

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET D'INTERVENTIONS

## I. ARTICLE – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'intervention s'appliquent à toutes les prestations conclues par l'EURL Thierry Davaine - DT FLAMME (désignée dans les paragraphes suivants par « le prestataire ») auprès des clients, quel que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, sur lesquelles les présentes Conditions Générales de Vente prévalent conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, et concernant les services suivants : **installation de chauffage – installation de poêle à granulés – maintenance et dépannage d'appareil de chauffage et notamment de poêle ou chaudière à granulés.** Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande. Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

## II. ARTICLE – Commandes

II.1. Les ventes de prestations (appareil, installation, dépannage, réparation,...) ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis par le prestataire et acceptation expresse et par écrit par le Client avec la mention bon pour accord daté et signé.

II.2. Le devis du prestataire a une validité de 30 jours à compter de sa date d'établissement.

II.3. Modifications de commande : demandées par le Client, elles ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, et après signature par le Client et le prestataire d'un nouveau bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

II.4. L'arrêté du 2 mars 1990, impose au prestataire, d'établir un devis lorsque le montant estimé est supérieur à 150,00 € TTC, pour les travaux de dépannage, réparation et entretien (hors prestations réalisées dans le cadre d'un contrat d'entretien ou de garantie couverte par des paiements forfaitaires) et hors cas d'urgence absolue (par exemple : fuite de gaz, émanation de monoxyde de carbone, fuite d'eau pouvant entraîner un dégât des eaux, etc.).

## III. ARTICLE – Tarifs

Les prestations de services sont proposées aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article II.1 ci-dessus.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client après chaque prestation de services.

Toute information de tarif sera remise au client sur simple demande.

## IV. ARTICLE – Conditions de règlement

IV.1. **Délai de paiement :** Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture des prestations de services commandées, et comme indiqué sur la facture remise au Client.

IV.2. **Versement d'un acompte :** Un acompte correspondant à 40 % du prix total du devis de prestations de services commandés est exigé lors de la passation de la commande. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de l'intervention ou de la livraison. Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des prestations de services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente.

IV.3. **Paiement en un seul versement :** Le prix est payable en totalité et en un seul versement dès réception des prestations de services commandées, telles que définies aux présentes Conditions Générales de Vente, arrêté d'un commun accord entre le Client et le Prestataire lors de la négociation commerciale. Ce délai sera mentionné sur la facture qui sera remise au Client par le Prestataire.

IV.4. **Escompte :** Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes Conditions Générales de Vente ou sur la facture émise par le Prestataire.

IV.5. **Pénalités de retard :** En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, des pénalités de retard calculées sur la base de cinq fois le taux d'intérêt légal sur le montant TTC, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40€ pour les professionnels seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en

outre le droit de suspendre l'exécution de ses obligations.

## V. ARTICLE – Modalités d'intervention ou de livraison

V.1. **Livraison ou délai d'intervention (sauf dépannage) :** Les prestations de services demandées par le Client (livraison et installation ou intervention pour entretien et maintenance) seront fournies dans un délai convenu entre les 2 parties, à compter de la réception par le Prestataire du devis correspondant dûment signé, accompagné de l'acompte exigible. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra valablement engager sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard pour réalisation de travaux supplémentaires, intempéries ou empêchements de force majeure.

V.2. **Reserves :** à défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité. Le Client disposera d'un délai de 7 jours, à compter de la fourniture des prestations et de la réception de celles-ci pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée si non-respect de ces formalités et délais par le Client. Le Prestataire rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais, les prestations fournies dont le défaut de conformité aurait été dûment prouvé par le Client.

## VI. ARTICLE – Intervention - Entretien – Dépannage

VI.1. **Intervention :** Le Client devra laisser un espace suffisant, nécessaire à l'exécution de travaux de maintenance et de réparation au prestataire.

Les interventions seront effectuées pendant les heures normales de travail de 8h à 12h et de 14h à 18h. Les jours ouvrables sont du lundi au vendredi, hors jours fériés. L'intervention peut avoir lieu en dehors de ces horaires si les deux parties s'entendent, des frais étant facturés en supplément au client.

Au cas où le technicien envoyé par le prestataire ne pourrait avoir accès au fait du client, le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément, conformément au tarif en vigueur.

VI.2. **Obligation du prestataire :** Le prestataire doit donner au client les indications nécessaires pour le bon fonctionnement du poêle, la programmation horaire de ce dernier, n'en faisant pas parti, et lui fournir la notice d'utilisation en français sur sa demande, lui montrer les opérations de nettoyage à effectuer sur sa demande.

Le prestataire doit s'assurer que le matériel, les équipements et leurs installations sont conformes aux normes en vigueur ou conformes aux prescriptions du constructeur. Toutefois, le prestataire ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable par rapport à une installation hors norme effectuée par un tiers. Si de nouvelles normes voyaient le jour ou une installation était hors norme, le prestataire le signalerai et les frais de mise aux normes seraient à la charge du client.

Le prestataire tient à jour un dossier de maintenance. Il y consigne toutes informations concernant le poêle et son historique connu. Ces informations pourraient être fournies à un éventuel nouveau prestataire sur simple demande, des frais de dossier pouvant être engendrés selon la taille et le contenu du dossier.

VI.3. **Obligation du client :** Il est rappelé au client que la responsabilité du prestataire ne peut être engagée (sans avis contraire) sur les équipements indépendants tels que thermostat d'ambiance, radiateurs ou leurs circuits, ballon tampon et autre système de gestion sur lesquels le prestataire n'intervient pas.

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le prestataire et précisées dans la documentation de l'appareil.

Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du prestataire.

Afin de ne pas risquer de détériorer le poêle, les granulés utilisés devront répondre strictement aux critères de qualité de la norme DIN 51 731, le prestataire recommande les critères de qualité des normes DIN PLUS, EN PLUS ou NF. Dans tous les cas, des pellets comprenant une teneur en cendre >0.5% ou une teneur en poussière >5% ne doivent jamais être utilisés. Du bois bûches ayant un pourcentage d'humidité supérieur >20% au cœur de la buche ne doit jamais être utilisé dans les inserts, foyer, poêle ou chaudière utilisant ce combustible.

VI.4. **Ramonnage :** Conformément au règlement sanitaire du département de la Loire, et plus particulièrement à l'article 31.6, deux ramonnages mécaniques ou conduit sont nécessaires : l'un durant la période de chauffe, le second en dehors de la période de chauffe.

Le prestataire se tient à la disposition du client pour effectuer ces deux ramonnages avec une facturation correspondante.

Le prestataire se dégage de toute responsabilité dans le cas où le client ne respecterait pas le règlement sanitaire du département.

VI.5. **Entretien :** la « visite d'entretien » consiste à effectuer les opérations d'entretien nécessaires et à vérifier le bon fonctionnement de l'appareil. Dans le cas où cela sera nécessaire, le prestataire pourra suggérer au client le changement de pièces d'usure ou défectueuses (joint par exemple), ce qui fera l'objet d'une facturation supplémentaire au tarif en vigueur. En fonction du choix du client, la périodicité des visites d'entretien peut être fixée à 1 fois par an ou à 2 fois par an. Pour chaque visite, le prestataire contactera le client et lui proposera une date. Si la date ne convient pas au client, celui-ci contactera le prestataire dès que possible afin de convenir d'une autre date.

Certains appareils sont programmés par le fabricant pour demander l'entretien annuel. Dans le cas où l'appareil viendrait à demander un entretien annuel avant la date proposée par le prestataire, le client prendra rendez-vous avec celui-ci afin que ce dernier puisse réaliser l'entretien extraordinaire.

Il convient également de prendre en compte que selon l'appareil utilisé, il faut prévoir une visite d'entretien pour 1 tonne de granulés brûlée. Dans ce cas, chaque fois qu'une tonne de granulés sera brûlée, le client devra prendre contact avec le prestataire afin de lui demander un entretien extraordinaire.

Le client devra se reporter à la notice de son appareil afin d'en connaître les périodicités d'entretien préconisées par le fabricant.

Le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de problème ou dégâts résultants du non-respect de ces règles.

Le prestataire indiquera au client s'il peut continuer ou non à utiliser le poêle dans l'attente de l'intervention.

## VI.6. Dépannage

Premier diagnostic téléphonique : Sur appel motivé du client signalant une anomalie ou une panne, le prestataire réalisera un premier diagnostic par téléphone avec la collaboration du client, dans la mesure où cela est possible et nécessaire. Ce diagnostic comportera notamment une lecture des valeurs disponibles sur le contrôleur électronique du poêle.

En fonction du résultat de ce premier diagnostic, une intervention du prestataire pourra être nécessaire.

Intervention de dépannage chez le client.

Lors de l'intervention de dépannage, le prestataire réalisera un diagnostic de la panne. Dans la mesure du possible et avec l'accord du client, le prestataire effectuera la réparation lors de cette intervention.

Toute intervention de diagnostic de dépannage chez le client sera facturée selon le tarif en vigueur.

Les pièces nécessaires au dépannage seront facturées au tarif en vigueur sauf si elles entrent dans le cadre de la garantie.

## VII. ARTICLE – Responsabilité du Prestataire – Garantie

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des prestations et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des prestations fournies et les rendant impropres à l'usage auxquelles elle étaient destinées, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client, pendant la durée de garantie légale contre les vices cachés, à compter de leur fourniture au Client. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action, s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 7 jours à compter de leur découverte. Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux. La garantie du Prestataire est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des prestations.

Le prestataire rappelle aux clients que l'appareil de chauffage qu'il a vendu ou sur lequel il interviendra est **exclusivement garantie par le fabricant de l'appareil**. Il conviendra donc que le client entre en contact avec le fabricant de l'appareil en cas de dysfonctionnement de l'appareil durant la période de garantie.

## VIII. ARTICLE – Responsabilité du Fabricant – Garantie

Durant la période de garantie du fabricant, la main d'œuvre et les frais de déplacement ne sont pas couverts par la garantie sauf mention contraire et écrite du fabricant.

Durant la période de garantie du fabricant, les pièces sont généralement garanties pendant une période de 2 ans à partir de la date de facturation à l'exception des pièces dites « d'usure ».

Il convient toutefois au client de fournir la facture d'installation et les conditions de garanties au prestataire dans le cas où ce dernier n'a pas effectué la mise en service de l'appareil.

Le prestataire rappelle que pour bénéficier de la garantie de certain constructeur, la mise en service doit être effectuée par un professionnel, voire par une Station Technique Agréée, comme la Société DT FLAMME.

Votre prestataire se tient à votre disposition pour de plus amples informations sur ce sujet.

Les pièces d'usures des poêles à pellets sont les pièces intérieures du foyer directement exposées

au feu tels que pot de bruleur (brasero), bougie d'allumage, les réfractaires (charlotte, vermiculture, etc), l'isolation, les joints, les plaques en tôles ou en fonte, la ou les vitres, etc. Sont exclues de la garantie les pièces remplacées suite à un des faits suivants :

- Le non-respect des préconisations d'entretien par le client.
- L'utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents.
- La négligence ou faute du client.
- La modification des spécifications de la machine et de son installation.
- L'utilisation de combustibles autres que ceux préconisés par le fabricant ou le prestataire ou stockés dans un lieu humide.
- La variation ou défaillance du courant électrique.
- Les dégradations dues à la foudre ou à l'orage, des inondations, etc.
- La programmation incorrecte.
- Les réparations ou entretien effectués par des personnes étrangères au prestataire.
- Le déplacement ou le transport dans un autre lieu de l'appareil.
- D'éventuelles alarmes types dépressions ou flux d'air n'apparaissant pas dans un délai d'une semaine après une mise en service.

## IX. Limitation de responsabilité

Le prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses des présentes conditions, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus au paragraphe précédent.

Le prestataire ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de la mauvaise utilisation du matériel, y compris du manque d'entretien courant à la charge du client (nettoyage du foyer, décaissage, bourrage de sciure dans la vis par introduction de granulés friables ou de mauvaise qualité ou contenant trop de poussières), ou dans le cas d'une non-conformité de l'installation avec un refus de remise aux normes de la part du client.

Le prestataire ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale. Enfin, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournitures, sinistres ou accidents, non-conformité ou vétusté de l'installation.

Le prestataire ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

## X. ARTICLE – Réserve de propriété

Le prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le client, un droit de propriété sur les produits vendus, lui permettant de reprendre possession des dits produits. Tout acompte versé par le client restera acquis au prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du client. En revanche, le risque de perte et de détérioration sera transféré au client dès la livraison des produits commandés. Le client s'oblige, en conséquence, à faire assurer, à ses frais, les produits commandés, au profit du prestataire, par une assurance ad hoc, jusqu'au complet transfert de propriété et à en justifier à ce dernier lors de la livraison. A défaut, le prestataire serait en droit de retarder la livraison jusqu'à la présentation de ce justificatif.

## XI. ARTICLE – Litiges

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, seront soumis au tribunal de commerce de Roanne.

## XII. ARTICLE – Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client faisant appel ou ayant fait appel aux services du prestataire. Le client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a une connaissance.