



## SEYS RAMONAGE

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

#### **1. Objet**

Les présentes conditions générales régissent les prestations de ramonage et les services associés fournis par SEYS Ramonage, situés au 24 Boulevard des Alliés, 59148 Flines-lez-Raches. Elles établissent les droits et obligations des parties, tant pour le client que pour SEYS **Ramonage, dans le cadre de la réalisation des travaux de ramonage et de tout service connexe.**

#### **1.1. Nature des Prestations**

SEYS Ramonage propose une gamme complète de services destinés à assurer la sécurité et l'efficacité des installations de chauffage à combustible. Nos prestations incluent, mais ne se limitent pas à :

- **Ramonage de conduits de cheminée** : Nettoyage approfondi des conduits pour éliminer les suies et résidus, afin de prévenir les risques d'incendie et garantir un bon tirage.
- **Inspection et diagnostic** : Évaluation de l'état des installations de chauffage, identification des éventuelles non-conformités et recommandations pour la mise en conformité.
- **Délivrance de certificat de ramonage** : Fourniture d'un document officiel attestant que le ramonage a été effectué conformément aux normes en vigueur.
- **Conseils et assistance** : Informations sur l'entretien régulier des installations et orientation vers des professionnels pour des réparations ou des mises à niveau nécessaires.

#### **1.2. Engagement de Qualité**

SEYS Ramonage s'engage à fournir des services de haute qualité, réalisés par des professionnels qualifiés et expérimentés. Chaque intervention est effectuée dans le respect des normes de sécurité et des réglementations en vigueur, notamment les DTU (Documents Techniques Unifiés) applicables au ramonage.

#### **1.3. Importance de la Conformité**

La conformité des installations de chauffage est essentielle pour garantir la sécurité des occupants d'un bâtiment. Les services fournis par SEYS Ramonage visent à réduire les risques associés aux installations non conformes, notamment les émanations de gaz toxiques et les incendies. En informant régulièrement nos clients des exigences de conformité, nous **contribuons à leur sécurité et à celle de leurs proches.**

#### **1.4. Applicabilité des Conditions Générales**

Les conditions générales s'appliquent à toutes les interventions effectuées par SEYS Ramonage, qu'elles soient sollicitées par le client ou proposées dans le cadre d'un contrat. En acceptant nos services, le client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions et s'engage à les respecter.

#### **1.5. Modifications des Conditions**

SEYS Ramonage se réserve le droit de modifier ses conditions générales à tout moment. Toute modification sera portée à la connaissance des clients par voie de communication écrite, et les nouvelles

conditions entreront en vigueur lors de leur publication. Il est donc conseillé aux clients de consulter régulièrement ces conditions pour rester informés des éventuelles mises à jour.

## **2. Légales et Sécurité**

2.1. Fréquence des Ramonages\_Pour assurer la sécurité des installations de chauffage et prévenir les risques d'incendie, la réglementation impose des obligations spécifiques en matière de ramonage, selon le type de combustible utilisé :

- Ramonage des combustibles solides : Il est obligatoire d'effectuer un ramonage annuel pour les installations utilisant des combustibles solides tels que le bois et les pellets. Cette fréquence permet d'éliminer efficacement les résidus de combustion et d'assurer un bon fonctionnement des appareils de chauffage. Un deuxième ramonage peut également être recommandé par la société SEYS Ramonage, en fonction de la quantité et du type de bois brûlé.

- Ramonage des combustibles gazeux : Pour les installations fonctionnant avec des combustibles gazeux (comme le gaz naturel), un ramonage annuel est suffisant. Bien que ces types de combustibles génèrent généralement moins de suie, il est essentiel de maintenir les conduits propres pour prévenir les obstructions et garantir un tirage optimal.

### **2.2. Respect des Normes de Sécurité**

SEYS Ramonage s'engage à effectuer tous les travaux de ramonage en conformité avec les normes de sécurité en vigueur, notamment les \*\*DTU 24.1 et 24.2\*. Ces documents techniques unifiés définissent les règles de conception et de mise en œuvre des installations de chauffage et de ramonage. Leur respect est crucial pour garantir :

- La sécurité des utilisateurs : Les DTU assurent que les installations sont réalisées de manière à minimiser les risques d'accidents.

- La performance des systèmes de chauffage : Un ramonage conforme permet d'optimiser le rendement des appareils, réduisant ainsi la consommation de combustible et les émissions polluantes.

### **2.3. Risques Liés à l'Accumulation de Suie**

L'accumulation de suie dans les conduits de cheminée peut engendrer des risques sérieux, notamment :

- Feux de cheminée : La suie est hautement inflammable. En cas d'accumulation excessive, elle peut provoquer un incendie, mettant en danger les occupants du bâtiment et la structure elle-même.

- Émanations toxiques : Des conduits obstrués peuvent entraîner des émanations de monoxyde de carbone, un gaz incolore et inodore, qui est extrêmement dangereux et peut être mortel. Un entretien régulier du système de chauffage est donc essentiel pour assurer la sécurité de tous.

- Explosions : Dans certains cas, une mauvaise ventilation ou une accumulation de gaz combustibles peut mener à des explosions, causant des dégâts matériels considérables et mettant en péril la vie des occupants.

### **2.4. Responsabilité des Propriétaires**

Il est de la responsabilité des propriétaires de s'assurer que les ramonages sont effectués dans les délais prescrits et conformément aux normes en vigueur. En négligeant ces obligations, non seulement ils mettent en danger leur sécurité et celle de leurs proches, mais ils s'exposent également à des conséquences juridiques et financières, notamment des refus d'indemnisation par les assureurs en cas de sinistre lié à une installation non conforme.

Un certificat de ramonage est un document officiel qui atteste du bon entretien de votre installation de chauffage. **Si le certificat fourni est non conforme, votre assurance pourrait refuser de vous indemniser en cas de sinistre lié à votre installation.**

### **2.5. Importance d'un certificat de ramonage conforme pour votre assurance**

En effet, l'assurance exige généralement la présentation d'un certificat de ramonage conforme pour garantir la couverture en cas d'incendie, d'intoxication au monoxyde de carbone, ou d'autres dommages liés à un défaut d'entretien. Un certificat non conforme peut indiquer un ramonage mal effectué, des informations erronées, ou une falsification. Dans ce cas, l'assureur peut considérer que vous n'avez pas respecté vos obligations contractuelles en matière d'entretien, ce qui peut l'autoriser à refuser votre demande d'indemnisation.

**Il est donc crucial de s'assurer que le professionnel qui effectue le ramonage est qualifié et délivre un certificat conforme aux normes en vigueur.** N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre assureur pour connaître les exigences spécifiques de votre contrat. Un certificat conforme vous protège et vous garantit une prise en charge en cas de problème.

## **2.6. Conclusion**

En respectant ces obligations légales et en assurant un entretien régulier de leurs installations, les propriétaires peuvent garantir non seulement leur sécurité, mais aussi celle de leur environnement. SEYS Ramonage se tient à disposition pour accompagner ses clients dans cette démarche, en leur offrant des services de ramonage conformes et de qualité.

## **3. Réactions face aux non-conformités**

Nous comprenons que recevoir un avis de non-conformité concernant l'installation de votre poêle à bois ou insert peut être décevant, voire frustrant. Chez SEYS RAMONAGE, notre mission est avant tout de garantir la sécurité et la conformité des installations selon les normes en vigueur.

Il est fréquent que certains clients n'apprécient pas toujours de découvrir que leur installation présente des défauts ou ne respecte pas les réglementations actuelles. Cependant, ces constats sont essentiels pour prévenir tout risque potentiel lié à une mauvaise installation, notamment les émanations de gaz toxiques ou les incendies.

Notre équipe s'engage à fournir des rapports détaillés et à vous accompagner dans la mise en conformité de votre installation, afin de garantir votre sécurité et celle de vos proches. En respectant les normes, vous assurez un fonctionnement optimal et sécurisé de vos équipements de chauffage.

Nous restons à votre disposition pour toute explication complémentaire ou pour vous aider à corriger les non-conformités relevées.

## **4. Prestations proposées :**

4.1. Ramonage Professionnel : Il s'agit du nettoyage des conduits de fumée. Un certificat de ramonage est délivré après l'intervention. Ce certificat est souvent obligatoire pour les assurances en cas de sinistre.

4.2. Audits : Des vérifications sont effectuées pour identifier d'éventuels problèmes ou non-conformités de l'installation. L'utilisation d'une caméra vidéo pour inspecter l'intérieur des conduits est mentionnée.

4.3. Conseils : Des recommandations sont fournies pour optimiser le fonctionnement et la sécurité de l'installation, et pour la mettre en conformité avec les normes en vigueur.

## **5. Obligations du client avant l'intervention :**

5.1. Feu éteint depuis au moins 12h : Ceci est essentiel pour la sécurité de l'intervenant et pour éviter tout risque d'incendie lors du ramonage.

5.2. Zone de travail dégagée et accessible : L'intervenant doit pouvoir accéder facilement à l'installation et se déplacer sans encombre.

5.3. Meubles et objets protégés : Le client doit prendre les précautions nécessaires pour protéger ses biens de la poussière ou des suies qui pourraient se dégager lors de l'intervention.

5.4. Animaux domestiques confinés : Pour leur sécurité et pour éviter toute gêne pendant l'intervention, les animaux doivent être isolés dans une autre pièce.

5.5. Les Cendres d'une Cheminée : À la Charge du Client et Non du Ramoneur : Cher client, si le ramoneur nettoie votre conduit avec brio, les cendres de votre cheminée restent votre petit trésor à gérer

## **6 Documents à fournir lors de la prestation :**

Le client doit fournir les documents lors de l'intervention .

- **Certificat de ramonage précédent :** Ce document prouve que l'installation a été entretenue régulièrement. Il indique également la date du dernier ramonage, ce qui permet au professionnel de vérifier la fréquence des entretiens et de s'assurer qu'elle est conforme aux recommandations. Il peut aussi contenir des informations importantes sur l'état du conduit lors du précédent ramonage.
- **Notice technique de l'installation :** Ce document fournit des informations précises sur les caractéristiques de l'installation (marque, modèle, puissance, type de combustible, etc.). Il permet au professionnel de comprendre le fonctionnement du système et d'adapter son intervention en conséquence. Il peut également contenir des instructions d'entretien spécifiques.
- **Certificat de conformité (si applicable) :** Ce certificat atteste que l'installation est conforme aux normes de sécurité en vigueur. Il est généralement requis pour les nouvelles installations ou après des travaux de modification importants. Il permet de s'assurer que l'installation a été réalisée dans les règles de l'art et qu'elle ne présente pas de risques particuliers.
- **Informations sur le conduit de fumée :** Ces informations peuvent inclure le type de conduit (maçonné, métallique, flexible, etc.), ses dimensions, son tracé, et la présence d'éventuels obstacles. Elles sont essentielles pour que le professionnel puisse choisir les outils et les techniques de ramonage les plus adaptés et éviter d'endommager le conduit. Des informations sur l'accessibilité du conduit (toit, combles, etc.) sont également importantes.

## **7. Situations d'Intervention et Refus de Prestation.**

SEYS Ramonage n'a pas l'autorité de vous interdire l'utilisation de votre installation. Cette prérogative appartient uniquement à l'Autorité Régionale de Santé (ARS). Cependant, en cas de danger grave et imminent, tel qu'un risque d'incendie, d'asphyxie ou d'effondrement de conduit, nous sommes tenus de refuser notre intervention et d'en informer les autorités compétentes.

## **8. Tarifs et Paiement**

Nous nous engageons à vous proposer des tarifs transparents et compétitifs. Un devis gratuit et détaillé vous sera fourni sur simple demande, afin que vous puissiez connaître le coût exact de l'intervention avant notre passage. Sinon, vous avez la possibilité de vérifier les tarifs sur le site :

<https://www.seysfranck.com/tarifs>.

Le règlement de la prestation s'effectue après l'intervention et vous disposez de plusieurs options de paiement pour plus de flexibilité :

Chèque : À l'ordre de SEYS RAMONAGE.

Espèces : à éviter ou faire l'appoint afin de faciliter la transaction.

Carte bancaire : Nous acceptons les cartes bancaires courantes. Un terminal de paiement électronique sécurisé sera utilisé lors de l'intervention (Sumup).

Paiement en ligne sécurisé : Pour plus de simplicité et de rapidité, vous pouvez également effectuer votre paiement en ligne via notre plateforme sécurisée. Un lien de paiement

<https://www.seysfranck.com/tarifs>.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question concernant nos tarifs ou nos modalités de paiement. Nous restons à votre disposition pour vous fournir toutes les informations nécessaires.

## **9. Facturations supplémentaires**

SEYS RAMONAGE s'engage à assurer la prestation commandée en s'efforçant de ne pas recourir à des facturations supplémentaires.

Néanmoins, si au cours de l'intervention des prestations complémentaires devaient s'avérer obligatoires pour que l'installation soit conforme et/ou assurer la sécurité du client (changement de pièces d'usure telles que des pierres réfractaires, plaques, joints de porte, etc.), SEYS RAMONAGE indiquera verbalement au client la nécessité du changement en lui annonçant le surcoût. L'accord verbal du client vaudra alors accord tacite. En cas de refus, l'installation sera remise dans l'état dans lequel elle se trouvait à son arrivée, la prestation de ramonage sera due, et le certificat de ramonage sera délivré avec les non-conformités correspondantes.

## **10. Gestion des horaires d'intervention**

Prise de rendez-vous en ligne sur [www.seysfranck.com](http://www.seysfranck.com) ou par téléphone 06 58 76 02 38 (attention nous ne sommes pas toujours disponibles).

Merci de votre confiance envers **SEYS Ramonage** pour l'entretien de vos conduits. Nous souhaitons vous informer que notre société ne peut pas garantir des horaires d'intervention précis lors de nos tournées.

Nos interventions sont planifiées selon un itinéraire optimisé, et la durée peut varier selon les imprévus rencontrés. Il est donc important de noter que des horaires impératifs ne peuvent pas être acceptés.

Nous vous prions également d'annuler ou de reporter vos rendez-vous avec un préavis raisonnable pour éviter de perturber notre organisation.

10.1 Les interventions se déroulent aux horaires suivants :

Matin : 8h00 à 12h00

Après-midi : 12h45 à 17h00

Ces créneaux nous permettent d'assurer une qualité de service optimale. Aucun impératif horaire en dehors de ces créneaux ne pourra être accepté. Nous vous remercions pour votre compréhension et restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions de respecter notre droit au repos en évitant de nous contacter le dimanche ainsi que les jours fériés.

## **11. Rendez-vous et Annulations**

Les annulations se font par SMS au 06 58 76 02 38 Ou par mail [info@seysfranck.com](mailto:info@seysfranck.com) :

- Délai minimum de 48 heures : Toute annulation de rendez-vous doit être effectuée au moins 48 heures à l'avance. Cela nous permet de réorganiser notre emploi du temps et d'offrir ce créneau à un autre client.

- Annulation tardive : Si une annulation est effectuée moins de 48 heures avant le rendez-vous prévu, il est possible que nous ne soyons pas en mesure de reprogrammer le rendez-vous à une date ultérieure. Cette mesure vise à encourager le respect des délais et à minimiser les perturbations dans notre planning.

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre coopération.

## **12. Responsabilités, Garanties et Non-Conformités**

12.1. Engagements

- SEYS Ramonage s'engage à fournir des prestations de qualité conformes aux normes.

12.2. Limitations de responsabilité

- Installations de plus de 10 ans : pas de garantie d'intégrité totale

- Défauts cachés non détectables lors de l'inspection visuelle

- Dommages préexistants à l'intervention

### 12.3. Certificat de Ramonage

- Délivré après chaque intervention
- Atteste du nettoyage et de la vacuité du conduit
- Mentionne les éventuelles non-conformités constatées
- Nécessaire pour l'assurance en cas de sinistre

### 12.4. Non-Conformités et Responsabilités

À la suite de l'intervention de ramonage où des défauts ont été signalés, nous vous informons que :

- Le certificat de ramonage délivré ne couvre que le nettoyage et la vacuité du conduit
- Nous attirons votre attention sur le fait que des non-conformités ont été constatées lors de notre intervention
- Ces dernières vous ont été signalées pendant l'entretien

#### IMPORTANT :

- L'utilisation d'une installation non conforme aux normes en vigueur relève de votre entière responsabilité
- En cas de non-conformités mentionnées sur le certificat, il est impératif de prévenir votre assurance
- SEYS Ramonage fournit des rapports détaillés et accompagne le client dans la mise en conformité, mais la responsabilité finale de cette mise en conformité revient au propriétaire
- Un certificat de ramonage ne garantit pas à lui seul la conformité de l'installation

### **13. les Matériaux Réfractaires : Importance des Pierres Réfractaires dans les Poêles et Inserts**

Les matériaux réfractaires, tels que la vermiculite, le béton réfractaire et les plaques de fonte d'acier, sont essentiels au bon fonctionnement des poêles et inserts. Ils protègent ces appareils des hautes températures et optimisent leur performance.

#### Limites de Responsabilité en Cas de Casse

Les incidents de casse ne sont pas rares lors des interventions de maintenance. En dépit de la prudence et de l'expertise des techniciens, certaines cassures sont parfois inévitables, surtout lorsque les pierres réfractaires sont déjà endommagées ou fragilisées par l'usure. Ce risque accru de casse, inhérent à la nature même des matériaux réfractaires, pose un défi pour les entreprises de maintenance.

Ces dernières, comme Seys Ramonage, précisent souvent dans leurs conditions générales qu'elles ne peuvent être tenues responsables de la casse de matériaux réfractaires en contact avec la flamme durant les opérations de démontage ou de maintenance.

Cette clause de non-responsabilité est essentielle pour protéger les entreprises des réclamations liées à la casse, qui, bien qu'elle soit regrettable, est parfois inévitable.

### **14. Changer le Joint de Son Insert : Pourquoi et Quand ?**

**L'entretien de votre insert ou de votre poêle est essentiel pour garantir son bon fonctionnement et sa durabilité. L'un des éléments clés à surveiller est le joint de l'insert. Lorsque ce dernier commence à se détériorer visuellement, il est fortement conseillé de le remplacer. Un joint usé peut entraîner de nombreux problèmes, affectant non seulement l'efficacité de votre appareil de chauffage, mais aussi la sécurité de votre foyer.**

#### **Signes de Détérioration du Joint**

1. **Détérioration Visuelle : La première indication qu'il est temps de changer le joint est son aspect physique. Si vous remarquez des fissures, des décolorations ou une usure excessive, il est impératif d'agir rapidement.**

2. **Vitre Noire** : Un autre signe révélateur d'un joint défectueux est la vitre de l'insert qui se noircit plus rapidement qu'à l'accoutumée. Cela peut indiquer que la combustion n'est pas optimale en raison d'une infiltration d'air inappropriée, souvent causée par un joint usé.
3. **Surconsommation de Combustible** : Si vous constatez une augmentation significative de la consommation de combustible, cela peut également signaler un manque d'étanchéité. Un joint défectueux permet à l'air de s'échapper, ce qui oblige l'insert à travailler plus dur pour maintenir la chaleur, entraînant ainsi une surconsommation.

#### **Importance de l'Étanchéité**

Un joint bien entretenu assure une bonne étanchéité, essentielle pour optimiser la combustion et maintenir une température constante dans votre espace. Une mauvaise étanchéité non seulement augmente vos coûts de chauffage, mais peut également créer des conditions dangereuses, comme l'accumulation de monoxyde de carbone.

#### **Disponibilité des Joints**

Il est important de noter que la société Seys Ramonage n'a pas tous les joints en sa possession. Il peut donc être nécessaire de se renseigner sur la disponibilité du joint spécifique dont vous avez besoin pour votre insert. N'hésitez pas à les contacter pour obtenir des conseils sur le type de joint adapté à votre appareil et sur les solutions alternatives si nécessaire.

#### **Conclusion**

Surveiller l'état du joint de votre insert est crucial pour maintenir son efficacité et votre sécurité. En remplaçant le joint dès les premiers signes de détérioration, vous gardez non seulement un confort thermique optimal, mais également une utilisation plus économique et sécurisée de votre appareil de chauffage. N'attendez pas pour agir ; un entretien préventif est toujours préférable à des réparations coûteuses et à des risques potentiels.

#### **L'Impact de la Combustion du Bois sur la Vitre de Votre Poêle**

La combustion du bois ou des granulés de bois est une méthode de chauffage appréciée pour son efficacité et son côté écologique. Cependant, ce processus produit inévitablement de la suie, un résidu qui se dépose progressivement sur la vitre de votre poêle à bois. Ce phénomène peut nuire non seulement à l'esthétique de votre appareil, mais également à son bon fonctionnement.

#### **15. Formation de Suie et Dépôts sur la Vitre**

Lorsque le bois brûle, il ne se consomme pas entièrement et génère des particules solides, connues sous le nom de suie. Ces particules se mêlent à la cendre et aux autres salissures présentes dans le poêle. Avec le temps, elles s'accumulent sur la vitre, formant un dépôt noir qui peut obscurcir la vue des flammes et rendre la vitre moins présentable. Ce phénomène est particulièrement visible sur les vitres exposées à des températures élevées, où la chaleur accentue la coloration de ces dépôts.

#### **L'Influence du Bois Humide**

L'utilisation de bois humide est un facteur aggravant dans la production de salissures. Lorsque le bois contient une forte proportion d'humidité, il brûle moins efficacement, produisant davantage de fumée et de particules de suie. Cela augmente significativement les dépôts sur la vitre de votre poêle. De plus, la combustion de bois humide peut également réduire la température de combustion, ce qui peut entraîner une combustion incomplète et davantage de résidus.

#### **Importance d'un Bon Entretien**

Pour préserver la clarté de la vitre de votre poêle et optimiser son fonctionnement, il est essentiel de respecter quelques bonnes pratiques :

1. **Utiliser du Bois Sec** : Assurez-vous d'utiliser du bois bien sec, avec un taux d'humidité inférieur à 20%. Cela favorise une combustion plus propre et réduit la production de suie.

**2. Nettoyage Régulier : Nettoyez régulièrement la vitre de votre poêle pour éviter l'accumulation de dépôts. Utilisez des produits adaptés ou un mélange de vinaigre et d'eau pour un nettoyage efficace.**

**3. Contrôler la Ventilation : Assurez-vous que votre poêle dispose d'une bonne ventilation, ce qui peut aider à améliorer la combustion et réduire les résidus.**

### **Conclusion**

**La combustion du bois et des granulés de bois est une méthode de chauffage efficace, mais elle nécessite une attention particulière pour éviter les dépôts de suie sur la vitre de votre poêle. En choisissant du bois sec et en nettoyant régulièrement, vous pouvez non seulement maintenir l'esthétique de votre appareil, mais aussi garantir un fonctionnement optimal et une ambiance chaleureuse dans votre foyer.**

### **SERVICE APRÈS-VENTE (SAV) : Notre Engagement pour Votre Satisfaction**

Chez SEYS Ramonage, votre satisfaction est notre priorité. C'est pourquoi notre engagement ne s'arrête pas à la fin de l'intervention. Nous vous proposons un service après-vente complet et personnalisé pour vous accompagner durablement et assurer votre tranquillité d'esprit.

Votre Sérénité, Notre Priorité :

**Suivi personnalisé :** Nous conservons un historique détaillé de vos interventions et vous contactons proactivement pour les entretiens futurs. Un dossier client complet est à votre disposition sur demande.

**Assistance réactive :** Notre équipe est disponible et à votre écoute pour répondre à vos questions, vous conseiller et vous assister en cas de besoin. Contactez-nous par téléphone, email ou via notre site web.

**Intervention rapide :** En cas de problème suite à une intervention, nous nous engageons à intervenir rapidement pour trouver une solution efficace et durable.

**Expertise technique :** Nos techniciens qualifiés sont à votre disposition pour vous fournir un support technique complet et des conseils d'expert pour l'entretien de vos installations.

**Transparence et communication :** Nous privilégions une communication claire et transparente à chaque étape, du devis à l'intervention et au suivi.

**Engagement qualité :** Nous mettons tout en œuvre pour vous garantir un service de la plus haute qualité, respectueux des normes et de vos attentes.

Comment nous contacter ?

- Téléphone : 06 58 76 02 38 (du lundi au vendredi, de 8h à 17h)
- Email : [info@seysfranck.com](mailto:info@seysfranck.com)
- Site web : [www.seysfranck.com](http://www.seysfranck.com) (formulaire de contact)

En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture, veuillez consulter la procédure d'urgence détaillée dans nos conditions générales.

Votre confiance est notre plus grande récompense. N'hésitez pas à nous contacter, nous sommes là pour vous.

### **Les cendres d'une cheminée sont à la charge du client.**

La société souhaite vous informer que le ramassage des cendres ne vous sera pas facturé.

Cependant, nous vous demandons de respecter le travail du ramoneur en suivant quelques consignes simples, notamment en ramassant vos cendres. Si vous brûlez des palettes ou tout autre matériau contenant des clous, il est de votre responsabilité de ramasser les cendres et de retirer les clous avant l'intervention de notre équipe. Cela permet d'assurer un travail en toute sécurité et de préserver l'équipement utilisé lors du ramonage.

Merci de votre compréhension et de votre coopération.

### **À l'attention de ceux qui laissent des commentaires négatifs**

Dans notre monde numérique, la façon dont nous partageons nos opinions est essentielle. Chez SEYS RAMONAGE, nous sommes fiers de notre engagement envers l'excellence et le professionnalisme.

Nous comprenons que nos services peuvent ne pas satisfaire tout le monde. Cependant, nous encourageons des critiques constructives et respectueuses, qui nous aident à nous améliorer. En revanche, nous ne soutenons pas les commentaires malveillants qui nuisent sans offrir de solutions.

Notre priorité est la satisfaction de nos clients qui apprécient notre travail. Nous croyons en la communication positive, car chaque avis compte, mais la manière de l'exprimer est tout aussi importante. Ensemble, créons un environnement respectueux propice au dialogue constructif.

### **9. Données Personnelles**

- Respect du RGPD.
- Informations collectées uniquement pour la réalisation des prestations.

### **10. Litiges**

- Privilégier la résolution amiable.
- En cas de désaccord persistant, le tribunal compétent est celui de Douai.