

ECONET SOLUTION

CONDITION GENERALES DE VENTE **PRESTATIONS DE SERVICES**

1- Présentation de la société :

ECONET SOLUTION est une Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulon sous le numéro 984 931 667 00021, dont le siège social est Centre INOVAR 112 Rue du Docteur Guérin ZI Toulon Est 83210 La Farlède ayant pour activité les services de nettoyage d'extérieurs et d'aménagement paysager.

- ECONET SOLUTION se spécialise dans les services de nettoyage de bâtiment / maison, d'entretien d'espaces verts, de travaux à domicile, ainsi que dans l'entretien, la maintenance et le nettoyage des bassins privés. Ces prestations s'adressent aux particuliers, aux professionnels, aux copropriétés et aux collectivités.

- Nettoyage des maisons et bâtiments
- Nettoyage de mobilier
- Nettoyage / Entretien de fontaine, piscine et bassin
- Nettoyage de panneaux solaires
- Ramassage et évacuation des déchets
- Nettoyage tous extérieurs

ECONET SOLUTION intervient dans toute la France.

Coordonnées de la société :

ECONET SOLUTION

Centre INOVAR 112 Rue du Docteur Guérin ZI Toulon Est 83210 La Farlède

Tel : 0603009358

Mail : contact@econet-solution.com

2- Définitions :

« Le Client » désigne la personne physique ou morale recevant la prestation de service réalisée par ECONET SOLUTION en contrepartie du versement du prix convenu.

« L'Entreprise » désigne la société ECONET SOLUTION réalisant la prestation de service sollicitée par le Client selon contrat signé.

« Le contrat » désigne le devis et ses annexes, dont les présentes conditions générales de vente, proposés par l'Entreprise et signés par le Client,

3- Objet des conditions générales :

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les relations entre les parties au contrat, en complément des conditions particulières figurant en premières pages.

Elles sont lues et acceptées par le Client, et prévalent sur tout autre document.

Tout devis signé vaut donc acceptation et application sans réserve des présentes conditions générales de vente. Des modifications postérieures à l'entrée en vigueur des présentes conditions générales pourront être apportées sous réserve d'un accord écrit et signé des parties.

4- Généralités :

Les catalogues, prospectus et autres publicités n'ont qu'une valeur informative et indicative. Les produits et le matériel utilisés durant la prestation de service demeurent la propriété de l'Entreprise.

Les dispositions du Code de la Consommation évoquées dans les présentes conditions générales s'appliquent au présent contrat uniquement lorsque le Client est un consommateur (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole).

Le Client consommateur reconnaît avoir pris connaissance des dispositions légales suivantes :

Article L221-5 du Code de la Consommation :

« I.-Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, de contenu numérique ou de services numériques, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1- Les caractéristiques essentielles du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique ;*
- 2- Le prix du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;*
- 3- La date à laquelle ou le délai dans lequel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à fournir le service, le service numérique ou le contenu numérique ;*
- 4- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite et aux cautions et garanties financières ;*
- 5- S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités, à la compatibilité et à l'interopérabilité du contenu numérique, du service numérique ou du bien comportant des éléments numériques, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, à l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;*
- 6- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;*
- 7- Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;*
- 8- Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;*
- 9- L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau. De fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;*
- 10- Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28 l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd ;*
- 11- L'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, s'il y a lieu. La liste et le contenu de ces informations sont précisés par décret en Conseil d'Etat.*

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4^o du I du présent article peuvent être remplacées par celles du mandataire.

II.-Outre les informations prévues au I, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'a pas de contrat, avant l'exécution de la prestation de services, fournit les informations complémentaires prévues par l'article L. 111-2. »

Article L221-6 du Code de la Consommation :

« Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L. 112-3 et au 8^o de l'article L 221-5. le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais »

Article L221-7 du Code de la Consommation :

« La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel. »

5 - **Devis :**

Préalablement à tout engagement et après un éventuel déplacement sur les lieux, l'Entreprise établit un devis sur lequel apparaît la proposition de prestation de service, les conditions générales et particulières, qu'elle transmet au Client.

Le Client reconnaît donc avoir pris connaissance des informations précontractuelles. La durée de validité du devis (prestations, prix et conditions) est de 1 mois. Au-delà de ce délai, un nouveau devis avec une révision du prix pourra être proposé.

La nécessité ou la demande de prestations complémentaires fera l'objet d'un nouveau devis signé. Le Client qui accepte le devis est tenu de le retourner **daté et signé avec la mention « LU ET APPROUVE, BON POUR ACCORD »**.

Après expiration des éventuels délais de rétractation, le contrat devient ferme et définitif.

6- **Conditions de réalisation de la prestation de service :**

Pour permettre à l'Entreprise de réaliser sa prestation de service, le Client s'engage à lui fournir l'eau, l'électricité dont le coût reste à sa charge ainsi que les containers et poubelles nécessaires. A défaut, l'Entreprise suspendre son Intervention jusqu'à la mise à disposition des moyens susvisés sans que la Cliente ne puisse réclamer une quelconque diminution du prix convenu.

Le Client s'engage également à permettre au personnel intervenant d'utiliser les installations sanitaires.

Le Client tiendra à la disposition de l'Entreprise toutes les informations exactes et nécessaires à la bonne réalisation de la prestation de service.

Les produits et le matériel de nettoyage sont fournis par l'Entreprise.

L'Entreprise se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant, ce que le Client accepte.

Le Client autorise le personnel intervenant à prendre des photographies du lieu d'intervention avant, pendant après la réalisation de la prestation de service.

La prestation de service sera réalisée à la date ou période convenue d'un commun accord sur le devis signé. Tout report d'intervention devra être signalé 48 heures avant la date ou le début de la période convenue.

Toute réclamation du Client devra être formulée par écrit dans un délai de 24 heures à compter de la survenance du dommage ou de la date d'achèvement de la prestation de service réalisée. A défaut, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être mise en cause.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un report de l'intervention moins de 48 heures avant la date ou le début de la période convenue, l'Entreprise se réserve le droit de solliciter, en sus du prix convenu, le coût des déplacements et pertes de temps du personnel intervenant, et tous frais engagés.

7- **Cas de force majeure :**

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable d'un manquement à son obligation de réalisation de la prestation convenue en cas de force majeure telle que :

- Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les actes de terrorisme, de pillages ou de sabotages ;
- Les conditions météorologiques défavorables ou catastrophes naturelles ;
- Les explosions, les incendies, les destructions de machines, d'usines et d'installations quelles qu'elles soient ;
- Les grèves sous quelque forme que ce soit et les arrêts de travail se produisant dans l'Entreprise ou dans le cadre d'une sous-traitance, épidémie, pandémie ;
- Les actes et interventions de l'autorité publique, la modification de la législation et de la réglementation en vigueur.

La présente liste n'est pas exhaustive, le cas de force majeure se définissant comme étant un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, le contrat sera suspendu sans pénalité ni indemnité. Si l'empêchement est définitif, le contrat sera résolu de plein droit et les parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code Civil.

Dans ce cas, les acomptes versées par le Client seront conservés par l'Entreprise.

8- **Accessibilité du lieu d'intervention :**

Le Client devra laisser le libre accès au lieu d'intervention pour le personnel intervenant durant les dates et heures convenues d'un commun accord.

Au besoin, le Client pourra confier au personnel intervenant les clés et codes d'accès du lieu d'intervention.

9- **Prix :**

Le prix HT de la prestation est indiqué sur le devis et comprend la fourniture de la main d'œuvre, le matériel et les produits utilisés. La TVA est appliquée en sus selon la réglementation en vigueur. Le prix est personnalisé et déterminé selon les informations données par le Client, les prestations sollicitées, la configuration des lieux, la durée de l'intervention, les produits et le matériel nécessaires. Les moyens de paiement autorisés sont la carte bancaire, les chèques, les espèces, les virements. Le prix ne comprend pas le coût des déplacements et pertes de temps du personnel intervenant et tous frais engagés qui résulteraient d'un contre ordre tardif du Client. Conditions de règlement :

- Règlement par chèque ou preuve de virement remis à l'agent en fin de prestation.
(Hors conditions de règlements particulières négociées par le commercial inscrites sur le devis)

- En cas de non-règlement total ou partiel du prix convenu dans le délai imparti, une clause pénale de 10 % du prix TTC convenu sera appliquée.

10- **Droit de rétractation :**

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client consommateur peut, sans motif, se rétracter dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la date de signature du devis retourné à l'Entreprise, hors les cas excluant l'application de ce droit (cf ci-après : sur l'absence de délai de rétractation).

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client consommateur doit notifier sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre postale recommandée avec avis de réception ou courrier électronique). Le Client consommateur pourra utiliser le formulaire de rétractation joint au présent contrat mais ce n'est pas obligatoire. A cet effet, le Client consommateur reconnaît que l'Entreprise lui a remis ledit formulaire de rétractation.

Article L221-18 du Code de la Consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Article L221-19 du Code de la Consommation :

« Conformément au règlement n° 1182/71/CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L221-18.

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai.

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. »

Article L221-23 du Code de la Consommation :

« Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 7° de l'article L221-5. »

Article L221-24 du Code de la Consommation :

« Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur. Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel. »

Article L221-25 du Code de la Consommation :

« Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9 de l'article L. 221-5. »

Article L221-27 du Code de la Consommation :

« L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. »

Sur la renonciation au délai de rétractation :

Dans l'hypothèse où le client consommateur, qui bénéficie du délai de rétractation, demande l'exécution de la prestation de service avant la fin dudit délai, il doit mentionner par écrit sur le devis :

« Je sollicite l'exécution de la prestation de services visée au présent devis immédiatement et donc avant la fin du délai de rétractation. Je reconnais avoir été informé(e) que lorsque la prestation de services aura été entièrement exécutée, je ne disposerai plus du droit de rétractation. De même, si j'exerce mon droit de rétractation au cours de l'exécution de la prestation, je serai redevable du montant correspondant au service fourni. », Mention suivie de la date et signature.

Sur l'absence de délai de rétractation :

Conformément à l'article L224-59 du Code de la consommation, le client consommateur reconnaît avoir été informé qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute autre manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce (telles que les parcs d'exposition et les salons professionnels).

Il ressort de l'article L221-1 du Code de la consommation que le délai de rétractation ne s'applique pas si le contrat est conclu dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle et sans que cela soit immédiatement consécutif à une sollicitation personnelle et individuelle du professionnel envers le consommateur dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité, et où les parties étaient physiquement et simultanément présentes.

Le délai de rétractation ne s'applique pas dans les cas prévus **à l'article L221-28 du Code de la consommation** :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du consommateur et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation a été pleinement exécutée par le professionnel.

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel.

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsque ceux-ci ont été descellés par le consommateur après la livraison.

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

11° Conclus lors d'une enchère publique.

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

13° De la fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dans les conditions suivantes :

- a) Le consommateur a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation,
- b) Le consommateur a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation,
- c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13 du Code de la Consommation. »

11- **Rupture injustifiée du contrat :**

En cas de rupture unilatérale du contrat, hors cas de force majeure et passé le délai de rétractation de 14 jours lorsqu'il s'applique, la partie lésée pourra prétendre à une indemnité égale à 10% du montant TTC prévu. Si la rupture est à l'initiative du Client, ce dernier sera également tenu de rembourser le coût des travaux éventuellement commencés si ceux-ci dépassent l'acompte versé. Dans le cas contraire, l'acompte reste acquis par l'Entreprise sans préjudice de l'indemnité ci-dessus.

12- **Assurance professionnelle :**

L'Entreprise bénéficie d'une assurance responsabilité civile professionnelle des Sociétés de services chez GENERALI - Edouard MACARIO, Avenue de Saint Just, 83130 LA GARDE, EIRL-Agent Général. La couverture géographique du contrat d'assurance englobe les Pays de l'Union Européenne ainsi que les Pays membres de l'Association Européenne de Libre Échange (AELE). Pour la garantie Responsabilité civile Atteintes à l'Environnement, cette garantie s'exerce en France Métropolitaine, dans les Départements et Territoires d'Outre-mer ainsi que dans la Principauté de Monaco.

13- **Prospection commerciale :**

Conformément aux articles L. 223-1 et suivants du Code de la Consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (ex:

www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

Article L. 223-1 du Code de la Consommation :

« Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. Toute prospection commerciale de consommateurs par des professionnels, par voie téléphonique, ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables est interdite, à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours au sens du deuxième alinéa du présent article.

Tout professionnel doit, directement ou par le biais d'un tiers agissant pour son compte, saisir l'organisme mentionné à l'article L. 223-4 au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique, et avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas, afin de s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation, détermine les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique non sollicitée peut avoir lieu, lorsqu'elle est autorisée en application du deuxième alinéa du présent article.

Le professionnel mentionné au quatrième alinéa respecte un code de bonnes pratiques qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique. Ce code de bonnes pratiques, rendu public, est élaboré par les professionnels opérant dans le secteur de la prospection commerciale par voie téléphonique. Il est, en tant que de besoin, précisé par décret.

Tout professionnel ayant tiré profit de sollicitations commerciales de consommateurs réalisées par voie téléphonique en violation des dispositions de cet article est présumé responsable du non-respect de ces dispositions, sauf s'il démontre qu'il n'est pas à l'origine de leur violation. Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces dispositions est considéré comme nul.

Les modalités selon lesquelles l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique est reconductible tacitement sont déterminées par décret. »

14- Protection des données :

Les informations recueillies sur le client sont traitées informatiquement par SOCIETE NOVACLEAN dirigée par M. HUCK S. et sont indispensables au traitement de la commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires, et seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la prestation de service sollicitée et des garanties éventuellement applicables. Le responsable du traitement des données est SOCIETE NOVACLEAN-M HUCK S.

L'accès aux informations et données personnelles est strictement limité aux employés du responsable de traitement autorisés à les traiter dans le cadre de leurs fonctions. Les informations et données personnelles recueillies peuvent être communiquées aux éventuels sous-traitants, avec l'accord du client. Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime. Ces droits peuvent être exercés en justifiant de l'identité et en s'adressant au responsable de traitement à SOCIETE NOVACLEAN-M. HUCK Sébastien, 11 avenue Pierre Semard, BAL P05-06150 Cannes, e-mail: direction@novaclean.fr, Tél: 09 80 80 83 10.

15- Réclamation :

Toute réclamation du client doit être formulée par écrit dans un délai de 24 heures à compter de la survenance du dommage ou de la date d'achèvement de la prestation de service réalisée. À défaut, la responsabilité de l'entreprise ne pourra être mise en cause.

16- Possibilité de recours à un médiateur de la consommation :

Conformément aux articles L611-1 à L616-3 du Code de la Consommation, le client consommateur a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Médiation de la consommation :

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. À ce titre, ECONET SOLUTION propose à ses clients consommateurs, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable après réclamation par courrier, la médiation de Médiation Conso Drôme, dont les coordonnées sont les suivantes : 19 Bis Rue Jonchère, 26000, Valence. Site internet : <https://mediation-conso-drome.org/>

Le médiateur doit être saisi par demande écrite.

Article L611-3 du Code de la Consommation :

« La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas à :

- 1° Aux litiges entre professionnels,
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel,
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation.
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. »

Article L612-1 du Code de la Consommation :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences de ce titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'État. »

Article L612-2 du Code de la Consommation :

« Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

La demande est manifestement infondée ou abusive ;

Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

17- Règlement des litiges :

Le contrat est soumis au droit français.

Je reconnais avoir eu communication, préalablement à la signature du devis valant contrat, de manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L221-5 du Code de la Consommation applicables au client consommateur.

Je déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente (CGV), en posséder un exemplaire complet et les accepter sans réserve.

Date :

Signature du client :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation

Vous pouvez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Il est à noter que le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat (date de signature du devis).

À l'attention de :

ECONET SOLUTION
Centre INOVAR 112 Rue du Docteur Guérin ZI Toulon Est
83210 La Farlède
Tél : 0603009358
Mail : contact@econet-solution.com

Je/nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

N° du devis :

Date de signature du contrat :

Nom du client :

Adresse du client :

Date :

Signature du client :