Conditions Générales de Vente

Alextoitramonage, Biscarrosse
Version du 15 octobre 2026

> Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations réalisées par Alextoitramonage, pour des clients particuliers comme professionnels. Toute prise de rendez-vous, en ligne, par téléphone ou par tout autre moyen, ainsi que toute acceptation de devis, vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

1. Identité du prestataire

- **Nom :** Alexandre PRAT, entrepreneur individuel
- **Dénomination commerciale :** Alextoitramonage
- **Adresse :** 792 avenue de la République, 40600 Biscarrosse
- **SIRET :** 883 904 260 00014
- **Téléphone :** 07 82 18 35 83
- **Email :** contact@alextoitramonage.fr
- **Régime :** micro-entreprise. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

2. Prestations proposées

- Ramonage de conduits de fumée de foyers fermés (poêles et inserts à bois)
- Ramonage de conduits de fumée de foyers ouverts (cheminées traditionnelles)
- Nettoyage et démoussage de toiture
- Entretien et audit de VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)
- Nettoyage de panneaux solaires

3. Tarifs

Tarifs TTC, déplacement inclus dans un rayon de 25 km autour de Biscarrosse :

Prestation	Tarif TTC
Ramonage foyer fermé (poêle ou insert à bois)	**75 €**
Ramonage foyer ouvert (cheminée traditionnelle)	**95 €**
Nettoyage et démoussage de toiture	**Sur devis, à partir de 4 €/m²**
Entretien et audit VMC	**Sur devis**
Nettoyage de panneaux solaires	**Sur devis**

Suppléments au forfait ramonage : selon la difficulté de démontage et de remontage des pare-flammes ou déflecteurs, un supplément de 0 à 20 € peut s'appliquer. Pour les poêles de masse, un supplément de 30 € s'applique systématiquement, en raison du temps d'intervention supplémentaire.

Tournée Intelligente : un tarif réduit s'applique aux interventions regroupées entre voisins d'une même rue, selon les conditions présentées sur le site www.alextoitramonage.fr.

Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de la confirmation du rendez-vous. Pour les prestations sur devis, le devis est gratuit, établi après visite ou étude des informations transmises, et valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

4. Prise de rendez-vous

Le rendez-vous peut être pris par téléphone, par le formulaire ou le lien de réservation en ligne du site www.alextoitramonage.fr, ou par email. Il est confirmé par email ou par téléphone. L'intervention est considérée comme acceptée dès la confirmation du créneau par les deux parties.

5. Annulation et report

- **Plus de 48 heures avant l'intervention :** annulation ou report sans frais.
- **Moins de 48 heures avant l'intervention, ou absence du client :** un forfait de 40 € est facturé, au titre du créneau perdu et du déplacement.

En cas d'empêchement de la part d'Alextoitramonage, le rendez-vous est reporté sans frais pour le client.

6. Obligations du client

Le client s'engage à :

- Permettre l'accès à l'installation le jour de l'intervention, y compris à ses parties non visibles ;
- Veiller à ce que l'appareil soit à l'arrêt et refroidi depuis au moins 24 heures avant un ramonage ;
- Laisser libres d'accès, jointées et facilement démontables les trappes de ramonage prévues par le constructeur ;
- Signaler avant l'intervention tout dysfonctionnement connu ou toute situation particulière ;

- Utiliser ses appareils conformément aux préconisations du fabricant, avec un combustible adapté (bois sec et non traité), conformément à l'article D222-36-1 du Code de l'environnement ;
- Respecter la fréquence légale de ramonage fixée par le décret n°2023-641 et l'arrêté du 20 juillet 2023, applicables depuis le 1er octobre 2023 ;
- Faire réaliser, en tant que propriétaire, le contrôle d'étanchéité obligatoire tous les trois ans des conduits tubés (norme NF DTU 24.1). Le ramonage ne remplace pas ce contrôle.

7. Engagements d'Alextoitramonage

- Réaliser les prestations selon les règles de l'art et les normes en vigueur ;
- Protéger les sols et le mobilier pendant les interventions de ramonage, et nettoyer la zone de travail à la fin ;
- Remettre un **certificat de ramonage** à l'issue de chaque ramonage réalisé ;
- Informer le client de toute anomalie constatée pendant l'intervention ;
- Respecter les horaires convenus, sauf conditions météorologiques ou causes extérieures indépendantes de sa volonté.

8. Installation non conforme ou dangereuse

Lorsqu'une installation de fumisterie ou de toiture est jugée non conforme aux normes en vigueur ou dangereuse, l'intervenant peut, après évaluation, décider de ne pas réaliser le ramonage. Un **certificat d'intervention** est alors établi, portant la mention « Générateur et fumisteries associées non ramonés » et la liste des non-conformités constatées. Une facture de **40 €** est émise, couvrant le déplacement et la rédaction de ce certificat.

Ce certificat préconise formellement de ne pas utiliser l'appareil en l'état et de faire remettre l'installation aux normes par un installateur qualifié avant toute nouvelle utilisation, en raison des risques d'incendie, d'intoxication par les fumées ou le monoxyde de carbone, et d'effondrement.

9. Modalités de paiement

Le paiement est dû à l'issue de chaque intervention, par carte bancaire, chèque à l'ordre d'Alextoitramonage, virement bancaire ou espèces dans la limite légale. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Pour les clients professionnels, tout retard de paiement entraîne l'application d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L.441-10 du Code de commerce).

10. Assurance et responsabilité

Alextoitramonage est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la **MAIF**. En cas de dommage causé lors d'une intervention, sa responsabilité est engagée dans les limites des garanties souscrites.

La responsabilité d'Alextoitramonage ne peut être engagée lorsque l'incident n'a pas pour cause la qualité de son intervention, et notamment lorsque :

- l'installation a été réparée ou entretenue par une personne non qualifiée, ou sans respect des préconisations du fabricant, de l'installateur ou des normes en vigueur (notamment NF DTU 24.1 et 24.2) ;
- l'ouvrage est totalement ou partiellement non conforme, ou présente des signes de vétusté ;
- l'installation est utilisée dans des conditions non conformes aux prescriptions du fabricant, ou avec un combustible inadapté ;
- la fréquence légale de ramonage ou le contrôle d'étanchéité triennal n'ont pas été respectés ;
- le dommage concerne des parties de l'installation non visibles ou non accessibles, y compris lorsque le client en a refusé l'accès ;
- le dommage résulte d'un cas de force majeure.

Malgré toutes les précautions prises, des résidus de ramonage (suie, bistre, calcin, goudron) ou de produits de traitement de toiture peuvent subsister. Alextoitramonage ne peut être tenue responsable de leurs conséquences sur les biens du client, à l'intérieur comme à l'extérieur.

Certaines installations comportent des plaques réfractaires en vermiculite ou en chamotte, souvent fissurées ou fragilisées avec le temps. Alextoitramonage n'assume pas leur remplacement lorsque leur manipulation est nécessaire pour accéder au conduit de raccordement ou récupérer les suies.

11. Ramonage : cas particuliers des tubages

Certains tubages sont dépourvus de l'élément de finition obligatoire en partie haute, ce qui peut entraîner des finitions hasardeuses dans lesquelles le matériel de ramonage peut se coincer. Lorsque l'intervenant le constate, il interrompt le ramonage et en informe le client. Le tubage peut toutefois avoir déjà été endommagé, voire déroulé dans le boisseau.

Alextoitramonage décline toute responsabilité quant au remplacement de tubages présentant un défaut de conception ou de finition : absence de collier ou d'élément de finition en partie haute, chapeau mal positionné, grille anti-volatiles non conforme, vis auto-foreuses, tubage effiloché au raccordement, ancien hérisson bloqué dans le conduit, etc. Ces défauts relèvent de la responsabilité de l'installateur, une fumisterie devant être conçue pour être ramonée en toutes circonstances, par le haut comme par le bas.

12. Démoussage de toiture

Le démoussage a pour objet d'éliminer visiblement les mousses, lichens et algues, et non d'améliorer l'aspect esthétique de la toiture, même si un effet esthétique positif en résulte généralement. Le résultat varie selon l'âge, la nature, l'état et l'environnement de la

toiture. En cas d'insatisfaction sur le rendu esthétique, un second passage peut être proposé, à l'appréciation d'Alextoitramonage, dans un délai maximal de 12 mois après l'intervention initiale ; un minimum de 50 % du montant de la facture initiale reste alors dû, afin de couvrir le coût des produits.

Le démoussage retire les éléments organiques en surface et ne permet pas de déceler une fissure ou une tuile endommagée. Alextoitramonage ne peut être tenue responsable d'infiltrations constatées après son intervention. Il est vivement recommandé de faire vérifier l'état et l'étanchéité de la toiture par un couvreur qualifié, assuré en garantie décennale, après l'intervention puis une fois par an et après tout épisode climatique important : closoirs, noues, solins, chapeaux de cheminée, fixations de panneaux solaires, évacuations des fenêtres de toit. Un traitement hydrofuge appliqué en complément ne constitue pas une opération d'étanchéité, mais un renfort déperlant du démoussage.

13. Photos et vidéos des installations

Des photos et vidéos de l'installation (appareil, présence de bistre, vacuité du conduit, toiture) peuvent être prises pendant l'intervention et jointes aux certificats et rapports. Elles sont conservées comme preuve technique de la qualité de l'intervention. Le client accepte qu'elles puissent également être utilisées à des fins commerciales (site internet, réseaux sociaux), sans élément permettant de l'identifier. Elles ne sont jamais revendues à des tiers.

14. Données personnelles

Les données personnelles du client sont collectées pour la gestion des rendez-vous, des interventions et de la facturation, et traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer à l'adresse contact@alextoitramonage.fr. Le détail figure dans la politique de confidentialité du site www.alextoitramonage.fr.

15. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de sa conclusion. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, ce droit ne peut plus être exercé pour une prestation pleinement exécutée avant la fin de ce délai, lorsque son exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du client. En demandant une intervention avant l'expiration de ce délai, le client donne cet accord.

16. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation est à adresser de préférence dans les 8 jours suivant l'intervention, par email à contact@alextoitramonage.fr, par téléphone au 07 82 18 35 83, ou par courrier au 792 avenue de la République, 40600 Biscarrosse. Une réponse est apportée sous 5 jours ouvrés.

17. Médiation

En cas de litige non résolu à l'amiable, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation) :

CM2C, Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, www.cm2c.net

18. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après tentative de résolution amiable, le client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction compétente selon le droit commun. Pour les clients professionnels, le tribunal judiciaire de Mont-de-Marsan est seul compétent.

19. Dispositions finales

Si l'une des clauses des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses resteraient pleinement en vigueur.