



#### ARTICLE 1. - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION – DOCUMENTS CONTRACTUELS

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (les « **CGPS** ») sont applicables à toute commande de prestations d'inspection et/ou de nettoyage de canalisations, réalisées le cas échéant en urgence, (les « **Prestations** ») passée à la société affiliée ou concessionnaire « LA COMPAGNIE DES DÉBOUCHEURS » (« **LCDD** »), désignée dans le Contrat de Prestations, par des clients professionnels ou consommateurs (le(s) « **Client(s)** »).

**1.2** Toute passation de commande emporte adhésion entière et sans réserve du Client aux CGPS qui prévalent sur toutes stipulations contraires pouvant figurer sur les bons de commande du Client et/ou toutes conditions générales d'achat, sauf conditions particulières expressément acceptées par LCDD et le Client (les « **Parties** »).

**1.3** Le « **Contrat** » est composé des documents contractuels suivants, qui prévalent l'un sur l'autre dans l'ordre ci-après : **(1)** le Contrat de Prestations, **(2)** les CGPS.

#### ARTICLE 2. - PRESTATIONS – CONTRAT

**2.1** L'intervention de LCDD se fait à la demande du Client, qui prend contact avec LCDD par téléphone et/ou par le site internet de LCDD (courriel / tchat).

Le Client est recontacté dans les 24 heures de la réception de sa demande, afin de recueillir des informations sur l'intervention demandée et de convenir d'un rendez-vous sur le lieu d'intervention, auquel le Client s'engage à être présent.

**2.2** Après avoir recueilli son accord et préalablement au rendez-vous, LCDD transmet au Client l'ensemble des documents précontractuels (incluant (i) les CGPS, (ii) les tarifs en vigueur, (iii) « **le Contrat de Prestations** » précisant la nature des Prestations à réaliser (intervention envisagée, sur la base des déclarations du Client) et les tarifs applicables selon le moyen d'intervention) par voie électronique, sur un support durable (par courriel, ou à défaut d'adresse électronique communiquée, par MMS).

À défaut d'un tel accord, les documents précontractuels sont remis au Client en format papier à l'arrivée de LCDD sur le lieu d'intervention.

Le Client s'engage à communiquer à LCDD toutes les informations qu'une personne sans qualification spécifique est raisonnablement en mesure d'apporter, afin de permettre l'établissement d'un Contrat de Prestations adapté.

**2.3** Lors du rendez-vous, LCDD effectue une reconnaissance visuelle du lieu d'intervention et des Prestations à réaliser.

Le/les objet(s) de la demande d'intervention est constaté et validé par LCDD qui précise, dans le Contrat de Prestations, le moyen d'intervention envisagé.

**2.4** Le Contrat est formé par la signature électronique du Contrat de Prestations et des CGPS par le Client. Dès que le Contrat est formé, la commande devient définitive et ne pourra plus être modifiée ou annulée, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation, le cas échéant, pour les consommateurs. Le Contrat est conclu pour la durée de réalisation des Prestations.

Le Contrat est transmis au Client par voie électronique sur support durable s'il a donné son accord, ou en format papier à défaut.

**2.5** Le cas échéant, le Contrat est complété, par avenant, des Prestations effectivement réalisées par LCDD, dont l'indication de leur prix et le descriptif réel est indiqué sur le Contrat de Prestations, et définitivement arrêté sur la facture de LCDD.

#### 2.6 POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS – DROIT DE RÉTRACTATION

LCDD, conformément à la réglementation en vigueur, informe le Client que lorsqu'il a la qualité de consommateur au sens de la réglementation applicable, il a la possibilité de se rétracter sans motif dans un délai de QUATORZE (14) jours à partir de la conclusion du Contrat, si ce dernier a été conclu à distance ou hors établissement.

**LE CLIENT NE DISPOSE PAS D'UN DROIT DE RÉTRACTATION LORSQUE LES PRESTATIONS SONT RÉALISÉES EN URGENCE, CE QU'IL RECONNAIT ET ACCEPTE.**

Lorsqu'il en bénéficie, pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à LCDD sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation joint aux CGPS mais ce n'est pas obligatoire. Si le Client exerce son droit de rétractation par courrier électronique, LCDD lui adresse sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité.

En cas de rétractation de la part du Client, LCDD rembourse tous les paiements reçus du Client, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où LCDD est informée de la décision de rétractation du Client.

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, l'exécution des Prestations peut commencer pendant le délai de rétractation si le Client en fait la demande expresse. Ainsi, LCDD doit recueillir la demande expresse du Client sur papier ou sur support durable.

Le Client est informé que, s'il exerce son droit de rétractation d'un Contrat de Prestations dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à sa demande expresse, il doit verser à LCDD un montant correspondant aux Prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total des Prestations.

#### ARTICLE 3. - PRIX – GARANTIE – PAIEMENT

**3.1** Les Prestations commandées par le Client sont réalisées aux tarifs en vigueur.

Ces tarifs sont exprimés Hors Taxes et Toutes Taxes Comprises et tiennent compte de la TVA applicable au jour des Prestations. Toute modification de taux de TVA sera répercutée sur le Client.

Tous les travaux d'urgence effectués dans les locaux d'habitation de particuliers achevés depuis plus de 2 ans sont éligibles au taux réduit de TVA de DIX POUR CENT (10 %).

Toute heure commencée est due en intégralité.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant la durée d'exécution des Prestations, LCDD se réservant le droit, en-dehors de cette période de validité et sous réserve des Contrats en cours, de modifier les prix.

**3.2** Les prix indiqués n'incluent pas le coût d'une éventuelle intervention d'un prestataire tiers, notamment dans l'hypothèse visée à l'article 4.4. Ladite intervention fait l'objet d'un devis séparé du prestataire tiers, le cas échéant.

**3.3** LCDD remet au Client une note (une facture), payable selon le mode de paiement convenu (espèces, carte bancaire ou chèque). LCDD ne pratique pas d'escompte pour paiement anticipé. Lorsque les Prestations sont effectuées en urgence, à la demande du Client, le paiement des Prestations s'effectue à la Réception des Prestations.

**3.4 Clients consommateurs.** Conformément à l'article L. 221-10, alinéa 1 du Code de la consommation, LCDD ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du Contrat.

Si les Prestations ne sont pas urgentes, le paiement s'effectue à l'expiration de ce délai.

Conformément à l'article L. 221-10, 4° du Code de la consommation, cette interdiction n'est pas applicable pour les prestations « *de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicitées par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence* ».

Si les Prestations sont urgentes, le paiement s'effectue à la Réception.

**3.5** Tout retard de paiement entraîne :

- L'application, automatiquement et de plein droit, d'une pénalité de retard **(i)** calculée au taux légal pour les Clients consommateurs, **(ii)** égale à TROIS (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de QUARANTE (40) euros de frais de recouvrement pour les Clients professionnels, sans préjudice d'un complément d'indemnité sur justificatifs.
- La déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures en cours,
- Suivant mise en demeure notifiée par courriel avec accusé de réception restée sans effet pendant QUINZE (15) jours calendaires, la suspension du Contrat,
- Suivant mise en demeure notifiée par courriel avec accusé de réception restée sans effet pendant TRENTE (30) jours calendaires, la résiliation du Contrat pour faute du Client.

**3.6** En cas de litige sur une facture, le Client doit appeler la société affiliée « LA COMPAGNIE DES DÉBOUCHEURS » afin de lui faire part de sa réclamation dans un délai de DIX (10) jours à compter de l'exécution des Prestations concernées. Les factures portant sur des Prestations non-contestées doivent être payées conformément au Contrat, y compris si une autre facture portant d'autres Prestations fait l'objet d'une contestation. En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de LCDD. Tout paiement partiel s'impute d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est plus ancienne.

#### ARTICLE 4. - PRESTATIONS

**4.1** LCDD s'engage à exécuter les Prestations conformément à la réglementation applicable, au Contrat et aux standards en vigueur de la profession. LCDD s'engage à employer un personnel qualifié pour la réalisation des Prestations.

**4.2** Les Prestations, leurs modalités précises d'exécution et leur date d'exécution sont définies dans le Contrat de Prestations.



La date de début des Prestations est susceptible d'être reportée, notamment : en cas d'absence du Client, d'impossibilité d'accès au lieu d'intervention conformément aux CGPS, d'intempéries et/ou de nécessité de Prestations supplémentaires, non indiquées par le Client lors de la demande de Prestations.

**4.3** En tout état de cause, LCDD reste libre de refuser l'exécution des Prestations en cas de sujétion nouvelle présentant des difficultés n'entrant pas dans le cadre de ses compétences ou de ses moyens, ou susceptibles d'être préjudiciable à son personnel ou à son matériel.

**4.4** Si la résolution du problème rencontré relève de la compétence d'une autre entreprise, LCDD en informe le Client. Dans cette hypothèse, les frais de déplacements prévus à l'article 5.2 pourront être offerts ou leur montant diminué par LCDD, cette dernière évaluant l'opportunité d'user de cette faculté au cas par cas.

**4.5** LCDD est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Prestations, sous réserve d'avoir obtenu préalablement l'autorisation du Client, lequel doit conformément à la loi du 31 décembre 1975, agréer le(s) sous-traitant(s) ainsi que ses/leurs conditions de paiement.

#### ARTICLE 5. - RESPONSABILITÉS DU CLIENT

**5.1** Le Client est et demeure seul responsable (i) des informations et éléments transmis, notamment de leur exactitude, pertinence et conformité aux dispositions réglementaires et législatives applicables, (ii) d'assurer l'accès de LCDD aux bâtiments, locaux, équipements et documents nécessaires à l'exécution des Prestations, dans le respect des règles élémentaires de sécurité. À ce titre, le Client doit notamment désencombrer les chemins d'accès et tenir déverrouillées les portes.

Le Client s'engage à être présent sur le lieu d'intervention au jour et à l'heure du rendez-vous déterminé, afin, notamment, de prêter son concours à LCDD en répondant à ses questions et en lui donnant les accès nécessaires le cas échéant.

**5.2** Toute demande de Prestations entraînant un déplacement sans exécution de Prestations du fait du Client, notamment en cas d'absence du Client, d'informations manifestement lacunaires et/ou inexactes, et/ou d'impossibilité d'accès au lieu d'intervention est facturée selon un montant forfaitaire. Le montant forfaitaire applicable est celui en vigueur au jour de la conclusion du Contrat. Il est transmis au Client préalablement à la signature du Contrat et à l'intervention. Il est également consultable sur le site internet de LA COMPAGNIE DES DÉBOUCHEURS.

**5.3** Le Client est informé que les Prestations sont susceptibles de provoquer des projections et/ou refoulements, le cas échéant à l'intérieur des locaux lorsque l'accès à la canalisation obstruée est situé à l'intérieur desdits locaux.

Le Client est seul responsable de mettre à l'abri les biens susceptibles d'être endommagés et/ou salis, et fait son affaire à ses frais du nettoyage après l'intervention.

Par ailleurs, le Client est informé que les Prestations peuvent provoquer des dommages sur les installations, telles que des fissurations des canalisations, la rayure d'équipements/céramique, casse, décoloration, etc., ce qu'il reconnaît et accepte.

De plus, LCDD pourra être amenée à installer son véhicule équipé dans des zones non conçues pour accueillir un véhicule (par exemple, au milieu d'un jardin), ce qui est susceptible d'occasionner des dégradations, ce que le Client reconnaît et accepte.

**5.4** Pour des raisons de sécurité, il est interdit au Client de s'introduire dans la zone de Prestations. Le Client s'assure également qu'aucun tiers ni animal ne soient présents sur le lieu d'intervention et/ou aux abords des canalisations concernées.

#### ARTICLE 6. - RÉCEPTION

**6.1** L'achèvement des Prestations est constaté par l'établissement contradictoire et la signature par les Parties d'un bon d'intervention électronique ou, à défaut d'accord du Client, papier, valant procès-verbal de réception (la « Réception »).

La Réception récapitule le matériel utilisé, les Prestations effectivement réalisées par LCDD, ainsi que les observations de LCDD et du Client le cas échéant (réserves le cas échéant, préconisations, etc.). La Réception peut comporter une ou plusieurs photos de l'intervention.

Le Client s'engage à être présent lors de la Réception, et à vérifier la bonne réalisation qualitative et quantitative des Prestations conformément au Contrat.

**6.2** La Réception est datée et signée par les deux Parties.

Le refus du Client de signer la Réception, avec ou sans réserve, vaut réception définitive des Prestations par le Client, et le paiement est dû.

**6.3** La Réception libère LCDD à l'égard du Client, sans préjudice des garanties légales dont elle constitue le point de départ.

Si la Réception est prononcée avec réserves, LCDD s'engage à les lever dans un délai maximum de DIX (10) jours. La Réception avec réserves ne permet pas au Client de refuser de payer les Prestations, dues au jour de la Réception.

#### ARTICLE 7. - GARANTIES - RESPONSABILITÉ

**7.1.** LCDD assume sa responsabilité professionnelle, telle qu'elle est définie par les lois et règlements en vigueur, dans les limites des Prestations qui lui sont confiées.

LCDD n'accorde aucune garantie commerciale contractuelle.

**7.2** LCDD pourra s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Prestations est imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

**7.3 LA RESPONSABILITÉ DE LCDD NE POURRA NOTAMMENT PAS ÊTRE ENGAGÉE DANS LES CAS SUIVANTS :**

- EN CAS DE RETARD OU DE SUSPENSION DES PRESTATIONS IMPUTABLE AU CLIENT, À UN TIERS, EN CE COMPRIS LES PRESTATAIRES AYANT CONCLUS UN CONTRAT AVEC LE CLIENT OU EN CAS DE FORCE MAJEURE,
- EN CAS D'INEXÉCUTION PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS AU TITRE DU CONTRAT, ET NOTAMMENT DE CELLES PRÉVUES AUX ARTICLES 2, 3, 5, 6, ET 8 DES CGPS,
- EN L'ABSENCE DE FOURNITURE PAR LE CLIENT DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS DEMANDÉS AU CLIENT OU DE FOURNITURE DE DOCUMENTS OU INFORMATIONS ERRONÉS,
- EN RAISON DE VÉTUSTÉ ET/OU DE MAUVAIS ÉTAT DES CANALISATIONS DU CLIENT,
- EN RAISON DE L'INTERVENTION DE TIERS,
- SI LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES NE PERMETTENT PAS DE RÉALISER CORRECTEMENT LES PRESTATIONS,
- POUR LES ÉVÉNEMENTS LISTÉS À L'ARTICLE 5.3 DES CGPS.

**7.4 APPLICABLES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT. DE PLUS, EN AUCUN CAS LCDD NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DES PRÉJUDICES INDIRECTS ET/OU CONSÉCUTIFS, NOTAMMENT TELS QUE PRÉJUDICE COMMERCIAL, PERTE DE COMMANDES, PERTE D'EXPLOITATION, ATTEINTE À L'IMAGE DE MARQUE, TROUBLE COMMERCIAL QUELCONQUE, PERTE DE BÉNÉFICES, DE GAINS ET/OU DE PROFITS, PERTE DE CHANCE, PERTE DE CLIENTS.**

**7.5 APPLICABLES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT. EN OUTRE, EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LE MONTANT DES DOMMAGES-INTÉRÊTS QUI POURRAIENT ÊTRE MIS À LA CHARGE DE LCDD, SI SA RESPONSABILITÉ ÉTAIT ENGAGÉE, EST LIMITÉ AU PRIX DES PRESTATIONS AU TITRE DESQUELLES LA RESPONSABILITÉ DE LCDD AURA ÉTÉ RETENUE.**

CEtte LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE S'APPLIQUE PAS À L'OBLIGATION DE CONSEIL NI AUX GARANTIES IMPÉRATIVES DONT LCDD EST DÉBITRICE.

#### ARTICLE 8. - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – CONFIDENTIALITÉ

**8.1** LCDD est et demeure seule titulaire de ses droits de propriété intellectuelle. Sauf accord contraire écrit exprès de LCDD, le Contrat ne confère aucun droit de propriété au Client sur les droits de propriété intellectuelle de LCDD, en particulier sur les procédés utilisés ou développés par LCDD dans le cadre des Prestations.

**8.2** Chaque Partie s'engage expressément à garder strictement confidentiels tous les documents et informations concernant l'autre Partie dont elle aurait pu avoir connaissance au cours de l'exécution du Contrat et pendant toute la durée de celui-ci.

#### ARTICLE 9. - DONNÉES PERSONNELLES

Chacune des Parties s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur applicables à la protection des données à caractère personnel concernant l'autre Partie (en ce compris les personnes physiques concernées de l'autre Partie). À ce titre, chacune des Parties précise que la finalité du traitement est l'exécution du Contrat, pour sa durée ainsi que celle de la garantie et des délais de prescription. Chacune des Parties s'engage à prendre les mesures pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données ainsi collectées, qui ne seront, en aucun cas, transférées à quelque tiers de ce soit qui n'assurerait pas les mêmes garanties. Chacune des Parties rappelle que l'autre Partie (en ce compris les personnes physiques concernées de l'autre Partie) dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression et d'effacement de ses données personnelles et de minimisation du traitement et d'opposition pour des motifs légitimes au traitement, ainsi que du droit de définir des directives post-mortem, pouvant être exercés à l'adresse de LCDD figurant en en-tête des CGPS, ainsi que du droit de former une réclamation auprès de l'autorité de protection des données personnelles compétente (en France, la CNIL).



**ARTICLE 10. - FORCE PROBANTE DES ÉCRITS ÉLECTRONIQUES –  
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE**

Les écrits électroniques entre LCDD et le Client ont force probante. En conséquence, il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste ou preuve contraire, les données conservées par LCDD dans son système d'information ont force probante entre les Parties en cas de différend.

Les Parties signent le Contrat par signature électronique, et reconnaissent, conformément à l'article 1366 du Code civil, au présent acte la qualité de document original et l'admettent en preuve au même titre qu'un contrat sur support papier.

**ARTICLE 11. - RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

**11.1 LES CGPS ET LE CONTRAT SONT RÉGIS PAR LE DROIT FRANÇAIS, À L'EXCLUSION DE TOUT CONFLIT DE LOI QUI IMPLIQUERAIT L'APPLICATION D'UN AUTRE DROIT.**

**11.2 POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT : À DÉFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT SA SURVENANCE, TOUT DIFFÉREND NÉ DU CONTRAT ENTRE LES PARTIES EST SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES JURIDICTIONS COMPÉTENTES DANS LE RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE LCDD SI LE CLIENT A LA QUALITÉ DE COMMERÇANT.**

**11.3 POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS UNIQUEMENT :** Les Clients qui ont la qualité de consommateurs ont le droit de recourir gratuitement à un service de médiation.

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est disponible à cette adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le médiateur dont dépend LCDD est CM2C et peut être joint au 14 rue saint Jean 75017 Paris et/ou via le formulaire de contact sur le site internet <https://cm2c.net/>.

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque : (i) le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de LCDD par une réclamation écrite aux adresses de contact indiquées sur le Contrat de Prestations, et (ii) le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à UN (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de LCDD.

**Le Client**

*Signature précédée de la mention « lu et approuvé »*



## ANNEXE 1 – FORMULAIRE TYPE D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Compléter, signer ce formulaire et le transmettre à :

**LA COMPAGNIE DES DÉBOUCHEURS [à compléter avec la dénomination sociale de l'affilié] -  
[insérer l'adresse de l'affilié]**

ou par courriel : **[à compléter avec l'adresse mail de contact de l'affilié]**

Je (ou Nous) (\*) vous notifie (ou notifions) (\*) par la présente ma (ou notre) (\*) rétractation du  
Contrat ci-dessous :

- Contrat conclu le .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) : .....
- .....

Date .....

(\*) *Rayer la mention inutile.*

Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :  
Signature du (des) consommateur(s)

\_\_\_\_\_



## ANNEXE 2 – FORMULAIRE TYPE DE RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION

Compléter, signer ce formulaire et le transmettre à :

**LA COMPAGNIE DES DÉBOUCHEURS [à compléter avec la dénomination sociale de l'affilié] -  
[insérer l'adresse de l'affilié]**

ou par courriel : **[à compléter avec l'adresse mail de contact de l'affilié]**

Je souhaite que les Prestations débutent avant l'expiration du délai de rétractation dont je bénéficie en vertu de la réglementation en vigueur.

Je reconnais qu'en signant le présent formulaire, je renonce à l'exercice du droit de rétractation dont je bénéficie en vertu de l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Je reconnais que si j'exerce mon droit de rétractation pour le Contrat dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à ma demande expresse, je devrais verser à LA COMPAGNIE DES DEBOUCHEURS un montant correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la communication de ma décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total des Prestations.

- Contrat conclu le .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) : .....
- .....

Date .....

Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :  
Signature du (des) consommateur(s)

\_\_\_\_\_