



## Conditions Générales De prestations de services

### Article 1 - Définitions

L'Entreprise A.E DELOBEL désigne l'ensemble des intervenants opérant pour son compte.  
L'Entreprise A.E DELOBEL désigne l'Auto-entreprise SIREN : 521096339.  
L'Entreprise A.E DELOBEL 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.  
Le CLIENT désigne le bénéficiaire des PRESTATIONS fournies par l'Entreprise A.E DELOBEL.  
PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à domicile d'intervention par l'Entreprise A.E DELOBEL.  
INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la PRESTATION demandée.

### Article 2 - Objet

L'Entreprise A.E DELOBEL est une entreprise qualifiée en Vente, Installation, Entretien, Dépannage de Poêles et Insert à Granulés et intervient à domicile pour les particuliers.  
Elle propose d'effectuer, sur demande du CLIENT, différentes prestations de vente, d'entretien, de dépannage, d'installation et 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, l'heure et le lieu d'exécution de l'INTERVENTION, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'INTERVENTION et d'envisager les possibilités de dysfonctionnements de l'installation.

### Article 3 - Contenu des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de l'Entreprise A.E DELOBEL consistent à :  
Vendre avec diagnostic préalable d'installation et étude personnalisée sur les besoins du client tous poêles, Inserts, pièces détachées ou prestation de service entretien et dépannage de poêles à granulés de bois  
Entretien des conduits de fumée par le ramonage ;  
Contrôler les installations ;  
Modifier les Installation non conforme aux règles de l'art du moment  
Vérifier les conduits par caméra Vidéo ;

Assister et conseiller le CLIENT.

Elles s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type Poêles et insert à granulés de bois..., conduits d'évacuation des fumées... appartenant au CLIENT ou à toute personne désignée par lui.  
Cette liste est non exhaustive, l'Entreprise A.E DELOBEL se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, sans avis d'annonce préalable, toute PRESTATION précédemment énumérée et que l'Entreprise A.E DELOBEL jugera utile afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses INTERVENTIONS.  
Toutes les PRESTATIONS précitées sont réalisées sur le lieu de résidence du CLIENT.  
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

Lorsque le client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de l'intervention, l'Entreprise A.E DELOBEL établira un devis.  
Le devis sera établi en fonction des informations données par le client à l'Entreprise A.E DELOBEL lors de la prise de contact téléphonique.  
En cas d'informations inexactes ou ne correspondant pas au type de conduit, l'Entreprise A.E DELOBEL informera le client d'un éventuel surplus de facturation avant d'effectuer la prestation demandée par le client.  
La durée de validité du devis sera mentionnée.  
Les frais d'établissement du devis pourront faire l'objet d'une facturation en cas de déplacement de l'Entreprise et de constatation d'information transmise par LE CLIENT A.E DELOBEL sur les lieux d'intervention. D'un montant forfaitaire de 30€  
Il est indispensable, pour que les travaux soient engagés, que le client donne son accord écrit en signant le devis.  
A cette occasion, l'Entreprise A.E DELOBEL pourra demander au client un acompte représentant 35% du montant du devis.  
Si, au cours des travaux, il apparaît que l'intervention va être différente de ce qui était prévu au devis, l'Entreprise A.E DELOBEL doit informer le client et obtenir son accord écrit, avant toute nouvelle ou poursuite de l'opération.

### Article 5 - Ordre d'intervention

Lorsque une intervention est réalisée par l'Entreprise A.E DELOBEL, à la suite d'un sinistre ou toute demande couverte par un contrat d'assurance, le client devra, préalablement à l'exécution des travaux, présenter et signer l'ordre d'intervention établit par sa compagnie d'assurance.

### Article 6 - Limite des INTERVENTIONS

Lors des INTERVENTIONS au domicile du CLIENT, l'Entreprise A.E DELOBEL ne pourra assurer la bonne exécution et/ou fin 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 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.  
-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, volontairement ou non, modifiés par le client ou par un tiers non qualifié ;  
-de l'avis de l'intervenant, si les équipements semblent ne pas répondre aux normes de sécurités ou d'installation  
-de l'avis de l'intervenant, si celui-ci estime qu'il ne pourrait réaliser son obligation de résultat ;  
-en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements lui permettant d'exécuter dans les meilleurs conditions la Prestation sollicitée ;

De même, l'Entreprise A.E DELOBEL se réserve le droit de cesser l'INTERVENTION demandée par le CLIENT si :  
-les conditions d'INTERVENTION sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique ;  
- le CLIENT ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs ;  
- en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une INTERVENTION.  
Notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, si il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Dans tous ces cas et lorsque l'Entreprise A.E DELOBEL se sera déplacé, le montant forfaitaire de Déplacement de 30€ et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la PRESTATION;  
**Et notamment en l'absence du CLIENT, à la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'INTERVENTION comme convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties.**

#### Article 7 - Clause de parfaite information

Les présentes conditions générales de PRESTATIONS de services sont portées à la connaissance du CLIENT. L'ensemble des clauses et conditions est réputé connu et expressément accepté par le CLIENT au moment de la sollicitation de l'INTERVENTION et même si celui-ci n'a pas formellement apposé sa signature sur les présentes.  
En conséquence, le fait de souscrire aux services de l'Entreprise A.E DELOBEL emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de PRESTATIONS de services.

#### Article 8 - Formation du contrat

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro central 0781409557  
De convention expresse entre l'Entreprise A.E DELOBEL et le CLIENT, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

Il est expressément convenu entre les parties que le CLIENT reconnaît dans ses rapports avec l'Entreprise A.E DELOBEL la validité et la force probante des courriers et/ou des informations transmis, ainsi que celle des formulaires « Fiche d'INTERVENTION », « Notes d'INFORMATIONS », « RAPPORT D'INTERVENTION », « DIAGNOSTIQUE D'INSTALLATION ».  
Ces Fiches devront être conservés par le CLIENTS jusqu'à remise aux normes et devront être présentés à toutes demandes.  
En l'absence de ce mode de preuve, aucune responsabilité ne pourrait être engagée à l'encontre de l'Entreprise A.E DELOEL.

Pour toute commande relatif à la vente et l'installation de poeles et insert a granulés, fumisterie et pièces détaché un devis sera préalablement effectué en rapport avec les informations transmises par le LE CLIENT comme stipulée dans l'article 4 et 7 des conditions générales de vente.

#### Article 9 - Tarifs et Paiement

Les tarifs des INTERVENTIONS sont exprimés en euros et sont stipulés sans TVA pour les particuliers et les professionnels, sans aucun escompte. Il sera stipulé sur la facture « TVA NON APPLICABLE » conformément à l'art.293B du CGI  
Les tarifs comprennent le déplacement et la PRESTATION réalisée chez le CLIENT.  
Les tarifs applicables sont ceux communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et l'Entreprise A.E DELOBEL.

Toute PRESTATION effectuée dans les locaux du CLIENT donne lieu à une facturation minimale correspondant au montant forfaitaire de toute prestation de service et ce, quelque soient la durée de l'INTERVENTION et quel que soit le résultat de celle-ci.

Dans le cas où la PRESTATION ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du CLIENT au rendez-vous fixé avec l'Entreprise A.E DELOBEL, la PRESTATION sera facturée d'un montant forfaitaire de 30 euros TTC non remboursables.

En cas de surcoût imprévu de l'INTERVENTION, l'Entreprise A.E DELOBEL s'engage à en informer préalablement le CLIENT qui pourra alors décider d'interrompre la PRESTATION.  
L'Entreprise A.E DELOBEL sera alors amené à facturer au CLIENT la durée de la PRESTATION déjà réalisée au tarif prévu et avec un prorata de correspondance au montant forfaitaire de la prestation.

Les tarifs d'INTERVENTION l'Entreprise A.E DELOBEL 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 A.E DELOBEL ou en espèces directement au technicien sur place. Une facture et un rapport d'intervention, seront remis, en fin de prestation, au CLIENT.  
Ainsi que si nécessaire le ou les << Notes d'INFORMATIONS>>.

En cas de retard de paiement ou d'impayé, l'Entreprise A.E DELOBEL pourra facturer au client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance, de gestion de dossier, et d'impayé dont le montant sera porté à la connaissance du client par demande écrite de sa part.  
Il pourra être appliqué une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée à un taux d'intérêt d'une fois et demi le taux d'intérêt légal, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

#### Article 10 - Obligations et responsabilité

**De l'Entreprise A.E DELOBEL.**  
L'Entreprise A.E DELOBEL s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre 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.  
L'Entreprise A.E DELOBEL s'engage à fournir les moyens nécessaires à la bonne exécution de la PRESTATION, dans la mesure exclusive de pouvoir disposer de personnes qualifiées réglementairement en INSTALLATION POSE ET ENTRETIEN de poêles et insert a granulés  
**Le CLIENT reconnaît que l'Entreprise A.E DELOBEL n'est soumis qu'à une obligation de moyens.**  
L'Entreprise A.E DELOBEL ne saurait être tenu 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.

Le CLIENT accepte que sa propre INTERVENTION ou celle de l'Entreprise A.E DELOBEL 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 auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de l'Entreprise A.E DELOBEL.

Dans le cas d'installation non conforme à la réglementation en vigueur, ou toute mauvaise utilisation l'entreprise A.E DELOBEL ne serait être tenue responsable d'un dysfonctionnement du système de chauffage.

Tout déplacement sollicité par le client ne rentrant pas dans les garantie de l'entreprise A.E DELOBEL fera l'objet d'une facturation d'un montant forfaitaire de 30 euros

#### Article 11 - Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que l'Entreprise A/E DELOBEL puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site.  
Le CLIENT s'engage à tenir à disposition du technicien l'Entreprise A.E DELOBEL l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou installateur notamment les supports d'informations d'installation, les références du ou des générateurs, les références ou la plaque signalétique du conduits, etc. et doit informer le technicien sur l'historique de l'installation, ainsi que de l'apparition de désordres ou de mauvais fonctionnements.  
Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou installateur et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements et en particulier à 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.

#### Article 12 - Limites de responsabilité

**De l'Entreprise A.E DELOBEL.**  
L'Entreprise A.E DELOBEL se trouve déchargé 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 déféctuosité 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 définit par le Règlement Sanitaire Départementale 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 totale de l'ouvrage. (Absence de colerette de finition de gaine de tubage souple, tubage ne dépassant pas la sortie de poterie, etc...) Insuffisance d'informations techniques de l'ouvrage, (absence de plaque signalétique 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 entretenu normalement et notamment conformément aux instructions des constructeurs.  
Le combustible n'est pas adapté à l'utilisation (bois humide, bois vert ...).  
Il y a mauvaise utilisation du générateur (utilisation du générateur en fonctionnent trop aux ralenties...)  
L'installation présente des signes de vétusté.

L'installation d'un tubage, après intervention de l'Entreprise A.E DELOBEL, est de la responsabilité entière du/ou des poseurs qui, sauf information sur l'état du conduit par lettre recommandée et adressée à l'Entreprise A.E DELOBEL, s'engagent et reconnaissent la qualité de travail de l'Entreprise A.E DELOBEL. Les recommandations NF DTU 24.2 P1-1 Annexe C doivent impérativement être respectées.

En aucun cas l'Entreprise A.E DELOBEL ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ses données résultant pour quelque cause que ce soit de son intervention.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de l'Entreprise A.E DELOBEL serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à l'Entreprise A.E DELOBEL, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le CLIENT sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes.

En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

#### Article 13 - Accès en toiture

L'Entreprise A.E DELOBEL ne pourra assurer l'accès en toiture et en souche qu'à la condition impérative de la présence de crochets de sécurité pour échelles plates et d'ancrages de mur pour les échelles fixes. Décret 2004-924. Les échelles doivent être stabilisées en cours d'accès et d'utilisation (Art.R4323-84).  
Les échelles plates, dites de couvreurs, doivent être fixées de manière à ne pouvoir ni glisser ni basculer.  
(Art. R233-13-28 du Code du Travail)  
Lorsqu'il existe des dispositifs permanents de protection (crochets de [sécurité]) ceux-ci ne peuvent être utilisés qu'après avoir été examinés en vue de s'assurer de leur solidité.  
(Art. 158 du Décret n°65-48)

#### Article 14 - Validité contractuelle des informations

Tous documents remis au client par l'Entreprise A.E DELOBEL, (Certificat de ramonage, Note d'information, Condition de vente, Conseil et autre...) devra être conservé par le client, jusqu'à dépassement des garanties ou responsabilités des différentes parties et/ou remise en conformité des installations.  
Tous documents ne pouvant être présenté, suite à une réclamation ou une mise en cause de la part du client ou de son représentant, ne pourra mettre en cause le devoir d'information de l'Entreprise A.E DELOBEL.

#### Article 15- Garantie

L'Entreprise A.E DELOBEL s'engage à effectuer l'entretien annuel de ramonage ou tout autres prestations conformément à la législation en vigueur.  
L'Entreprise A.E DELOBEL met en oeuvre tous les moyens pour satisfaire aux conditions de moyen et de résultat, dans la limite des réalités et des contraintes afférent au ramonage et à la fumisterie.  
Le client s'engage à 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 RDS départementale - les directives des fabricants ou fournisseurs).

Toute prestation est garantie 3 mois en cas de défaillance de l'entreprise A.E DELOBEL dans la limite de responsabilité stipulée dans l'article 12 et dans le respect de bonne utilisation et de conformité d'installation  
Toute intervention sur des produits en installation non conforme ou en mauvais état ne sera être garantie par l'entreprise A.E DELOBEL.

#### Article 16 - Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de PRESTATIONS de services sont soumises au droit français.

#### Article 17 - Réclamation et Voies de Recours

Le client doit notifier toute réclamation à l'Entreprise A.E DELOBEL par écrit dans les 7 jours au plus tard suivant la découverte des faits donnant prétendument lieu à réclamation.

#### Article 18 - Règlement des Litiges - Tribunal compétent

Pour tout litige qui surviendrait entre l'Entreprise A.E DELOBEL et le client sur les services réalisés ou à réaliser, les parties s'engagent à se rapprocher en vue d'une solution amiable.  
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 A.E DELOBEL.