

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS effectuées auprès de CLIENTS PARTICULIERS

1. Acceptation des conditions générales de prestations

Sauf convention particulière, le fait de confier à DEBOUCH VISIO NET SERVICE (ci-après indistinctement désignée « DEBOUCH VISIO NET SERVICE ») des prestations de débouchage ou de nettoyage de canalisations ou de fosses, de dératisation, désinsectisation, de destruction de souris (ci-après désignées « l'Assainissement » ou « Prestations ») dans des locaux ou installations à usage d'habitation, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales d'Assainissement, à l'exclusion de tout autre document. Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à DEBOUCH VISIO NET SERVICE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que DEBOUCH VISIO NET SERVICE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de Prestations (ci-après désignées les « Conditions Générales de Prestations ») ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. Les présentes Conditions Générales de Prestations sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les « Clients »).

2. Demande de prestations – devis – acceptation – intervention d'urgence

Sauf pour les interventions effectuées en situation d'urgence absolue visant à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes et l'intégrité des locaux et les interventions dont le montant estimé est inférieur à 700 euros TTC. Aucune demande de Prestations ne pourra être prise en compte sans la signature préalable par le client d'un devis établi par DEBOUCH VISIO NET SERVICE et remis par le Client dûment daté et revêtu de la mention manuscrite « Devis reçu et accepté avant exécution des travaux », précisant notamment les coordonnées exactes du Client, le lieu d'exécution des Prestations, la description des Prestations et le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et/ou produit nécessaire à l'opération d'Assainissement prévue, ainsi que des présentes Conditions Générales datées et revêtues de la mention manuscrite « Bon pour accord ».

Les devis de DEBOUCH VISIO NET SERVICE sont valables quatre (4) mois à compter de la date à laquelle ces devis ont été établis, sauf stipulation particulière indiquées sur le devis.

Le devis et les Conditions Générales de Prestations signés par DEBOUCH VISIO NET SERVICE et le Client forment ainsi le contrat de Prestations conclu entre ces derniers.

DEBOUCH VISIO NET SERVICE se réserve la faculté de conditionner l'exécution du contrat de Prestations visées au devis dûment accepté par le Client, à la remise d'un acompte de 20 % du montant HT des Prestations tel qu'indiqué au devis si celui n'excède pas 500 euros HT et d'un acompte de 50 % du montant HT des Prestations tel qu'indiqué au devis si celui excède 500 euros HT.

Les devis de DEBOUCH VISIO NET SERVICE sont établis sous réserve de difficultés d'exécution dues notamment à la présence d'amiante, à l'existence de tarte dur, de laitance de ciment, de racines, de morceaux de fer, de bois ou autres nécessitant des matériels ou des travaux non prévus qui seront facturés en sus du prix indiqué sur le devis après accord exprès du client sur un devis complémentaire, selon le tarif préalablement communiqué au Client.

Pour l'établissement du devis et, en tout état de cause, avant le début d'exécution des Prestations, le client s'engage à fournir à DEBOUCH VISIO NET SERVICE les informations les plus précises possibles nécessaires à la bonne exécution des Prestations concernant notamment l'état, la nature et l'emplacement des équipements et installations du Client ainsi que le cas échéant les conditions d'apparition du sinistre et ce afin d'éviter toute recherche inutile de la part de DEBOUCH VISIO NET SERVICE. A défaut, DEBOUCH VISIO NET SERVICE se réserve la faculté de facturer en sus au client le temps passé pour la recherche de ces informations, selon le devis établi et soumis à l'accord préalable du Client.

Conformément à l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparations et d'entretien, les interventions effectuées en situation d'urgence absolue, donneront lieu à la signature d'un simple « bon de passage » ou « ordre d'intervention » établi par DEBOUCH VISIO NET SERVICE en présence du client et dûment signé par ce dernier préalablement à l'exécution des Prestations, constatant l'état initial des équipements et indiquant les réparations à effectuer. Ces interventions seront facturées sur la base des tarifs des Prestations en vigueur à la date de signature de cet ordre, communiqués préalablement à l'exécution des Prestations.

3. Exécution des prestations

Les délais d'exécution des prestations précisés sur le devis pourront être modifiés par DEBOUCH VISIO NET SERVICE en cas de force majeure.

Conformément aux dispositions de l'article L.138-2 du code de la consommation, en cas d'absence d'exécution des Prestations par DEBOUCH VISIO NET SERVICE à la date ou à l'expiration du délai prévus dans le devis, le Client aura la possibilité, d'enjoindre DEBOUCH VISIO NET SERVICE d'effectuer les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable (par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur support durable). Si DEBOUCH VISIO NET SERVICE ne s'est toujours pas exécuté dans ce délai supplémentaire, le Client aura, alors, la possibilité de dénoncer le contrat de Prestations par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par DEBOUCH VISIO NET SERVICE, de la lettre de résiliation précitée par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que DEBOUCH VISIO NET SERVICE ne se soit exécuté entre-temps.

Le CLIENT peut immédiatement résilier le contrat lorsque DEBOUCH VISIO NET SERVICE refuse d'effectuer les Prestations ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation d'exécution des Prestations à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le CLIENT une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse du CLIENT avant la conclusion du contrat.

Le Client s'engage à veiller au libre accès de ses installations et de ses équipements par DEBOUCH VISIO NET SERVICE, dans le respect des règles de sécurité : si DEBOUCH VISIO NET SERVICE ne peut accéder aux équipements dans des conditions de sécurité satisfaisantes, elle se réserve le droit de refuser l'exécution des Prestations et de facturer au Client le prix de son déplacement, selon le tarif préalablement communiqué au client.

En outre, DEBOUCH VISIO NET SERVICE se réserve la faculté de refuser d'émettre un devis ou d'exécuter des prestations en cas de difficultés n'entrant pas dans le cadre de ses compétences ou de ses moyens ou susceptibles d'être préjudiciables à son personnel ou à son matériel.

Les études, plans et autres documents établis par DEBOUCH VISIO NET SERVICE dans le cadre de l'exécution des Prestations d'Assainissement et transmis au Client, restent la propriété exclusive de DEBOUCH VISIO NET SERVICE et ne peuvent donc être communiqués ou utilisés par le client sans l'accord préalable et écrit de cette dernière.

La remise en eau des fosses septiques et des bacs à graisse est de la responsabilité du Client.

4. Prix – Paiement

● Prix des prestations

Les prix de vente, conformément à l'article L. 112-1 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 113-13), sont indiqués, pour chacune des Prestations, en euros toutes taxes comprises- selon le taux de TVA applicable en vigueur à la date de facturation - hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la Commande et facturés en supplément.

Le prix de vente de la Prestation est celui en vigueur au jour de la Commande.

Le prix de vente des Prestations ne comprend pas les frais de port facturés en supplément du prix.

Le coût de traitement des déchets n'est pas compris dans le prix.

Sauf stipulation particulière, les prix figurant sur le devis de DEBOUCH VISIO NET SERVICE sont valables quatre (4) mois à compter de la date à laquelle ces devis ont été établis.

En cas de facturation des prestations au temps passé, toute heure commencée sera intégralement due.

Si les équipements, objet des Prestations, présentent un vice de construction, une vétusté ou une obstruction tel que les Prestations ne peuvent être exécutées ou achevées, DEBOUCH VISIO NET SERVICE sera fondée à facturer au Client le temps passé et le cas échéant, les moyens mis en œuvre.

Le prix des Prestations ne comprend pas la fourniture d'énergie, d'eau ou d'électricité nécessaires à l'exécution des Prestations et/ou aux premiers essais suivant l'exécution des Prestations, qui restent entièrement à la charge du client ainsi que les éventuels travaux et/ou prestations relevant d'autres corps d'état.

Les travaux de réfection des revêtements, des surfaces murales ou non, des éléments de décoration, du remplacement de plantations, végétaux, etc. nécessaires à la suite de la Prestation et qui ne sont pas dus à un dommage causé par DEBOUCH VISIO NET SERVICE en raison d'une faute commise par cette dernière ou du non-respect des règles de l'art, lors de la Prestation, ne sont pas pris en charge par DEBOUCH VISIO NET SERVICE.

● Modification

DEBOUCH VISIO NET SERVICE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la Commande.

● Frais

Les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement (auxquels il faut ajouter les autres frais éventuels supportés par DEBOUCH VISIO NET SERVICE), dont le consommateur a pu prendre connaissance avant la Commande, sont fixés sur le devis.

Les frais non susceptibles d'être raisonnablement calculés à l'avance sont exigibles :

Article L. 112-3 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 113-3-1)

I. – Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles.

II. – Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation.

● Paiement

Les Prestations d'Assainissement seront payables à l'issue de leur exécution. Toutefois, si les délais d'exécution sont supérieurs à un mois, DEBOUCH VISIO NET SERVICE émettra une facture mensuellement. Les factures de prestations sont payables comptant à réception de facture. Tout retard de paiement donnera lieu au paiement d'un intérêt de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal qui commencera à courir à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, et ce jusqu'au complet paiement des sommes dues. Dans l'hypothèse où le Client ne procéderait pas au paiement des factures adressées par DEBOUCH VISIO NET SERVICE, cette dernière pourra, huit jours après réception par le client d'une mise en demeure de payer adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, restée sans effet, décider d'interrompre ses Prestations jusqu'au complet paiement des sommes dues augmentées d'éventuels intérêts de retard.

5. Droit de rétractation

Dans le cadre de contrats de Prestations conclus à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation et ce, conformément à l'article L.121-21 du Code de la consommation. Conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé d'une part, s'agissant de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation et d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à DEBOUCH VISIO NET SERVICE par lettre recommandée avec accusé de réception le courrier de rétractation exprimant de manière explicite la mise en œuvre de son droit de rétractation par le Client. DEBOUCH VISIO NET SERVICE remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Conformément à l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, le Client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestations de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à DEBOUCH VISIO NET SERVICE un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la Prestation convenu dans le Contrat.

6. Responsabilité

a. Responsabilité du client

Le Client est responsable de ses équipements et de manière générale de tout dommage qui pourrait résulter de leur fonctionnement, du fait de leur vétusté, de leur caractère non réglementaire ou de leur défaut ou vice caché à moins que le dommage ne résulte directement d'une faute de DEBOUCH VISIO NET SERVICE dans l'exécution de ses Prestations d'Assainissement. Le client doit informer sans délai DEBOUCH VISIO NET SERVICE de tout incident ou modification qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution des Prestations. L'attention du Client producteur de déchets est attirée sur sa propre responsabilité telle qu'elle a été définie par les dispositions légales et réglementaires relatives à l'élimination des déchets. Les conséquences financières de l'évolution de la réglementation ou des modifications de filières de traitement ou d'élimination, seront répercutées au Client sans préavis

b. Responsabilité de DEBOUCH VISIO NET SERVICE

DEBOUCH VISIO NET SERVICE apportera dans la réalisation de ses Prestations tous les soins requis d'un professionnel. DEBOUCH VISIO NET SERVICE ne pourra être tenu responsable de quelque manière que ce soit des erreurs du Client.

7. Assurances

DEBOUCH VISIO NET SERVICE maintiendra en vigueur pendant toute la durée d'exécution des Prestations une police d'assurance garantissant sa responsabilité pour tous dommages causés par elle-même et ses préposés dans le cadre de l'exécution des Prestations. Le Client disposera d'une assurance « Responsabilité Civile » pour se garantir contre tous les risques restant à sa charge qui peuvent être assurés.

8. Force majeure

DEBOUCH VISIO NET SERVICE sera déchargée de toute responsabilité dans le cadre de l'exécution de ses Prestations en cas de force majeure empêchant en tout ou partie l'exécution des Prestations confiées par le client. Un cas dit de Force Majeure est un événement auquel on ne peut faire face, tel que défini par la jurisprudence française.

9. Démarchage téléphonique et droit d'opposition

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, DEBOUCH VISIO NET SERVICE informe le consommateur que s'il est amené à recueillir ses données téléphoniques, celui-ci dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dénommée **Blotcl**. Cette inscription permet au consommateur de ne plus être démarché téléphoniquement par des professionnels avec lesquels il n'a pas de relation contractuelle en cours. Pour exercer ce droit, le consommateur peut s'inscrire directement sur le site : <https://www.blotcl.gouv.fr>.

10. Procédure de médiation

Le consommateur a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode de règlement des différends. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, DEBOUCH VISIO NET SERVICE adhère au Service du Médiateur auprès de CM2C dont les coordonnées sont les suivantes : <https://www.cm2c.net>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de DEBOUCH VISIO NET SERVICE, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti

11. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Prestations sont exclusivement soumises au droit français. En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution et à défaut de règlement amiable avec DEBOUCH VISIO NET SERVICE, tout litige sera soumis au tribunal de commerce de Troyes.