

# Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (CGV/CGPS)

## 1. Objet

**1.1** Les présentes CGV/CGPS régissent les prestations de débouchage, curage, inspection caméra et entretien de canalisations réalisées par LDS – Le Déboucheur Sympa (ci-après « le Prestataire »), pour les clients particuliers et professionnels.

**1.2** Toute passation de commande emporte adhésion pleine et entière du Client, sans réserve, aux présentes CGV/CGPS, à l'exclusion de tout autre document.

## 2. Prestations

**2.1** Le Prestataire intervient pour le débouchage, le curage, l'inspection par caméra et toutes opérations liées à l'assainissement des canalisations.

**2.2** LDS se réserve le droit de refuser, interrompre ou reporter une intervention si les conditions de sécurité, d'accessibilité, d'hygiène ou de faisabilité technique ne sont pas réunies, ou si le comportement du client ou de son entourage compromet la bonne exécution de la mission.

**2.3** LDS peut recourir à la sous-traitance, notamment en cas de surcharge, besoin technique spécifique ou indisponibilité. LDS reste alors responsable vis-à-vis du client final.

**2.4** En cas de découverte d'un problème nécessitant l'intervention d'un autre corps de métier (casse de canalisation, affaissement, pompe hors service...), LDS en informe le client, peut suspendre l'intervention, et proposer une entreprise compétente. Les frais associés à cette entreprise tierce ne sont pas inclus dans la prestation initiale.

## 3. Commande et intervention

**3.1** Toute demande validée par téléphone, email ou bon de commande vaut commande ferme.

**3.2** Le prestataire intervient 24h/24, 7j/7 selon les disponibilités.

**3.3** Le client s'engage à fournir un accès libre, dégagé et sécurisé aux zones d'intervention.

Pour les professionnels :

**3.4** une commande peut nécessiter un ordre de service, un bon de commande ou une validation écrite pour être planifiée.

**3.5** En cas de refus d'accès à la zone technique ou d'impossibilité d'intervenir (absence de badge, porte verrouillée, accès bloqué...), l'intervention est considérée comme en attente (ou annulée en fonction du client) et sera facturée à minima partiellement, au titre de l'immobilisation et du déplacement.

**3.6** Le client désigne un représentant sur site ou est présent à la fin de l'intervention pour valider la réception.

En cas d'absence du client ou de représentant, la réception est réputée tacite et sans réserve.

## 4. Tarifs et paiement

**4.1** Les tarifs sont disponibles sur le site internet pour les particuliers, et pour les professionnels sur devis ou sur demande, ou selon contrat en place.

**4.2** Les prix donnés à distance (téléphone, email...) sont à titre indicatif. Le prix réel est déterminé sur place, selon le temps passé, la complexité et les moyens nécessaires. Toute modification est communiquée avant réalisation.

**4.3** Les tarifs ne couvrent que les prestations de LDS. Si un devis est nécessaire (ex : canalisation cassée, travaux lourds), il est réalisé à part.

**4.4** Toute demi-heure commencée est due.

**4.5** Pour les particuliers : Moyens de paiement : espèces, chèque, carte bancaire. Paiement en 3 fois sans frais par carte possible. Pour les professionnels : virement bancaire (préféré), chèque entreprise

**4.6** Particuliers : le paiement est exigible immédiatement à la fin de l'intervention, sauf accord écrit contraire

Professionnels : le paiement est exigible à 30 jours fin de mois à compter de la date de facture, sauf accord spécifique.

**4.7** En cas de retard de paiement :

- Taux d'intérêt légal majoré de 3 fois
- Indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement

- LDS peut suspendre toute prestation tant que le paiement n'est pas régularisé

**4.8** Une remise de 5 % est accordée aux membres de Team for the Planet sur justificatif.

**4.9** Aucun escompte pour paiement anticipé  
Pour les professionnels :

**4.10** Les devis sont valables 90 jours, sauf mention contraire.

**4.11** Toute intervention hors forfait ou prestation complémentaire non prévue fera l'objet d'une régularisation.

## 5. Garantie

**5.1** LDS utilise du matériel professionnel adapté.

**5.2** De par la nature des prestations, aucune garantie d'écoulement durable ne peut être systématiquement accordée (Sauf mention explicite dans un contrat ou devis).

**5.3** En cas de récurrence, LDS proposera un diagnostic complémentaire et décidera d'une prise en garantie ou non.

**5.4** LDS n'est pas responsable dans les cas suivants :

- Non-respect des obligations par le client ;
- Retards dus à un tiers ou force majeure ;
- Informations erronées ou incomplètes fournies par le client ;
- Vétusté ou mauvais état du réseau ;
- Conditions climatiques défavorables ou intervention d'un tiers

## 6. Responsabilités client et intervenant

**6.1** LDS a une obligation de moyens, et s'engage à une prestation soignée.

**6.2** LDS n'est pas responsable des dommages liés à une installation vétuste ou mal entretenue.

**6.3** Le client s'engage à :

- Fournir un accès dégagé et sécurisé aux zones d'intervention ;
- Informer LDS de tout élément technique pertinent (fosse, travaux, fragilité...);
- Garantir l'accessibilité sans démontage de structure fixe ;
- Ne pas faire intervenir un tiers sans accord préalable ;
- Respecter les consignes de sécurité ;
- Prévenir rapidement en cas d'annulation ou report. Le non-respect de ces obligations pourra entraîner des frais.

## Clients professionnels uniquement :

- LDS n'est pas responsable des préjudices indirects et/ou consécutifs (perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte de clients, etc.)

- En tout état de cause, les éventuels dommages-intérêts sont limités au montant de la prestation concernée.

## 7. Droit de rétractation (particuliers uniquement)

**7.1** Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours pour toute prestation non urgente.

**7.2** Le droit de rétractation est exclu pour les prestations d'urgence exécutées avant la fin du délai de 14 jours, avec accord du client.

**7.3** Droit de rétractation – Prestations non urgentes :

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client particulier bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation du devis pour toute prestation non urgente, conclue à distance ou hors établissement. Toutefois, si à la demande du client, l'intervention a été planifiée à une date précise dans ce délai (par exemple sous 4 jours) alors le droit de rétractation est raccourci, et le Client s'engage à informer l'entreprise de son souhait d'annuler la prestation au moins 24 heures avant l'intervention prévue. À défaut, LDS – Le Déboucheur Sympa se réserve le droit de facturer des frais de déplacement ou de préparation. Et si celui-ci avait avancé une partie du montant du devis, le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours.

## 8. Données personnelles

**8.1** Les données collectées sont utilisées pour la gestion des prestations, dans le respect de la RGPD.

## Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (CGV/CGPS)

**8.2** Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et de suppression à tout moment.

### 9. Litiges

**9.1** Une tentative de règlement amiable est systématiquement privilégiée.

**9.2** En cas de litige persistant, le tribunal de Versailles est seul compétent.

**9.3** Toute réclamation sur une facture doit être faite dans les 10 jours suivant l'envoi. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée.

### 10. Validité des échanges électroniques

**10.1** Les emails, SMS ou autres supports électroniques ont valeur probante.

**10.2** L'acceptation d'un devis ou d'une facture par voie électronique vaut signature.

**10.3** Ces échanges peuvent servir de preuve en cas de litige.

### 11. Propriété intellectuelle & confidentialité

**11.1** L'ensemble des contenus produits par LDS – Le Déboucheur Sympa, notamment les textes, visuels, logos, documents techniques, conseils, diagnostics rédigés, rapports techniques, devis personnalisés ou tout autre livrable, ainsi que toute information transmise au client dans le cadre de l'exécution de la prestation, demeure la propriété exclusive de LDS, sauf indication contraire écrite.

**11.2** Il est interdit au client de reproduire, copier, diffuser ou exploiter ces contenus sans autorisation préalable écrite de LDS.

**11.3** Par ailleurs, LDS s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles et techniques échangées avec le client, dans le cadre des prestations. De son côté, le client s'engage également à ne pas divulguer les éléments confidentiels, devis détaillés ou observations techniques reçues de LDS, sauf accord exprès.

### 12. Images, vidéos & avis clients

**12.1** Dans le cadre de certaines interventions, LDS – Le Déboucheur Sympa peut être amené à prendre des photos ou capturer des vidéos à l'aide d'une caméra d'inspection ou à des fins de diagnostic. Ces éléments visuels sont utilisés exclusivement pour l'analyse technique, le suivi de l'intervention et l'information du client.

**12.2** Sauf demande expresse du client, ces contenus restent confidentiels. Toutefois, LDS se réserve le droit d'utiliser de manière anonymisée certaines images ou extraits vidéo à des fins pédagogiques ou de communication (site web, blog, réseaux sociaux), à condition qu'aucune donnée personnelle ou identifiable ne soit visible.

**12.3** Concernant les avis clients : en laissant un témoignage écrit ou oral, le client autorise LDS à le reproduire ou le citer sur ses supports de communication, sauf refus explicite.

### 13. Réception des travaux

**13.1** La fin de l'intervention technique (débouchage, inspection caméra, curage, etc.) marque la réception des travaux. Le client est invité à vérifier l'intervention réalisée en présence du technicien et à signaler immédiatement toute réserve.

**13.2** L'absence de remarque ou la signature du bon d'intervention (ou tout autre support équivalent : facture, validation par SMS ou email) vaut acceptation des travaux et reconnaissance de leur bonne exécution.

**13.3** Toute réclamation postérieure doit être formulée par écrit dans un délai raisonnable (10 jours) après l'intervention. LDS s'engage à examiner toute demande avec sérieux, mais se réserve le droit de facturer toute nouvelle intervention liée à une récidive non imputable à un défaut d'exécution.

**13.4** La réception doit être signée par les 2 parties, si le client refuse de signer, avec ou sans réserve, cela vaut réception définitive des travaux, et le paiement est dû.

### 14. Force majeure

**14.1** Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tout retard ou inexécution de la prestation en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : conditions climatiques extrêmes, catastrophes naturelles, pannes d'équipement imprévisibles, grèves, conflits sociaux, blocages routiers ou tout autre événement rendant impossible l'exécution normale de la prestation.

### 15. Acceptation des CGV

**15.1** Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes CGV au moment de la commande.

### 16. Communication et représentativité

**16.1** LDS – Le Déboucheur Sympa est une entreprise individuelle dont le dirigeant est amené à apparaître dans des supports de communication (vidéos, site, réseaux sociaux...). Ces éléments visent à présenter l'identité, la philosophie et la qualité de service de l'entreprise. Cela ne constitue pas un engagement contractuel sur l'identité de l'intervenant le jour de l'intervention.