

## **CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS EFFECTUEES AUPRES DE CLIENTS PARTICULIERS**

### **1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS**

Sauf convention particulière, le fait de confier à SARP ou à l'une ou l'autre de ses filiales (ci après indistinctement désignée « SARP ») 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 SARP, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que SARP 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 150 euros TTC, aucune demande de Prestations ne pourra être prise en compte sans la signature préalable par le client : (i) d'un devis établi par SARP 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 (ii) des présentes Conditions Générales datées et revêtues de la mention manuscrite « *Bon pour accord* ».

Les devis de SARP sont valables deux (2) 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 SARP et le Client forment ainsi le contrat de Prestations conclu entre ces derniers.

SARP 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 SARP sont établis sous réserve de difficultés d'exécution dues notamment à la présence d'amiante, à l'existence de tartre 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 SARP 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 SARP. A défaut, SARP 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 « ordre de réparation » ou « ordre d'intervention » établi par SARP 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. EXECUTION DES PRESTATIONS**

Les délais d'exécution des prestations précisés sur le devis pourront être modifiés par SARP 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 SARP à la date ou à l'expiration du délai prévus dans le devis, le Client aura la possibilité, d'enjoindre SARP 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 SARP 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 SARP, de la lettre de résiliation précitée par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que SARP ne se soit exécutée entre-temps.

Le CLIENT peut immédiatement résoudre le contrat lorsque SARP 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 SARP, dans le respect des règles de sécurité : si SARP 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, SARP 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 SARP dans le cadre de l'exécution des Prestations d'Assainissement et transmis au Client, restent la propriété exclusive de SARP 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**

#### **4.1 Prix des prestations**

Les tarifs sont exprimés en euros et s'entendent hors TVA.

Sauf stipulation particulière, les prix figurant sur les devis de SARP sont valables deux (2) 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 depuis plus de 15 minutes 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, SARP 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 SARP 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 SARP.

#### **4.2 Paiement**

Les Prestations d'Assainissement seront facturées à l'issue de leur exécution. Toutefois, si les délais d'exécution sont supérieurs à un mois, SARP 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 SARP, 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 RETRACTATION**

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 SARP par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétractation figurant en bas de l'exemplaire du devis signé ou tout écrit exprimant de manière explicite la mise en œuvre de son droit de rétractation par le Client.

SARP 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 SARP 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. RESPONSABILITE**

#### **6.1 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 SARP dans l'exécution de ses Prestations d'Assainissement.

Le client doit informer sans délai SARP 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

## **6.2 Responsabilité de SARP**

SARP apportera dans la réalisation de ses Prestations tous les soins requis d'un professionnel.

SARP ne pourra être tenu responsable de quelque manière que ce soit des erreurs du Client.

## **7. ASSURANCES**

SARP 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**

SARP sera dégagée 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. DROIT APPLICABLE, REGLEMENT DES DIFFERENDS ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales de Prestations sont exclusivement soumises au droit français.

Dans le cadre d'un différend et à la suite d'un échec d'une réclamation écrite du Client auprès de la SARP, le Client peut recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation gratuite en contactant :

- [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)
- MEDICYS, centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice – 73, boulevard de Clichy, 75009 Paris

En indiquant l'adresse mail de la SARP suivante : [*mettre celui qui sera chargé des médiations*]

Qui tentera en toute indépendance et impartialité de parvenir à une résolution amiable du différend. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, et en cas de recours à la médiation, le Client et la SARP sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. En cas de litige, il sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

Signature du Client datée et précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord »

---