

## - PRESTATIONS ET PROCEDURES -

*Vous nous avez contacté pour la réalisation d'un poêle à accumulation sur mesures. Afin de vous donner entière satisfaction, nous devons étudier vos besoins dans le détail. Cela passe par une collecte exhaustive d'informations (implantation, mode de vie, besoins thermiques, options diverses, forme, matériaux ...) puis par des esquisses 3D destinées à trouver ensemble le poêle qui sera LE votre. Enfin, sachant précisément quelle prestation vous offrir, nous pourrons vous faire un devis précis. Voici la marche à suivre pour le bon déroulement d'un projet.*

1. **VOS ENVIES** : A la naissance de tout projet il y a LE RÊVE. Décrivez nous le poêle de vos rêves (dessins, maquettes, idées ...). En fonction de votre budget (qui doit être clairement défini à l'avance) et de votre configuration nous évaluerons la faisabilité de votre projet et vous proposerons un estimatif financier avant tout travail de conception. Ainsi nous saurons dès le départ si vos moyens sont en accord avec vos envies et pourrons réorienter votre projet si nécessaire.
2. **VOS BESOINS** : La compatibilité entre envies et moyens est une chose. Il faut y associer la principale donnée à prendre en compte pour un chauffagiste : le besoin de chauffage. Nous devons définir quels sont les besoins thermiques de votre maison. Comme tout système de chauffage, un poêle maçonné doit être dimensionné en fonction des déperditions d'énergie de votre logement. Si vous ne connaissez pas vos besoins en chauffage il pourra être nécessaire de réaliser un bilan thermique de votre habitat.

Si vous souhaitez que votre poêle soit le **seul et unique système de chauffage** et l'étude thermique est obligatoire. Si elle n'a pas été faite (souvent le cas en rénovation) vous devrez nous fournir des éléments pour la réalisation du bilan thermique des plans côtés et orientés (masse et élévations) et un descriptif détaillé de la composition des parois. (Formulaire N°4 à remplir).

### **Le bilan thermique**

Il s'agit du calcul des flux de chaleur à travers les parois d'un bâtiment, dans le but de déterminer ses besoins en chauffage et climatisation. Un bilan thermique prend en compte le climat, l'altitude, l'orientation du bâtiment, la composition (performances thermiques) des parois opaques et vitrées, les apports solaires, les pertes par renouvellement d'air, les apports internes (occupants, appareils électriques, cuisson). On peut le calculer soit grâce à un fichier météo représentatif (moyennes trentenaires) soit à partir de la température la plus froide du lieu (température de base). Ce dernier cas permet de déterminer les déperditions maximales et donc la puissance requise pour que l'appareil de chauffage compense les déperditions en conditions extrêmes. Nous réalisons nos dimensionnements pour une autonomie de 12h en conditions extrêmes (quelques jours par an). Vous aurez ainsi un appareil non surdimensionné procurant une autonomie de 24h en conditions les plus fréquentes.

### Deux possibilités selon votre situation :

- Votre maison est terminée et n'attend plus qu'un système de chauffage. Nous réaliserons un simple bilan thermique qui vous permettra de connaître la puissance requise. Les résultats de l'étude vous seront utiles même si vous optez finalement pour un autre système de chauffage. Cette prestation fait partie intégrante de la réalisation de votre poêle : elle est incluse dans l'estimation préliminaire, pour un montant de 200 à 800 euros HT selon la taille et la complexité de votre maison.

- Votre maison doit être rénovée. Nous faisons le bilan thermique sur la base des solutions que vous comptez adopter et concevons un poêle adapté au résultat final de la rénovation planifiée. Tant que votre rénovation n'est pas terminée votre poêle sera sous dimensionné (pas assez puissant).

*>>> Nous pouvons si vous le souhaitez vous aider à planifier votre rénovation, conçue autour de votre futur système de chauffage. De même en construction neuve, nous pouvons vous aider à réaliser l'optimisation thermique de votre futur logement (aide au choix des matériaux, isolation, inertie, gain solaire, dispositifs bioclimatiques ...). Voir document 5 « Optimisation thermique de votre logement ».*

### Commençons par une visite ...

Pour la préparation de votre projet une visite de votre maison est un plus indéniable par rapport au travail sur plans. Elle n'est pas indispensable mais cela permet de se rencontrer, de visualiser le projet, de discuter de vos envies et de votre mode de vie pour estimer la faisabilité et la viabilité de la solution poêle de masse. Cette prestation préliminaire est facturée séparément au déplacement (0,8€/km et 25€HT/h de route) et au temps passé sur place (40 €HT/h).

En cas de chantier distant il est néanmoins possible de définir le projet par échanges téléphoniques et visioconférences et de travailler sur la base de plans et photos.

### Ainsi vous avez 3 options :

- pas de bilan thermique ni de visite : l'entreprise ne peut s'engager sur la capacité du poêle à chauffer l'ensemble de l'habitat. Il sera le plus gros possible dans la limite de votre budget et votre aménagement. Cela implique le recours possible à un appoint. Le travail de conception se fait sur plans qui devront être précis.

- bilan thermique seul (200 à 800 euros HT), sans visite. L'entreprise peut valider la capacité du poêle à chauffer l'intégralité de l'habitat. La conception se fait sur la base de plans, sans relevés sur place.

- Bilan thermique et visite sur place : coût selon distance et temps passé. La visite est particulièrement utile pour un projet de rénovation globale, car un certain nombre de points de détails peuvent être discutés. C'est l'occasion de bénéficier

de conseil pour votre plan de rénovation. Les conseils sont facturés 70€HT/h avec remise d'un rapport, ou 40€HT/h sans remise de rapport.

**Ce travail préalable facturé avant la création du devis final sera déduit du montant du devis. Il fait partie intégrante du travail de conception d'un poêle sur mesures.**

3. MODELISATION du POÊLE : Connaissant votre budget, vos désirs et vos besoins en chauffage réels ou estimés, nous pourrons modéliser votre bâtiment en 3D et y implanter une esquisse de votre futur poêle. Cette étape est indispensable pour se mettre d'accord sur un design qui vous satisfasse réellement. Cette étape sera facturée à l'heure effectuée (40 euros HT/heure – généralement 3 à 4h max). Plus vous nous fournissez de détails sur vos souhaits (maquette, dessins, explications) plus la modélisation sera rapide.

**Ce travail préalable facturé avant la création du devis final sera déduit du montant du devis. Il fait partie intégrante du travail de conception d'un poêle sur mesures.**

4. CONCEPTION ET DEVIS : Nous pouvons passer à la conception détaillée de votre poêle et vous présenter un devis juste et précis. Entre temps nous avons bien sur aligné ensemble la prestation sur vos souhaits et votre budget. Donc pas de mauvaises surprises.
5. ACCEPTATION et ACCOMPTE : Si le devis vous convient vous nous remettez un acompte de 40% sur le coût du projet, en guise d'engagement. Cet acompte est encaissé à la commande des matériaux, qui seront livrés chez vous directement.
6. LIVRAISON et REGLEMENT : Le reste du règlement à lieu au démarrage du chantier sur site à hauteur de 30% et à la livraison du poêle fini pour les 30 % restant.
7. MISE EN SERVICE : La livraison s'accompagne de la remise d'un guide d'utilisation détaillé que le client devra signer en guise d'engagement à une utilisation adaptée. **Le non respect du mode d'emploi annule la garantie constructeur dont vous bénéficiez pour votre poêle.**  
Nous procéderons à une mise à feu « test » avec vous dès la fin du chantier. Cependant un temps de séchage est recommandé pour réduire l'encrassement au démarrage. La mise en service effective sera réalisée ensemble après 15 jours de séchage minimum, selon nos instructions. Une analyse de combustion sera réalisée pour valider les performances annoncées.
8. ENTRETIEN : Pour l'entretien annuel pourrez faire appel à un ramoneur local. La notice comprendra des instructions à son attention et un schéma de la circulation des fumées.

9. SAV: en cas de problème nous nous engageons à intervenir le plus rapidement possible pour vous dépanner. Dans un premier temps nous vous conseillerons par téléphone. Si cela ne suffit pas nous nous déplacerons et facturerons alors cette prestation à l'heure et au km parcouru si le problème ne rentre pas dans la garantie constructeur.

En espérant que ces précisions vous ont été utiles. Pour toute question appelez-nous.

**Le travail de modélisation en 3D ne commencera qu'après règlement de la prestation de bilan thermique. De même la conception de votre poêle et la réalisation du devis (document contractuel précis) ne seront réalisées qu'après règlement des esquisses d'implantation.**

#### DEVIS GRATUIT ?

Nous travaillons au service du client et de la qualité, avec des valeurs de respect mutuel et de satisfaction des partenaires d'un projet. La conception d'un poêle sur mesure est un processus qui demande du travail. On ne peut pas chiffrer un projet non défini. L'étude préalable correspond environ à 1/3 du travail, la construction représentant les 2/3 restant. Nous nous refusons donc à pratiquer le devis gratuit car il n'aurait aucune valeur. Nous réalisons par contre un estimatif avant de lancer tout travail facturable (bilan thermique, esquisses, plans d'exécution, réalisation de votre poêle). Ainsi il n'y a pas de mauvaise surprise. Le devis en tant que tel n'est pas payant. C'est le travail de définition du projet qui est facturable.

Ces étapes préalables de définition du projet font partie intégrante du chiffrage. Les prestations facturées pendant cette phases seront déduite du devis en cas de réalisation des travaux.

Nous espérons que ce document a clarifié les étapes de réalisation d'un projet de poêle. Si vous avez une quelconque question concernant ces informations vous pouvez nous en faire part par mail ou par téléphone.

Vital BIES : [vb@mvhabitation.com](mailto:vb@mvhabitation.com)  
06 71 15 92 21