

Conditions générales de prestations de services

AU 1/4/2026

Toute confirmation et acceptation orale ou écrite d'un rendez-vous de la part du client ayant pour objet une prestation de la part de SMI Ramonages vaut acceptation des conditions suivantes (Avril 2026) :

I - Définitions

L'entreprise SMI RAMONAGES – William PIQUEREZ est une entreprise qualifiée en ramonage (SIREN : 531 487 742). Elle intervient à domicile pour les particuliers ou les professionnels, majoritairement sur rendez-vous et sur les maisons individuelles.

Le CLIENT désigne le bénéficiaire des prestations fournies par l'entreprise SMI RAMONAGES. PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à domicile d'intervention par l'entreprise SMI Ramonages

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

INSTALLATION désigne l'objet qui nécessite intervention

II - Objet

L'entreprise SMI Ramonages propose d'effectuer, uniquement à la demande du client de manière ponctuelle et non automatique, différentes prestations d'entretien (ramonage, entretien de foyer ou poêle, dégoudronnage), d'avis ou de diagnostics des installations en rapport avec les 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, le créneau horaire (en général, créneau de deux heures) et le lieu d'exécution de l'intervention.

III - Contenu des prestations

Les prestations fournies par SMI RAMONAGES consistent à :

- Entretien des conduits de fumée par le ramonage mécanique ou rotatif.
- Entretien des foyers ouverts, fermés ou les poêles à bûches
- Entretien des conduits de fumées des chaudières gaz, fioul, bois

Concernant l'entretien des poêles, les différents éléments sont démontés avec soins

par nos intervenants. Cependant, le client est averti que si lors du démontage, un éclat, une fissure apparaît ou une pierre cassait, l'entreprise ne prend pas en charge le remplacement, car les pierres se fragilisent au fur et à mesure de l'utilisation du poêle et parfois leur fragilité n'est pas visible lors du démontage (fissure cachée, affaiblissement, défaut de qualité)

- Donner un avis de l'installation, évaluer un risque sur ce que l'installation montre d'apparent à l'endroit où le ramonage et l'entretien sont effectués.
- Assister et conseiller le client.

Le client s'engage à fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des interventions.

Dans le cas où la documentation de l'appareil ou les renseignements concernant la nature des matériaux environnants et leur résistance au feu (mur, plafond etc) ne sont ou ne peuvent être fournis, l'entreprise n'engagera pas sa responsabilité sur les spécificités d'installation qui lui sont propres ou sur les distances de sécurité non respectées autour de l'installation, celle-ci dépendant justement de la nature de ces dits matériaux et des caractéristiques de l'appareil.

IV - Tarifs et Devis

Lorsque le Client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de l'intervention, il peut consulter nos tarifs en ligne préalablement à toute demande sur la page www.smi.ramonages.fr/tarifs et affichés en TTC avec TVA à 10%.

Si nécessaire, il peut demander un devis. Le devis sera établi en fonction des informations transmises par le Client à SMI Ramonages lors de la prise de contact téléphonique. Lors de l'envoi

du devis par mail, il peut être précisé que la facture pourra être revue à la hausse ou à la baisse, en fonction du nombre d'heures réelles passées chez le Client par rapport au temps indiqué sur le devis. En cas d'informations transmises, par le Client, inexactes ou ne correspondant pas au type d'installation initialement prévu, SMI Ramonages informera le client d'un éventuel surplus de facturation avant d'effectuer la prestation.

Pour que les travaux d'un montant supérieur à 200€HT soient engagés, le Client doit donner son accord écrit en signant le devis. Le Client peut accepter le devis par retour de mail en incluant le devis concerné en Pièce Jointe et en stipulant « Bon pour accord, date, lieu, nom et prénom du signataire ». Si, au cours des travaux, il apparaît que l'intervention va être différente de ce qui était prévu au devis, SMI Ramonages devra informer le client et obtenir son accord avant poursuite de l'opération. Un devis complémentaire est alors établi.

Les tarifs indiqués sur le site www.smi-ramonages.fr/tarifs sont valables si la prestation est effectuée dans le secteur d'intervention défini par SMI RAMONAGES, si l'habitation est celle d'un particulier et qu'elle est à usage d'habitation depuis plus de deux ans, (dans le cas contraire, un taux de TVA de 20% sera appliqué sur la base hors taxes de la prestation affichée en TTC).

Si toutefois, le client souhaite l'intervention du ramoneur en dehors la zone d'intervention, des frais de déplacement peuvent être appliqués dans le cas où SMI Ramonages acceptera de fournir la prestation en ce lieu.

SMI Ramonages se réserve le droit de refuser toute intervention à n'importe quelle adresse, commune ou secteur géographique.

En cas de surcoût imprévu de l'intervention, l'entreprise s'engage à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation. Par exemple, l'entreprise SMI Ramonages peut orienter le client vers un dégoudronnage rotatif si selon son avis un ramonage classique s'avérerait inefficace.

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 d'installation est constaté et empêche le bon déroulement de la prestation et/ou si le conduit est surchargé en suies, goudrons ou cendres dû à un défaut de ramonage régulier et fréquent ou dû à un défaut de nettoyage minimum du foyer de la part du client et nécessaire à la bonne utilisation de l'appareil.

Les tarifs d'intervention sont payables à la fin de l'intervention sauf convention contraire entre les parties. En cas de refus ou défaut de paiement par la banque du Client, l'entreprise SMI Ramonages peut facturer un supplément ultérieur de 12€ pour compenser les frais engagés par sa propre banque. Le règlement est fait en globalité par chèque, par espèces, ou à l'exception par virement.

En cas d'absence du client à un rendez-vous dans le créneau défini préalablement ou en cas d'impossibilité d'accéder aux installations du fait du client (par exemple cheminée en fonctionnement), une facturation de déplacement d'un montant forfaitaire de 22 € TTC sera appliquée.

Un certificat de ramonage sera remis en fin de prestation réglée au comptant, au client ou au plus tard dans les 14 jours suivant la prestation si celui-ci a effectué le règlement.

Toute prestation qui n'est pas réglée empêchera la délivrance du certificat.

Il est précisé que toute réclamation relative à une prestation devra être réalisée dans un délai maximum de 8 jours à compter de la date de l'intervention.

Taux de la Taxe sur Valeur Ajoutée (TVA)

Conformément à la réglementation en vigueur, un taux de TVA de :

10 % est applicable, pour les constructions à usage d'habitation de plus de 2 ans,

20 % est applicable pour les constructions à usage d'habitation de moins de 2 ans et les locaux professionnels.

V - Ordre d'intervention

Lorsqu'une intervention est réalisée par l'entreprise 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.

VI - Limite des interventions

Lors des interventions au domicile du client, l'entreprise 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 (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 ; SMI Ramonages se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client ou si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous. En cas d'impossibilité d'accéder aux installations du fait du client, une facturation de déplacement d'un montant forfaitaire de 22 € TTC peut être appliquée.
- de l'avis de l'intervenant, si les équipements de SMI Ramonages ne sont pas suffisants pour effectuer une prestation dans les règles de l'art. (auquel cas aucune facturation ne sera effectuée)

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du client. En conséquence, le fait de souscrire aux services de SMI RAMONAGES – William PIQUEREZ emporte acceptation des présentes conditions générales de prestations de services. Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec l'entreprise SMI RAMONAGES – William PIQUEREZ la validité des informations transmises, du certificat de ramonage et plus particulièrement les parties « Anomalies /Doutes /Explications/Préconisations ». Ce document doit être conservé par le client. En l'absence de ce mode de preuve, aucune responsabilité ne pourrait être engagée à l'encontre de SMI Ramonages

Evaluation du risque

Le Client convient expressément reconnaître l'importance de la partie « Evaluation d'un risque ». Le Client comprend par :

– « Risque Imminent », que l'utilisation de l'installation présente un risque imminent et induit la mise en danger immédiate de la vie ou de la santé du client, des personnes présentes dans l'habitation ou à proximité comme le voisinage et peut porter à conséquence sur l'intégrité de l'habitation.

-« Risque potentiel », que l'utilisation de l'installation n'exclut pas tous les risques envisageables et variés qui peuvent survenir et n'écarte pas un dysfonctionnement éventuel de l'installation qui pourrait entraîner une mise en danger du client et des personnes présentes dans l'habitation ou à proximité comme le voisinage et peut porter à conséquence sur l'intégrité de l'habitation à tout moment même si le risque ne semble pas certain, immédiat ou majeur.

– « Risque non détecté », l'utilisation de l'installation ne présente pas de risque d'après les contrôles visuels faits lors de l'intervention selon l'accessibilité facile de l'installation depuis le poste où le ramonage est effectué. Toutefois, cela n'engage pas l'intervenant sur les parties non visibles de l'installation.

Le Client s'engage à effectuer les réparations et remédier aux non-conformités signalées par une personne qualifiée. Il tient compte des éventuels risques signalés et prend conscience des conséquences que l'utilisation de l'installation non-conforme peut entraîner sur sa santé et l'intégrité de son habitation.

VII - Obligations et Responsabilités de SMI Ramonages

SMI Ramonages – William PIQUEREZ 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.

Le client reconnaît que SMI Ramonages n’est soumis qu’à une obligation de moyens. L’entreprise SMI Ramonages ne peut avoir l’initiative du rendez-vous. Pour chacune des interventions, la demande de rendez-vous est donc à l’initiative du client tenant compte des délais et de la capacité de réaction de l’entreprise à intervenir. La prise de rendez-vous n’est ni automatique ni systématique.

L’entreprise SMI Ramonage 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 SMI Ramonages.

VIII - Obligations du Client

Le client doit établir et entretenir un environnement optimal afin que SMI Ramonages puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site. Le client doit tenir à disposition du technicien de l’entreprise, 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. Il doit informer le ramoneur 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 veillera à enlever tous les objets de valeur autour de l’installation qui pourraient être compromis durant l’intervention. Le Client ne pourra pas mettre en cause la responsabilité du ramoneur en cas de bris ou dégât de celui-ci. S’il y a lieu, il veillera à protéger son mobilier avant l’intervention.

IX - Limite de Responsabilité de SMI Ramonages

SMI Ramonages se trouve déchargée de toute responsabilité lorsque :

La qualité de l’intervention qu’elle a effectué 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 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 définies par le Règlement Sanitaire Départemental ne sont pas respectées.

Les contrôles après tubage, ne sont pas effectués périodiquement selon NF DTU 24.1 P1 Article 14.6 et annexe C.

La non-conformité de l’ouvrage est partielle ou totale d’après les 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

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, SMI Ramonages ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ses données résultant pour quelque cause que ce soit de leur intervention.

X - Validité contractuelle des informations

Tous documents remis au client par SMI Ramonages devront être conservés par le client, jusqu'à dépassement des garanties ou responsabilités des différentes parties.

XI - Garantie

SMI Ramonages s'engage à effectuer l'entretien annuel de ramonage ou toutes autres prestations conformément à la législation en vigueur sur demande du client.

SMI Ramonages met en oeuvre tous les moyens pour satisfaire aux règles de l'art du ramonage, dans la limite des réalités et des contraintes afférentes au ramonage et à la fumisterie.

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).

XII – Litige – Médiation à la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez.

XIII - Loi applicable

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