré si l'installation est jugée dangereuse ou hors normes.

2. Intervention sur les poêles ou chaudières spécifiques :

- Ramonage poêle à granulés : l'intervention se limite au nettoyage du conduit de fumée. Le redémarrage, les réglages ou l'entretien interne doivent être réalisés lors de l'entretien complet du poêle.

- L'entretien d'un poêle à granulés : l'intervention est réalisée par un technicien habilité. Celui-ci remettra automatiquement le compteur d'heure à zéro grâce au code spécifique du poêle, si celui-ci le permet. L'entreprise porte la responsabilité de défaut pouvant être causés par le passage d'un technicien pour un délai de 48h.

- Tous typent de chaudières : l'intervention se limite au nettoyage du conduit de fumée et du corps de chauffe. Le redémarrage de l'appareil doit être effectué par un chauffagiste qualifié. Aucune responsabilité ne pourra être engagée par Ramone ta fraise en cas de dysfonctionnement après nettoyage.

3. Plaque en vermiculite ou pierres réfractaires :

- L'entreprise décline toute responsabilité en cas de fissure ou de casse lors de la manipulation d'éléments fragiles. (pare-flammes, plaques réfractaires...)

4. Éléments non-visibles ou non-accessibles :

- Aucun diagnostic ne pourra être réalisé sur des parties non-visibles, ou inaccessibles des installations.

5. Cendres et suies :

- L'entreprise Ramone ta fraise rappelle que le ramoneur a une obligation légale de collecte des suies issues de l'intervention.

- La collecte et le nettoyage des cendres nécessitent l'usage d'un équipement électrique. **En cas d'absence d'électricité dans le logement**, cette prestation ne pourra être effectuée. Elle restera alors à la charge du client, sans que la responsabilité du professionnel ne puisse être engagée à ce titre.

- Aucune obligation ne porte sur la collecte des cendres, qui relève de la responsabilité du client.

- En cas de présence excessive de cendre dans l'appareil ou dans le conduit, l'entreprise se réserve le droit de facturer un supplément pour le temps et l'effort supplémentaires.

ARTICLE 6 : POLITIQUE D'ANNULATION

1. Les rendez-vous peuvent être annulés ou modifiés sans frais s'ils sont signalés au moins 24 heures avant la date prévue.

2. Si l'annulation survient moins de 24 heures avant, 50% du montant de la prestation pourra être facturés.

3. En cas d'absence injustifiée le jour de l'intervention, la prestation pourra être facturée intégralement.

ARTICLE 7 : CERTIFICAT DE RAMONAGE

Après chaque intervention, un certificat de ramonage sera délivré attestant de la vacuité des conduits sur toutes leurs longueurs. Ce certificat est indispensable pour la conformité avec les réglementations en vigueur et peut-être requis par les assurances en cas de sinistre.

ARTICLE 8 : MODALITÉS DE PAIEMENT

1. Les paiements sont acceptés par espèces, chèque ou virement bancaire. (immédiat)

2. Toute facture non réglée à l'échéance de 8 jours, pourra entraîner l'application de pénalités de retard calculées sur la base de 10 % du montant total dû.

ARTICLE G : LITIGES ET MÉDIATION

1. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, le client peut contacter un médiateur de la consommation. (coordonnées disponibles sur demande)

2. En dernier recours, tout litige sera porté devant le tribunal.

ARTICLE G : ENTRETIEN ET DÉGRAISSAGE HOTTE DE CUISINE PROFESSIONNELLE

1. Les présentes conditions générales de vente régissent les prestations de dégraissage et d'entretien des hottes de cuisine professionnelles, comprenant le nettoyage des filtres et des conduits afin d'assurer le bon fonctionnement des installations et la conformité aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur.

2. Obligation du client :

- Fournir un accès libre et sécurisé aux installations à la date convenue.
- Assurer la coupure de l'alimentation électrique et/ou gaz si nécessaire.
- Le client s'engage à respecter la réglementation en vigueur concernant l'entretien des hottes de cuisine professionnelles notamment les normes NF EN 16282-7, HACCP et les règlements locaux en matière de sécurité incendie et d'hygiène.
- La fréquence du nettoyage recommandée est de :
 - *Tous les 3 mois minimum pour les usages intensifs.
 - *Tous les 6 mois pour les cuisines à usage modéré.
 - * Une fois par an pour une utilisation occasionnelle.
- L'entreprise ne peut être tenue responsable en cas de sanction administrative, fermeture ou incident lié au non-respect de ces obligations par le client.

3. Responsabilités

- L'entreprise ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des dommages liés à un manque d'entretien antérieur ou à une installation défectueuse.
- Tout problème constaté en dehors du cadre du nettoyage (usure, panne, défaut de ventilation) sera signalé au client, mais ne relève pas de la responsabilité de l'entreprise.
- En cas de réclamation, le client dispose de **48 heures après l'intervention** pour signaler tout problème constaté. Passés ce délai, l'intervention sera considérée comme conforme et acceptée.

4. Tarifs et modalités de paiement

- Les tarifs sont établis selon la taille des installations, l'état de salissure et la fréquence d'intervention.
- Un devis détaillé sera fourni avant toute intervention.
- Le paiement s'effectue selon les modalités précisées sur le devis (acompte de 30%, et solde à la réception des travaux)

5. Garanties et conformité

- Les prestations sont réalisées conformément aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur (NF/ HACCP...)
- Un certificat d'entretien sera remis au client après l'intervention pour prouver la réalisation du service.

C. Annulation et report de rendez-vous

- Toute annulation ou report de rendez-vous par le client doit être signalé au moins **48 heures à l'avance**. Passés ce délai, l'entreprise se réserve le droit de facturer des frais d'annulation correspondant à 20% du montant du devis.
- En cas d'absence du client ou d'impossibilité d'accès au site à la date convenue, l'intervention sera facturée en totalité.
- L'entreprise peut reporter ou annuler une intervention en cas de force majeure (intempéries, panne d'équipement, indisponibilité du personnel) sans indemnisation pour le client. Une nouvelle date d'intervention sera alors proposée.

Acceptation des CGV :

Les présentes CGV sont considérées comme acceptées dès la confirmation d'un rendez-vous ou la validation d'un devis par le client.

Le document est mis à disposition sur notre site internet www.ramonetafraise.fr, sur demande, ou envoyé par courriel pour consultation préalable.