

SEYS RAMONAGE

Conditions générales de vente et de prestation de services

24 boulevard des Alliés – 59148 Flines-les-Râches

Téléphone : 06 58 76 02 38 - E-mail : info@seysfranck.com

SIREN : 808 276 182 - SIRET : 808 276 182 00041

TVA : FR54 808276182 - Assurance : MAAF – N° 159324437 F-MCE-001

Version : janvier 2025

Avertissement important — Sécurité incendie

Une installation de chauffage ou d'évacuation des produits de combustion présentant des anomalies peut exposer les occupants et les biens à des risques importants, notamment :

- risque d'incendie ;
- risque de feu de conduit ;
- risque de refoulement de fumées ;
- risque d'intoxication au monoxyde de carbone ;
- risque de détérioration de l'appareil ou du conduit ;
- risque de propagation du feu aux matériaux combustibles environnants.

LE RAMONAGE NE CONSTITUE PAS UNE MISE EN CONFORMITÉ DE L'INSTALLATION.

L'attestation de ramonage confirme l'opération de ramonage effectivement réalisée. Elle ne constitue pas, à elle seule, une certification générale de conformité de l'ensemble de l'installation.

Lorsqu'une anomalie visible ou accessible susceptible de compromettre la sécurité des personnes ou des biens est constatée, SEYS RAMONAGE la signale au client.

Lorsque la situation le justifie, SEYS RAMONAGE peut recommander de ne plus utiliser l'installation jusqu'à la réalisation d'un contrôle complémentaire, d'une réparation ou d'une remise en conformité.

Une attestation de ramonage n'est pas un document de complaisance.

Changer d'intervenant ne modifie pas l'état réel de l'installation et ne fait pas disparaître une anomalie précédemment constatée.

SEYS RAMONAGE — Sécurité – Transparence – Responsabilité professionnelle

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services ont pour objet de définir les droits et obligations de SEYS RAMONAGE et de ses clients.

Elles sont applicables notamment aux prestations suivantes :

- ramonage des conduits de fumée ;
- ramonage des conduits ou tuyaux de raccordement ;
- entretien des appareils lorsque cette prestation est expressément commandée ;
- inspection visuelle ;
- contrôle caméra ;
- diagnostic ou constat technique ;
- débistrage ;
- réparation ;

- travaux d'installation ;
- travaux de mise en conformité ;
- remplacement de pièces ;
- toute prestation complémentaire expressément mentionnée sur un devis, un bon de commande ou un document contractuel.

Les conditions particulières figurant sur un devis, une confirmation de commande ou un bon d'intervention prévalent sur les présentes conditions lorsqu'elles concernent spécifiquement la prestation commandée.

2. Acceptation des conditions générales

Les présentes conditions sont communiquées ou mises à disposition du client avant la conclusion du contrat.

La validation d'un devis, d'un bon de commande, d'une réservation ou d'une confirmation de rendez-vous comportant un renvoi aux présentes conditions vaut acceptation de celles-ci.

Lorsqu'une demande effectuée sur internet, par téléphone, SMS ou e-mail constitue seulement une demande de rendez-vous soumise à validation, le rendez-vous n'est définitivement confirmé qu'après acceptation par SEYS RAMONAGE.

3. Nature de la prestation de ramonage

Le ramonage consiste en une action mécanique directe sur les parois du conduit permettant d'éliminer les suies et dépôts présents dans celui-ci.

La prestation est réalisée en fonction :

- de la configuration de l'installation ;
- de l'état apparent du conduit ;
- du combustible utilisé ;
- de l'accessibilité des différentes parties ;
- du matériel pouvant être utilisé dans des conditions normales de sécurité.

Le ramonage peut concerner le conduit de fumée ainsi que les éléments de raccordement concernés par la prestation.

4. Limites de la prestation

Sauf commande spécifique, une prestation de ramonage ne constitue pas :

- une expertise judiciaire ;
- une expertise immobilière exhaustive ;
- une étude thermique ;
- une certification générale de conformité ;
- un contrôle destructif ;
- un contrôle exhaustif d'étanchéité ;
- une garantie contre les vices cachés ;
- une vérification des parties encastrées ou dissimulées ;
- une validation de travaux antérieurement réalisés par le propriétaire ou un autre professionnel.

Les observations formulées par SEYS RAMONAGE concernent principalement les éléments visibles ou accessibles au moment de l'intervention.

5. Obligations du client avant l'intervention

Le client s'engage à permettre l'exécution de la prestation dans des conditions normales de sécurité et d'accessibilité.

Il doit notamment :

- permettre l'accès au logement ou au local ;
- permettre l'accès à l'appareil ;
- dégager l'espace de travail ;
- rendre accessibles les trappes nécessaires ;
- retirer les objets présents à proximité immédiate ;
- signaler toute anomalie connue ;
- signaler toute modification récente de l'installation ;
- prévenir SEYS RAMONAGE de tout feu de cheminée ou incident antérieur ;
- éloigner les animaux de la zone d'intervention ;
- veiller à ce que les enfants ne se trouvent pas dans la zone de travail.

Le client doit communiquer loyalement les informations connues concernant son installation.

6. Documents relatifs à l'installation

Lorsque ces documents existent, le client est invité à mettre à disposition de SEYS RAMONAGE :

- les attestations de ramonage précédentes ;
- la notice technique de l'appareil ;
- la facture d'installation ;
- les documents concernant le conduit ;
- les factures de travaux ;
- les rapports de contrôle ;
- les attestations de conformité éventuelles ;
- les documents relatifs à un précédent sinistre ;
- tout document permettant de connaître l'historique de l'installation.

L'absence de documents ne rend pas automatiquement l'intervention impossible. Elle peut cependant limiter les possibilités d'analyse de l'installation.

7. Préparation obligatoire de l'installation

Avant l'arrivée du ramoneur, le client doit préparer son installation.

Il lui appartient notamment :

- d'arrêter suffisamment tôt l'appareil ;
- de s'assurer de l'absence de combustion ;
- de retirer les cendres ;
- de retirer les bûches ;
- de retirer les granulés accessibles lorsque cela est nécessaire ;
- de retirer papiers, cartons et autres objets ;
- de dégager le foyer ;
- de rendre les trappes accessibles ;
- de dégager le mobilier ou les objets empêchant l'intervention.

Une installation peut être considérée comme non préparée lorsque les conditions de travail normales ne sont pas réunies à l'arrivée de l'intervenant.

Lorsque la préparation nécessaire est mineure, SEYS RAMONAGE peut décider de la réaliser. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation.

Lorsque la préparation nécessite un temps important, une manutention excessive, présente un risque ou perturbe significativement la tournée, l'intervention peut être refusée ou reportée.

Lorsque SEYS RAMONAGE s'est déplacé mais que l'intervention ne peut être réalisée en raison d'une installation non préparée malgré les consignes communiquées au client, un forfait de déplacement et d'immobilisation de 30,00 € TTC est facturé.

8. Appareil chaud ou présence de braises

L'appareil doit être suffisamment froid pour permettre une intervention sans danger.

La présence de flammes, de braises, d'une combustion récente ou d'une température excessive peut entraîner le refus ou le report de l'intervention.

SEYS RAMONAGE reste seul juge de la possibilité de manipuler l'appareil en sécurité.

Lorsque le déplacement a été effectué alors que les instructions de préparation avaient été préalablement communiquées au client et que l'intervention est impossible en raison d'un appareil encore chaud ou de la présence de braises, un forfait de déplacement et d'immobilisation de 30,00 € TTC est facturé.

9. Client absent

Le client ou une personne majeure autorisée à permettre l'accès au logement doit être présent pendant la plage de rendez-vous convenue.

En cas d'absence, SEYS RAMONAGE peut tenter de joindre le client par téléphone ou SMS.

Si aucun accès n'est possible, l'intervention est considérée comme empêchée du fait du client.

SEYS RAMONAGE peut alors constater l'absence, enregistrer l'heure du passage, tenter de joindre le client, proposer un nouveau rendez-vous et facturer le forfait de déplacement et d'immobilisation prévu aux présentes conditions.

FORFAIT CLIENT ABSENT : 30,00 € TTC.

Une nouvelle intervention constitue un nouveau déplacement et fera l'objet d'un nouveau rendez-vous.

10. Accès impossible ou insuffisant

SEYS RAMONAGE peut refuser ou interrompre une prestation lorsque l'accès nécessaire à l'appareil, au conduit ou aux trappes ne permet pas une intervention normale.

Cela peut notamment concerner :

- un meuble impossible à déplacer ;
- une trappe inaccessible ;
- une installation enfermée ou habillée sans accès suffisant ;
- un conduit inaccessible ;
- un obstacle empêchant l'utilisation des outils ;
- un accès en hauteur dangereux.

Lorsque l'impossibilité d'intervenir est due à un accès qui aurait dû être rendu disponible par le client avant l'intervention, le forfait de déplacement et d'immobilisation de 30,00 € TTC peut être facturé.

SEYS RAMONAGE ne peut être tenu responsable d'un contrôle incomplet sur des parties qui lui sont matériellement inaccessibles.

11. Annulation ou report par le client

Toute annulation ou demande de report doit être signalée au minimum 48 heures avant le rendez-vous, sauf accord contraire.

Une annulation tardive peut donner lieu à la facturation d'un forfait lorsque celui-ci a

été préalablement porté à la connaissance du client.

Aucun forfait ne sera appliqué lorsque son application serait contraire aux dispositions légales applicables, notamment en cas de force majeure.

12. Report ou annulation par SEYS RAMONAGE

SEYS RAMONAGE peut reporter une intervention notamment en cas de maladie, accident, panne de matériel, panne du véhicule, conditions météorologiques dangereuses, prolongation exceptionnelle d'une intervention précédente, force majeure ou toute situation compromettant la sécurité.

Dans ce cas, un nouveau rendez-vous est proposé.

Aucun forfait d'absence ou d'annulation imputable au client n'est appliqué lorsque l'impossibilité d'intervention résulte exclusivement de SEYS RAMONAGE.

13. Accès toiture et conditions météorologiques

SEYS RAMONAGE ne réalise aucune intervention en toiture lorsqu'il estime que les conditions de sécurité nécessaires ne sont pas réunies.

L'accès peut notamment être refusé en présence de pluie, gel, neige, vent, toiture humide, couverture fragile, risque de chute ou absence de dispositif permettant un accès raisonnablement sécurisé.

Lorsque cela est techniquement possible, une autre méthode d'intervention peut être utilisée ou proposée.

La sécurité du professionnel demeure prioritaire.

14. Obstacle, bistre ou impossibilité de ramonage

Un ramonage classique peut être impossible en présence notamment d'un obstacle, d'une obstruction, d'un conduit fortement bistré, d'un dépôt anormalement important, d'une déformation, d'une détérioration du conduit ou d'un élément empêchant le passage normal des outils.

SEYS RAMONAGE peut interrompre l'intervention.

Un débistrage, un contrôle caméra, un démontage ou une autre prestation peut être proposé.

Toute prestation supplémentaire payante fait l'objet d'une information préalable au client.

Lorsque l'impossibilité de réaliser la prestation résulte uniquement de l'état technique du conduit et non d'un manquement du client à ses obligations de préparation, le forfait de 30,00 € TTC n'est pas automatiquement applicable.

15. Attestation de ramonage

Lorsqu'une opération de ramonage a effectivement été réalisée, SEYS RAMONAGE remet une attestation correspondant à la prestation réalisée.

Cette attestation identifie le ou les conduits concernés.

Elle peut être accompagnée d'observations, de réserves, de photographies, d'un rapport complémentaire ou de recommandations techniques.

Une anomalie constatée sur l'installation ne signifie pas que le ramonage n'a pas été réalisé lorsque celui-ci a effectivement été exécuté.

Inversement, une attestation de ramonage ne fait pas disparaître une anomalie ou une non-conformité signalée.

16. Contrôle visuel et anomalies constatées

Dans le cadre de son intervention, SEYS RAMONAGE peut signaler toute anomalie visible susceptible d'affecter le fonctionnement ou la sécurité de l'installation.

Ces observations peuvent notamment concerner l'appareil, le conduit de raccordement, le conduit de fumée, les distances de sécurité visibles, la ventilation, l'arrivée d'air, les matériaux combustibles situés à proximité, la souche, le terminal, les éléments de raccordement et l'état apparent de certaines pièces.

Les constatations peuvent être fondées sur les textes réglementaires applicables, les prescriptions du fabricant, les règles de l'art, les DTU applicables, ainsi que les informations et documents disponibles.

Les constatations portent sur les éléments visibles ou accessibles au moment de l'intervention.

17. Procédure en cas de situation potentiellement dangereuse

Lorsqu'une anomalie pouvant compromettre la sécurité est constatée, SEYS RAMONAGE applique autant que possible la procédure suivante :

1. Sécurisation : l'intervenant cesse toute manipulation susceptible d'aggraver le risque.
2. Constat technique : l'anomalie est décrite aussi précisément que possible.
3. Photographies : lorsque cela est pertinent, des photographies techniques peuvent être réalisées.
4. Information du client : le client est informé oralement lorsqu'il est présent.
5. Traçabilité écrite : l'anomalie peut être mentionnée sur l'attestation, le rapport d'intervention, un document séparé ou un document photographique.
6. Recommandation : lorsque l'anomalie présente un risque sérieux, SEYS RAMONAGE peut inscrire notamment : « UTILISATION DÉCONSEILLÉE JUSQU'À CONTRÔLE, RÉPARATION OU MISE EN CONFORMITÉ DE L'INSTALLATION. »
7. Proposition de solution : lorsque cela relève de ses compétences, SEYS RAMONAGE peut proposer un contrôle complémentaire, un contrôle caméra, un débistrage, une réparation, un remplacement ou des travaux de remise en conformité.

Un devis séparé peut être établi. Le client demeure libre de faire appel au professionnel de son choix.

18. Accident, sinistre ou feu de cheminée

Le client doit informer SEYS RAMONAGE de tout événement susceptible d'avoir affecté le conduit ou l'appareil.

Il doit notamment signaler un feu de cheminée, un incendie, une surchauffe importante, un refoulement important, un accident ou un sinistre.

Un simple ramonage effectué après un feu de cheminée ou un sinistre ne doit pas être interprété comme une autorisation automatique de remise en service.

Des vérifications techniques complémentaires peuvent être nécessaires.

19. Refus ou interruption de l'intervention

SEYS RAMONAGE peut refuser de commencer ou décider d'interrompre une intervention lorsque celle-ci ne peut pas être réalisée conformément aux règles professionnelles ou dans des conditions normales de sécurité.

Cela peut notamment être le cas en présence d'un appareil chaud, de braises, d'un conduit inaccessible, d'un obstacle, d'une installation instable, d'un danger

électrique, d'un risque de chute, d'un état sanitaire ou matériel incompatible avec l'intervention, d'un comportement mettant en danger l'intervenant ou d'une situation technique nécessitant une prestation différente.

Lorsque le ramonage n'a pas été réalisé, aucune attestation affirmant qu'il a été effectué ne sera établie.

Un compte rendu peut être remis au client.

Lorsque l'impossibilité d'intervention résulte d'une situation imputable au client telle qu'une absence, un appareil chaud ou une installation non préparée, le forfait de 30,00 € TTC prévu aux présentes conditions est applicable.

20. Signature du client et refus de signature

La signature d'un document d'intervention confirme notamment que le document ou les informations mentionnées ont été présentés au client.

Elle ne constitue pas une renonciation du client à ses droits.

Lorsque le client refuse de signer un document comportant une observation ou une recommandation de sécurité, SEYS RAMONAGE peut porter la mention : « Client informé – refuse de signer ou d'accuser réception du document. »

Le refus de signature ne remet pas en cause la réalité des constatations effectuées.

SEYS RAMONAGE peut conserver les éléments de traçabilité correspondants.

21. Photographies techniques

SEYS RAMONAGE peut réaliser des photographies techniques lorsqu'elles sont nécessaires ou utiles pour constater l'état de l'installation, conserver une preuve de l'état avant intervention, identifier une anomalie, expliquer une observation au client, établir un rapport, préparer un devis, gérer une réclamation ou assurer la traçabilité de la prestation.

Les photographies sont limitées autant que possible aux éléments techniques concernés.

Toute utilisation commerciale permettant d'identifier le client ou son habitation est distincte de cette utilisation technique et doit respecter la réglementation applicable.

22. Plaques de vermiculite, fonte et pièces d'usure

Les plaques de vermiculite, déflecteurs, briques réfractaires, plaques de fonte, joints et autres pièces exposées aux températures élevées sont des éléments susceptibles de s'user et de se fragiliser.

Certaines fissures peuvent exister avant l'intervention sans être immédiatement visibles.

SEYS RAMONAGE peut photographier l'état apparent de ces éléments avant manipulation.

SEYS RAMONAGE ne saurait être tenu responsable d'une rupture résultant exclusivement d'une usure ou d'une fragilité préexistante lorsqu'une manipulation normale et nécessaire a été réalisée avec les précautions attendues d'un professionnel.

Cette disposition ne saurait exclure la responsabilité de SEYS RAMONAGE en cas de faute démontrée lors de l'intervention.

23. Responsabilité du client après signalement d'une anomalie

Lorsqu'une anomalie est portée à la connaissance du client, celui-ci doit prendre les dispositions raisonnablement nécessaires pour la faire contrôler ou corriger.

Lorsque SEYS RAMONAGE recommande de ne plus utiliser l'installation, le client est

invité à respecter cette recommandation jusqu'à ce que les contrôles ou travaux nécessaires aient été effectués.

La décision de remettre en service une installation malgré un avertissement écrit relève de la décision du client, sous réserve des responsabilités respectives fixées par la loi.

24. Responsabilité de SEYS RAMONAGE

SEYS RAMONAGE répond des dommages directement imputables à une faute démontrée commise lors de l'exécution de sa prestation.

L'entreprise ne peut cependant être tenue responsable des conséquences exclusivement imputables notamment à un vice caché impossible à détecter lors de l'intervention, à une partie inaccessible, à une partie dissimulée dans la construction, à une information importante non communiquée par le client, à une modification postérieure de l'installation, à une intervention ultérieure d'un tiers, à l'absence de réparation d'une anomalie signalée ou à une utilisation contraire aux recommandations remises au client.

Aucune disposition des présentes conditions n'a pour objet de supprimer les droits légaux dont bénéficie le consommateur.

25. Travaux et remise en conformité

Lorsqu'une anomalie nécessite des travaux, SEYS RAMONAGE peut établir un devis.

Le client reste libre d'accepter le devis, de le refuser, de demander un autre avis ou de confier les travaux à un autre professionnel.

SEYS RAMONAGE reste également libre de refuser une intervention qui ne relève pas de ses compétences ou qui ne pourrait pas être réalisée dans des conditions satisfaisantes.

26. Prix

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client avant la réalisation de la prestation.

Les prix communiqués aux particuliers sont exprimés toutes taxes comprises lorsque cela est applicable.

Toute prestation supplémentaire payante est soumise à l'accord préalable du client lorsqu'elle n'était pas comprise dans la commande initiale.

Les remises commerciales sont soumises aux conditions communiquées lors de l'offre.

27. Paiement

Sauf accord contraire, le paiement est exigible à l'issue de l'intervention.

Le client doit régler la totalité de la prestation réalisée.

Les paiements différés ou fractionnés ne sont acceptés qu'après accord préalable de SEYS RAMONAGE.

En cas d'impayé, SEYS RAMONAGE pourra entreprendre les démarches nécessaires au recouvrement de la somme due conformément à la réglementation applicable.

28. Frais de déplacement et d'immobilisation

Lorsque SEYS RAMONAGE s'est déplacé mais que l'intervention ne peut être exécutée pour une cause imputable au client, un forfait de déplacement et d'immobilisation de 30,00 € TTC est facturé.

Ce forfait s'applique notamment dans les situations suivantes :

- client absent au moment du passage ;
- impossibilité d'accéder au logement ;
- refus d'accès après déplacement ;
- appareil encore chaud malgré les consignes communiquées ;
- présence de braises ou combustion récente ;
- installation non préparée ;
- foyer non vidé ;
- présence de bois, papiers, cartons ou objets empêchant l'intervention ;
- accès à l'appareil ou au conduit empêché par un encombrement qui aurait dû être retiré avant l'intervention.

FORFAIT DE DÉPLACEMENT / INTERVENTION IMPOSSIBLE : 30,00 € TTC.

Ce forfait correspond au déplacement du professionnel, au temps immobilisé et à la désorganisation de la tournée occasionnée par l'impossibilité de réaliser la prestation.

Il ne constitue pas le paiement du ramonage lui-même.

Lorsqu'un nouveau rendez-vous est pris, la prestation effectivement réalisée lors de ce nouveau rendez-vous reste facturée au tarif normalement applicable.

Le forfait de 30,00 € TTC n'est pas appliqué lorsque l'impossibilité d'intervention est exclusivement imputable à SEYS RAMONAGE ou lorsqu'une disposition légale impose de ne pas le facturer.

29. Organisation des rendez-vous et tournées

Les interventions de SEYS RAMONAGE peuvent être organisées sous forme de tournées.

Lorsqu'une plage horaire est communiquée, celle-ci correspond à une période de passage et non à une heure d'arrivée garantie, sauf engagement spécifique contraire.

L'ordre des interventions peut être modifié en fonction de la circulation, de la durée des prestations précédentes, des difficultés techniques rencontrées, des urgences ou des conditions météorologiques.

Lorsqu'un SMS ou un appel est adressé au client avant l'arrivée, il s'agit d'un service destiné à faciliter son organisation.

Cette information ne dispense pas le client d'être disponible pendant la plage de rendez-vous qui lui a été communiquée.

Le client doit rester joignable au numéro transmis lors de la prise de rendez-vous.

30. Droit de rétractation

Lorsqu'un contrat conclu à distance ou hors établissement bénéficie du droit légal de rétractation, le consommateur dispose du délai prévu par la réglementation.

Lorsque le consommateur demande expressément que la prestation soit réalisée avant l'expiration du délai de rétractation, les formalités légales applicables sont recueillies par SEYS RAMONAGE.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée dans les conditions permettant légalement la perte du droit de rétractation, celui-ci ne peut plus être exercé concernant la prestation intégralement réalisée.

31. Assurance du client et portée de l'attestation

L'attestation de ramonage permet au client de justifier l'exécution de l'opération mentionnée sur le document.

Elle ne constitue pas une police d'assurance, une décision d'indemnisation, une garantie

donnée par l'assureur ou une certification générale de conformité de l'installation.

La couverture d'un sinistre dépend du contrat d'assurance souscrit par le client et des circonstances du sinistre.

En présence d'une anomalie connue, SEYS RAMONAGE recommande au client de contacter directement son assureur afin de connaître précisément les conditions de sa couverture.

Dans la mesure du possible, il est recommandé de demander une confirmation écrite à la compagnie d'assurance.

32. Données personnelles

Les données collectées par SEYS RAMONAGE peuvent être utilisées notamment pour la prise de rendez-vous, l'organisation des tournées, l'exécution des prestations, l'établissement des factures, l'établissement des attestations, la gestion des photographies techniques, le suivi de la relation client, le traitement des réclamations et le respect des obligations légales de l'entreprise.

Le client bénéficie des droits prévus par la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Les demandes concernant les données personnelles peuvent être adressées à :
info@seysfranck.com.

33. Réclamations

Toute réclamation concernant une prestation doit être adressée de préférence par écrit à :

SEYS RAMONAGE

24 boulevard des Alliés

59148 Flines-les-Râches

E-mail : info@seysfranck.com

Téléphone : 06 58 76 02 38

La réclamation devra, dans la mesure du possible, préciser le nom du client, l'adresse de l'intervention, la date de l'intervention, la nature de la prestation, la nature du problème rencontré et tout document ou photographie utile.

SEYS RAMONAGE privilégiera une recherche de solution amiable.

34. Médiation de la consommation

Après avoir adressé une réclamation écrite préalable à SEYS RAMONAGE, le consommateur peut, lorsque les conditions réglementaires sont réunies, saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'entreprise.

35. Droit applicable et litiges

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut, le consommateur peut saisir la juridiction compétente conformément aux règles légales applicables.

Aucune disposition des présentes Conditions Générales ne prive le consommateur des règles protectrices auxquelles il a légalement droit.

36. Modification des conditions générales

SEYS RAMONAGE se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales

pour les prestations futures.

Les conditions applicables sont celles qui ont été communiquées au client au moment de la conclusion du contrat.

Une modification postérieure ne peut pas modifier rétroactivement les conditions applicables à une prestation déjà conclue.

37. Nullité partielle

Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveraient leur effet dans les limites permises par la réglementation.

Annexe 1 — Ce que l'attestation de ramonage atteste

L'attestation de ramonage concerne l'opération effectivement réalisée.

Elle permet notamment d'identifier les conduits concernés par l'intervention.

Une attestation de ramonage ne signifie pas automatiquement :

- que l'intégralité de l'installation est conforme ;
- que toutes les parties cachées ont été inspectées ;
- que le conduit est exempt de tout défaut invisible ;
- que toutes les distances de sécurité sont conformes ;
- que l'installation est automatiquement garantie par l'assurance ;
- qu'une anomalie signalée peut être ignorée ;
- qu'aucun travail complémentaire n'est nécessaire.

RAMONAGE ET CONFORMITÉ SONT DEUX NOTIONS DIFFÉRENTES.

Une installation peut être correctement ramonée tout en présentant une anomalie nécessitant des travaux.

Annexe 2 — Procédure SEYS RAMONAGE en cas d'anomalie importante

1. CONSTAT

L'intervenant identifie autant que possible l'anomalie visible ou accessible.

2. PHOTOGRAPHIES

Des photographies techniques peuvent être réalisées afin d'assurer la traçabilité de la situation.

3. INFORMATION DU CLIENT

Lorsque le client est présent, l'anomalie lui est expliquée.

4. RAPPORT ÉCRIT

L'anomalie peut être inscrite sur l'attestation, le rapport d'intervention ou un compte rendu séparé.

5. RECOMMANDATION DE SÉCURITÉ

Lorsque l'anomalie présente un risque sérieux :

UTILISATION DÉCONSEILLÉE JUSQU'À CONTRÔLE, RÉPARATION OU MISE EN CONFORMITÉ.

6. PROPOSITION DE TRAVAUX

Un devis peut être proposé lorsque les travaux relèvent des compétences de SEYS RAMONAGE.

7. LIBERTÉ DU CLIENT

Le client reste libre de faire intervenir le professionnel de son choix.

8. TRAÇABILITÉ

Les photographies et documents relatifs à l'intervention peuvent être conservés dans le

dossier du client.

9. REFUS DE SIGNATURE

Lorsque le client refuse de signer, la mention « Client informé – refuse de signer ou d'accuser réception » peut être portée sur le rapport.

Annexe 3 — Préparation avant le passage de SEYS RAMONAGE

Avant l'arrivée du ramoneur, merci de vérifier que :

- l'appareil est complètement froid ;
- il ne reste aucune braise ;
- les cendres ont été retirées ;
- le bois a été retiré ;
- les papiers et objets ont été retirés du foyer ;
- l'accès à l'appareil est dégagé ;
- les trappes sont accessibles ;
- les documents concernant l'installation sont disponibles si possible ;
- les animaux sont éloignés ;
- une personne majeure est présente ;
- le téléphone communiqué lors du rendez-vous reste accessible ;
- tout incident ou feu de cheminée antérieur est signalé.

IMPORTANT : une installation non préparée peut empêcher la réalisation du ramonage.

Lorsque SEYS RAMONAGE s'est déplacé et que l'intervention ne peut être réalisée en raison de l'absence du client, d'un appareil encore chaud, de la présence de braises, d'une installation non préparée ou d'un accès qui aurait dû être dégagé par le client, un forfait de déplacement et d'immobilisation de 30,00 € TTC est facturé.

Ce forfait ne correspond pas au prix du ramonage.

Si un nouveau rendez-vous est fixé, la prestation réalisée lors de ce nouveau passage sera facturée au tarif normal applicable.

Annexe 4 — Information assurance

« MON INSTALLATION PRÉSENTE DES NON-CONFORMITÉS. SUIS-JE ASSURÉ EN CAS DE SINISTRE ? »

SEYS RAMONAGE n'est pas habilité à répondre à la place de votre compagnie d'assurance concernant vos garanties contractuelles.

Si votre installation présente une anomalie ou une non-conformité, nous vous recommandons de contacter directement votre assureur.

Posez-lui notamment la question suivante :

« Mon installation présente des non-conformités par rapport aux règles techniques ou aux DTU applicables. Suis-je malgré tout assuré en cas d'incendie ou de sinistre lié à cette installation ? »

Dans la mesure du possible, DEMANDEZ UNE RÉPONSE ÉCRITE À VOTRE COMPAGNIE D'ASSURANCE.

Conservez cette réponse avec vos attestations de ramonage, factures, rapports d'intervention et documents relatifs à l'installation.

Message final

LA SÉCURITÉ NE SE RÉSUME PAS À UN PAPIER.

Le ramonage constitue une opération essentielle d'entretien.

Il ne remplace cependant pas les travaux nécessaires lorsqu'une installation présente une anomalie.

Une attestation de ramonage ne doit jamais être interprétée comme permettant d'ignorer une situation dangereuse signalée par le professionnel.

SEYS RAMONAGE considère que signaler clairement les anomalies constatées fait partie intégrante du devoir professionnel d'information et de sécurité.

SEYS RAMONAGE

24 boulevard des Alliés – 59148 Flines-les-Râches

06 58 76 02 38

info@seysfranck.com

SIREN : 808 276 182

SIRET : 808 276 182 00041

RNE : 808 276 182

Entrepreneur individuel

TVA intracommunautaire : FR54 808276182

Assurance professionnelle : MAAF – N° 159324437 F-MCE-001

SÉCURITÉ – TRANSPARENCE – RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE