

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

TOUT FEU TOUT FLAMME — Benjamin PLESSIS

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations de services proposées par l'entreprise TOUT FEU TOUT FLAMME. Toute commande ou souscription à un contrat d'entretien implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions.

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

L'entreprise TOUT FEU TOUT FLAMME est exploitée par Monsieur Benjamin PLESSIS, dont le siège social est situé au 2045 rue de la Vieille Serre, 31800 Saint-Gaudens. L'entreprise est enregistrée sous le numéro SIREN 752 185 934. Toutes les prestations sont réalisées en propre, sans recours à la sous-traitance, sous la responsabilité exclusive du prestataire.

ARTICLE 2 — OBJET ET PRESTATIONS

TOUT FEU TOUT FLAMME assure des prestations de ramonage, d'entretien et de dépannage sur les installations de chauffage à bois et à granulés. Ces interventions visent à garantir la sécurité et la performance des appareils, conformément :

- aux normes de fumisterie en vigueur (DTU 24.1) ;
- au Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023 relatif à l'entretien des foyers et conduits ;
- aux Règlements Sanitaires Départementaux (Ariège, Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées, Gers) ;
- aux préconisations techniques des fabricants.

ARTICLE 3 — COMMANDE, DEVIS ET RÈGLEMENT

Toute commande est subordonnée à l'acceptation des présentes CGV. Un devis peut être établi sur demande, avec une validité de dix (10) jours calendaires. Si les conditions réelles constatées lors de l'intervention diffèrent des informations fournies par le client, le tarif pourra être réajusté après accord préalable.

Le paiement est exigible immédiatement à l'issue de l'intervention par chèque, carte bancaire ou espèces. En cas de règlement par virement, celui-ci doit intervenir dans les délais convenus. Le certificat de ramonage ou d'entretien n'est remis qu'après encaissement complet du prix.

ARTICLE 4 — SOUSCRIPTION EN LIGNE D'UN CONTRAT D'ENTRETIEN

La souscription d'un contrat d'entretien en ligne s'effectue via le parcours sécurisé mis à disposition du Client. Le Client sélectionne la formule souhaitée, renseigne ses coordonnées, vérifie le récapitulatif de sa souscription comprenant notamment la formule choisie, le prix TTC, la durée du contrat, les prestations incluses et les modalités de paiement, puis accepte les présentes CGV au moyen d'une case à cocher dédiée.

La souscription devient ferme lorsque le Client valide expressément sa commande au moyen d'un bouton indiquant sans ambiguïté que la validation entraîne une obligation de paiement, puis finalise le paiement ou l'autorisation de paiement selon le mode proposé. Un e-mail de confirmation récapitulant la souscription est ensuite adressé au Client.

ARTICLE 5 — DROIT DE RÉTRACTATION

Pour les contrats conclus à distance, le Client consommateur dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. La demande de rétractation peut être adressée à TOUT FEU TOUT FLAMME par e-mail à contact@toutfeutoutflamme31.fr ou par courrier au siège de l'entreprise.

Le Client peut utiliser le formulaire type de rétractation figurant dans les présentes CGV, sans que son utilisation soit obligatoire. Si le Client demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées au jour de sa demande de rétractation.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client et avec son accord préalable sur la perte de ce droit, le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour la prestation concernée.

ARTICLE 6 — DURÉE ET RÉSILIATION (CONTRATS D'ENTRETIEN)

Les contrats d'entretien (Essentiel, Confort, Sérénité) sont conclus pour une durée ferme de douze (12) mois à compter de la date de signature. Ils sont renouvelables par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties avec un préavis de trente (30) jours. En cas de paiement mensuel via Stripe, toute année commencée est intégralement due par le Client.

ARTICLE 7 — OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- fournir un accès sécurisé et dégagé à l'appareil et aux conduits (toiture, combles, etc.) ;
- utiliser un combustible certifié et conforme (DINplus, ENplus pour les granulés) ;
- respecter la fréquence d'entretien réglementaire (une à deux fois par an selon l'usage).

Le Client demeure responsable de la conformité initiale de son installation. TOUT FEU TOUT FLAMME ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'un défaut préexistant ou d'une installation non conforme aux normes DTU.

ARTICLE 8 — LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

TOUT FEU TOUT FLAMME est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité est strictement limitée aux dommages matériels directs et ne peut excéder le montant annuel du contrat ou de la prestation effectuée. Sont expressément exclus :

- les dommages indirects tels que la perte de jouissance, l'inconfort thermique ou les pertes d'exploitation ;
- les pannes résultant de l'usure normale, d'une mauvaise utilisation ou de l'intervention d'un tiers.

ARTICLE 9 — FORCE MAJEURE

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas d'inexécution liée à un cas de force majeure : coupures électriques, conditions climatiques extrêmes empêchant l'accès en sécurité, ou problèmes de tirage liés à l'environnement extérieur.

ARTICLE 10 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) ET DROIT À L'IMAGE

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés), le Prestataire informe le Client de sa politique de traitement des données à caractère personnel :

- Responsable du traitement : M. Benjamin PLESSIS, dirigeant de TOUT FEU TOUT FLAMME (contact@toutfeutoutflamme31.fr).
- Finalités et bases légales : les données personnelles (nom, prénom, adresse, coordonnées, caractéristiques de l'appareil) sont collectées pour la gestion des rendez-vous, l'exécution du contrat, la facturation, l'édition des certificats légaux et le suivi technique.

- Destinataires des données : les données sont strictement destinées au Prestataire. Dans le cas de la souscription à un paiement mensuel, les données nécessaires au prélèvement sont sécurisées et gérées par Stripe. Aucune donnée n'est cédée ou revendue à des tiers.
- Durée de conservation : les contrats et certificats d'entretien sont conservés pendant 5 ans après la fin de la relation commerciale. Les documents comptables sont conservés pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice.
- Droits du Client : le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de ses données.
- Exercice des droits : le Client peut exercer ses droits par courriel à contact@toutfeutoutflamme31.fr ou par voie postale, en justifiant de son identité. Il peut adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

Des photographies ou vidéos de l'installation peuvent être réalisées pendant l'intervention afin de justifier de l'état technique de l'installation et d'assurer la traçabilité des interventions. Toute utilisation promotionnelle est anonymisée. Le Client dispose d'un droit d'opposition à cette utilisation à tout moment sur simple demande.

ARTICLE 11 — LITIGES ET MÉDIATION

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, après nous avoir sollicités et à défaut de réponse satisfaisante, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès de CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris. Tél. : 01 89 47 00 14. Site : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>. Mail : litiges@cm2c.net.

ARTICLE 12 — CONSERVATION DES DOCUMENTS

Il appartient au Client de conserver ses factures et certificats pour justifier de l'entretien régulier auprès de son assureur ou de son propriétaire.

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À l'attention de TOUT FEU TOUT FLAMME — Benjamin PLESSIS, 2045 rue de la Vieille Serre, 31800 Saint-Gaudens — contact@toutfeutoutflamme31.fr.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ou le contrat d'entretien ci-dessous.

Contrat ou prestation :

Souscrit le :

Nom du client :

Adresse du client :

Date :

Signature du client, en cas d'envoi papier :

ANNEXE : DÉTAIL DES OFFRES D'ENTRETIEN

Applicable aux appareils de chauffage à granulés

Cette annexe détaille les prestations incluses dans chaque formule d'abonnement proposée par l'entreprise TOUT FEU TOUT FLAMME. Elle complète les Conditions Générales de Vente (CGV).

Prestations et services	Essentiel	Confort	Sérénité
Entretien annuel obligatoire	Inclus	Inclus	Inclus
Ramonage mécanique du conduit + certificat	Oui	Oui	Oui
Nettoyage complet de l'appareil	Oui	Oui	Oui
Contrôle combustion et réglages électroniques	Oui	Oui	Oui
Assistance dépannage	Hors contrat	1 intervention MO + déplacement inclus	1 intervention MO + déplacement inclus + illimitée*
Délai d'intervention prioritaire 24h/48h ouvré	-	Oui	Oui
Remise sur les pièces détachées	-	-	-15 %
Prix annuel TTC	139,00 €	189,00 €	249,00 €
Ou mensualité via Stripe	13,90 € / mois	18,90 € / mois	24,90 € / mois

* L'assistance illimitée en formule Sérénité concerne la main d'œuvre. Le déplacement est en sus pour les pannes justifiées. Les pièces restent à la charge du client, sous réserve de la remise de 15%.

Détail des prestations techniques :

- Ramonage : nettoyage mécanique du conduit d'évacuation des fumées et du conduit de raccordement.
- Nettoyage appareil : aspiration des cendres, nettoyage du foyer, du creuset, des échangeurs et vérification de l'extracteur de fumées.
- Sécurité : test des capteurs de dépression, sondes de température et composants de sécurité.
- Réglages : optimisation des paramètres de combustion pour réduire la consommation et l'encrassement.