



SOLUTIONS APRES SINISTRE

SOLUTIONS APRÈS SINISTRE

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

CGU • Socle CGV commun • Conditions spécifiques par activité

Identité de l'entreprise

Information	Mention
Dénomination	SARL SOLUTIONS APRES SINISTRE
Capital	10 000 €
RCS	Nice 808 836 639
SIRET	808 836 639 00027
TVA intracommunautaire	FR27808836639
Siège	14 ZI La Vallière, 06730 Saint-André-de-la-Roche
Téléphone	04 93 01 08 66
Courriel	administratif@sas-aps.fr
Site	https://solutions-apres-sinistre.fr/

Architecture et hiérarchie contractuelle

Le présent document forme un ensemble unique. Les CGU régissent l'utilisation du site et des services numériques. Le socle CGV s'applique à toute commande. Les conditions spécifiques complètent le socle pour l'activité identifiée au devis.

1. Les conditions particulières ou l'avenant signé.
2. Le devis accepté.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

3. Les conditions spécifiques à l'activité concernée.
4. Le socle commun des CGV.
5. Les CGU, pour l'usage du site et des services numériques.

Les dispositions impératives applicables au consommateur prévalent toujours sur toute clause contraire.

Sommaire

- PARTIE I - Conditions générales d'utilisation (CGU)
- PARTIE II - Socle commun des conditions générales de vente (CGV)
- PARTIE III - Conditions spécifiques par activité
 - A. Recherche de fuite et diagnostics
 - B. Assèchement technique avec livraison et mise en service
 - C. Déblai : tri, coltinage et évacuation
 - D. Décontamination et nettoyages techniques
 - E. Rénovation en offre globale
 - F. Plomberie seule
 - G. Électricité seule
 - H. Pressing et traitement des textiles
 - I. Location de matériel en formule Pick & Drop

Annexe 1 - Information et formulaire type de rétractation

Annexe 2 - Demande expresse de démarrage anticipé



SOLUTIONS APRES SINISTRE

PARTIE I - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Applicables au site internet, aux formulaires, aux demandes de devis et aux échanges numériques.

Article 1 - Objet des CGU

Les présentes CGU encadrent l'accès et l'utilisation du site de SOLUTIONS APRÈS SINISTRE, de ses formulaires, contenus, outils de contact et espaces numériques éventuels. Elles ne remplacent pas les CGV applicables aux prestations commandées.

Article 2 - Accès au site

L'accès au site est en principe libre. SOLUTIONS APRÈS SINISTRE peut suspendre tout ou partie du site pour maintenance, sécurité ou mise à jour, sans garantir une disponibilité continue.

Article 3 - Informations publiées

Les informations, exemples de prestations, délais indicatifs, photographies et contenus techniques présentés sur le site ont une valeur informative. Seuls le devis accepté et les documents contractuels définissent la prestation commandée.

Article 4 - Demandes de devis et rendez-vous

L'envoi d'un formulaire, d'un courriel ou d'une demande de rendez-vous ne vaut pas commande. Le demandeur fournit des informations exactes et actualisées. La commande devient ferme dans les conditions prévues au socle CGV.

Article 5 - Usage autorisé

L'utilisateur s'interdit tout usage frauduleux, toute tentative d'accès non autorisé, toute perturbation du site et toute extraction ou reproduction substantielle des contenus sans autorisation.

Article 6 - Propriété intellectuelle

Les marques, textes, photographies, vidéos, schémas, rapports, méthodes et éléments graphiques demeurent protégés. Toute reproduction ou exploitation autre que strictement privée requiert une autorisation écrite préalable.

Article 7 - Liens et services tiers

SOLUTIONS APRÈS SINISTRE n'exerce aucun contrôle sur les contenus ou la disponibilité des sites tiers accessibles par lien et n'assume aucune responsabilité propre à leur fonctionnement.

Article 8 - Données personnelles et cookies

Les données communiquées sont traitées pour répondre aux demandes, établir les devis, organiser les interventions, gérer les dossiers et satisfaire aux obligations légales. Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition peuvent être exercés auprès de administratif@sas-aps.fr. La politique de confidentialité et le module de gestion des cookies complètent la présente information.

Article 9 - Signalement et contact

Toute difficulté relative au site ou à un contenu peut être signalée à administratif@sas-aps.fr ou à l'adresse du siège social.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

PARTIE II - SOCLE COMMUN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicable à toutes les prestations, sauf dérogation écrite ou condition spécifique plus précise.

Article 10 - Définitions

Le « Client » est la personne physique ou morale qui commande la prestation. Le « Consommateur » est la personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle. Le « Professionnel » agit pour les besoins de son activité. Le « Devis » désigne l'offre décrivant le périmètre, le prix et les modalités d'intervention.

Article 11 - Objet et champ d'application

Le socle commun régit notamment les recherches de fuite, diagnostics, assèchements, locations, décontaminations, nettoyages techniques, réparations, rénovations, travaux, prestations de plomberie, d'électricité et traitement des textiles.

En cas d'inondations étendues, de tempêtes ou d'afflux massif de dossiers, SOLUTIONS APRÈS SINISTRE peut proposer une offre particulière, dont le périmètre, les délais et le prix sont fixés au devis ou par avenant accepté. Cette offre n'est pas systématique.

Article 12 - Information précontractuelle

Avant la conclusion du contrat, le Client reçoit les caractéristiques essentielles, le prix ou son mode de calcul, les délais ou modalités d'intervention, les limites techniques et, lorsqu'il est consommateur, les informations prescrites par le Code de la consommation.

Article 13 - Devis et durée de validité

Sauf indication différente, le devis est valable trente jours à compter de son émission. Passé ce délai, SOLUTIONS APRÈS SINISTRE peut actualiser le prix, le planning et la disponibilité des équipes ou matériels.

Article 14 - Formation du contrat

Le Client sollicite SOLUTIONS APRÈS SINISTRE pour un besoin identifié. Le devis est établi à partir d'une visite préalable gratuite ou, lorsque le dossier le permet, des informations recueillies par téléphone, visioconférence et échanges de documents. Cette phase d'évaluation ne vaut pas commande. Le devis et les présentes CGV sont communiqués au Client avant son engagement. Le contrat est conclu à réception du devis ou du bon de commande signé par le Client, pendant sa durée de validité. Le Client peut le retourner par courriel ou sur papier. Le paiement de l'acompte prévu au devis conditionne la programmation et la mobilisation des équipes dans les conditions de l'article 17 ; il ne reporte pas la date de conclusion du contrat. Une demande urgente ne dispense pas de l'accord du Client sur le périmètre et le prix avant l'exécution.

Article 15 - Périmètre et prestations supplémentaires

La mission est limitée au devis. Toute extension ou découverte nécessitant des prestations nouvelles donne lieu à un devis complémentaire ou un avenant accepté avant exécution. Les mesures conservatoires urgentes indispensables à la sécurité des personnes ou des biens sont limitées aux mesures expressément autorisées par le Client ; toute prestation supplémentaire payante nécessite son accord préalable sur son périmètre et son prix, dans les limites légales.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Article 16 - Prix, taxes et frais

Les prix sont exprimés en euros. Le devis précise les montants HT, la TVA et les montants TTC lorsque le Client est consommateur. Tout coût supplémentaire à la charge du Client est annoncé et accepté avant l'engagement de la dépense ou l'exécution correspondante, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 17 - Acompte, facturation, délégation et paiement

Le montant de l'acompte et l'échéancier figurent au devis. Sauf accord écrit différent, l'acompte est exigible à la commande et constitue un paiement partiel du prix, non des arrhes. Sa réception permet la programmation du dossier, la réservation des moyens et la mobilisation des équipes, selon les dates ou délais convenus ; tant qu'un acompte exigible n'est pas reçu, l'intervention n'est pas programmée, sauf accord écrit contraire. Le devis accepté engage les parties. Sauf échéancier accepté au devis, le Client particulier règle le solde à la fin de l'intervention, à réception de la facture, et le Client professionnel à trente jours date de facture. Lorsque le dossier implique un assuré, un syndic, un expert, un assureur, une plateforme ou un autre tiers payeur, le Client contractant et, le cas échéant, le donneur d'ordre sont identifiés au devis. La commande ainsi que toute modification du périmètre ou du prix relèvent du Client contractant ou de son mandataire habilité ; la validation technique d'un expert, dans les limites de son mandat, ne remplace pas cet accord contractuel. Une délégation de paiement, un mandat de règlement, une prise en charge ou l'attente d'un règlement direct par un assureur ou un tiers n'éteint l'obligation de paiement du Client qu'à concurrence des sommes effectivement réglées à SOLUTIONS APRES SINISTRE, sauf engagement écrit contraire expressément accepté par celle-ci. Le Client demeure donc redevable de toute somme contractuellement due non réglée par l'assureur ou le tiers payeur, notamment la franchise, la TVA non prise en charge, les dépassements, exclusions ou refus de garantie. Le Client final ou son représentant habilité réceptionne la prestation.

Article 18 - Retard de paiement

Pour un Client professionnel, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel ni mise en demeure, des pénalités exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Leur taux annuel est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage : le taux de référence est celui en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre et au 1er juillet pour le second semestre. Les pénalités sont calculées sur les sommes TTC restant dues au prorata du nombre de jours de retard. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due pour chaque facture payée en retard ; si les frais exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification, sous réserve des restrictions légales liées aux procédures collectives. Pour un consommateur, les intérêts et frais ne sont dus que dans les limites légales. Après mise en demeure infructueuse, les prestations non urgentes peuvent être suspendues.

SOLUTIONS APRES SINISTRE peut refuser ou différer une nouvelle commande ou prestation lorsque le Client demeure redevable de sommes exigibles au titre d'une prestation antérieure, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Article 19 - Rendez-vous, report et intervention infructueuse

Une annulation moins de vingt-quatre heures avant une intervention ponctuelle, ou moins de quarante-huit heures avant un chantier planifié, peut entraîner la facturation des coûts effectivement engagés, justifiés et préalablement annoncés. Dans ces mêmes limites, tout déplacement infructueux imputable au Client, qu'il soit particulier ou professionnel, notamment en cas d'absence au rendez-vous convenu, d'impossibilité d'accès aux lieux ou de non-respect d'un engagement nécessaire à la réalisation de l'intervention, pourra



SOLUTIONS APRES SINISTRE

être facturé forfaitairement 180 € HT, soit 216 € TTC au taux de TVA de 20 %. Les sommes éventuellement dues au titre des articles 19 et 20 ne peuvent pas indemniser deux fois un même coût ou préjudice.

Ce forfait est porté à la connaissance du Client dans les présentes CGV et accepté dans le cadre de la commande de la prestation.

Article 20 - Annulation du chantier après acceptation du devis

En cas d'annulation de la commande à l'initiative du Client après acceptation du devis, dès lors que la préparation du dossier a effectivement commencé, une indemnité forfaitaire de préparation et de gestion du dossier égale à 10 % du montant HT de la commande annulée est due. En cas d'annulation partielle, elle est calculée sur le montant HT de la seule partie annulée. Cette indemnité couvre la préparation administrative, l'organisation technique, la planification, la gestion des commandes et la coordination engagées après acceptation du devis ; elle ne rémunère pas la visite préalable ni l'établissement du devis annoncés gratuits.

S'ajoutent les dépenses spécifiques effectivement engagées pour la réalisation de la commande, justifiées et non récupérables, notamment les achats de marchandises et fournitures ainsi que les engagements auprès de prestataires ou fournisseurs. Les remboursements obtenus et la valeur des fournitures pouvant être réutilisées sont déduits. Les coûts déjà couverts par l'indemnité de 10 % ne sont pas facturés une seconde fois. Les prestations déjà exécutées restent dues au prix convenu, sans double comptage avec l'indemnité ou les dépenses retenues.

Un décompte est communiqué au Client. Les sommes dues sont déduites de l'acompte reçu avant remboursement du reliquat éventuel. Si l'acompte est insuffisant ou n'a pas été versé, le solde dû fait l'objet d'une demande de règlement. Aucun coût ou préjudice ne peut être indemnisé deux fois au titre des articles 19 et 20.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque l'annulation résulte d'un manquement de SOLUTIONS APRES SINISTRE ou d'un droit légal incompatible avec ces indemnités, conformément à l'article 34. Si SOLUTIONS APRES SINISTRE renonce à exécuter la commande sans motif légal ou manquement du Client, les sommes versées pour la partie non exécutée sont remboursées ; le Client consommateur bénéficie d'une indemnité équivalente de 10 % du montant HT de cette partie, sans préjudice de ses autres droits légaux.

Article 21 - Obligations du Client

- Communiquer les informations exactes sur le sinistre, les réseaux, les risques et les interventions antérieures.
- Obtenir les autorisations du propriétaire, de la copropriété, du bailleur ou des administrations.
- Garantir l'accès, dégager les zones et protéger les objets fragiles ou de valeur.
- Signaler l'amiante, le plomb, les risques biologiques, les personnes sensibles et tout danger connu.
- Mettre à disposition l'eau, l'électricité, les évacuations et les conditions de sécurité nécessaires, sauf stipulation contraire.
- Respecter les consignes d'utilisation, de ventilation, de stockage et de garde du matériel.

Avant l'intervention, le Client retire de la zone de travail les espèces, bijoux, objets précieux, moyens de paiement, documents personnels ou confidentiels et, plus généralement, les biens de valeur qui ne sont pas nécessaires à la prestation. Lorsqu'un tel bien ne peut pas être retiré, le Client le signale avant le début de l'intervention afin que les parties conviennent, si nécessaire, de mesures de protection adaptées.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Le Client assure, pendant toute la durée nécessaire à la prestation, un accès suffisant aux lieux ainsi que la mise à disposition et le maintien en fonctionnement de l'eau, de l'électricité, des évacuations et autres fluides ou moyens techniques prévus au devis. Lorsque la nature du chantier l'exige et que cela est prévu au devis, il met également à disposition un emplacement ou local adapté et sécurisé pour le stockage du matériel. Toute impossibilité ou interruption doit être signalée sans délai à SOLUTIONS APRES SINISTRE et peut entraîner le report ou la suspension de la prestation lorsque sa poursuite n'est pas possible dans des conditions normales et sûres.

Article 22 - Sécurité et matières dangereuses

SOLUTIONS APRES SINISTRE peut interrompre ou refuser une intervention en présence d'un danger imprévu : amiante, plomb, risque biologique, structure instable, installation électrique dangereuse, infestation, atmosphère confinée ou autre risque grave. La reprise suppose la sécurisation du site et, si nécessaire, un devis complémentaire.

Le Client informe SOLUTIONS APRES SINISTRE, avant l'intervention, de la présence connue ou suspectée d'amiante, de plomb ou de tout autre polluant ou matériau dangereux et transmet, lorsqu'ils existent ou sont requis pour les travaux concernés, les diagnostics, DTA, repérages ou autres documents de prévention applicables. En l'absence des informations ou documents nécessaires, ou en cas de découverte d'un risque non signalé, SOLUTIONS APRES SINISTRE peut suspendre, reporter ou refuser l'intervention jusqu'à la sécurisation de la zone et à la transmission des éléments nécessaires, sans préjudice d'un devis complémentaire lorsque des mesures spécifiques sont requises.

Article 23 - Délais et planning

Les dates ou délais d'intervention sont précisés au devis ou convenus par écrit avec le Client. Pour un consommateur, à défaut d'indication ou d'accord sur une date ou un délai, la prestation est fournie sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation. Tout aléa technique, désordre caché, intempérie, difficulté d'approvisionnement, indisponibilité d'un tiers, injonction ou risque de sécurité affectant le planning est signalé au Client ; les parties conviennent, si nécessaire, d'un délai adapté. Ces événements ne permettent pas, à eux seuls, de reporter unilatéralement un engagement contractuel ni de supprimer les droits impératifs du Client. Un retard imputable au Client est apprécié selon ses conséquences effectives.

Lorsque le démarrage ou la poursuite du chantier est retardé pour une cause indépendante de la volonté de SOLUTIONS APRES SINISTRE et que l'état du bien sinistré s'aggrave ou que le périmètre des travaux nécessaires évolue pendant ce délai, les prestations supplémentaires rendues nécessaires font l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant soumis à l'accord du Client avant leur exécution, sauf mesure conservatoire urgente autorisée dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Article 24 - Sous-traitance et coordination

SOLUTIONS APRES SINISTRE peut confier tout ou partie de la prestation à des sous-traitants qualifiés et demeure l'interlocuteur contractuel du Client ainsi que responsable de la bonne exécution des prestations qu'elle s'est engagée à fournir, dans les conditions légales applicables.

Article 25 - Rapports, constats et photographies

Lorsqu'un rapport est prévu, il est transmis en principe sous quarante-huit à soixante-douze heures ouvrées après réception de tous les éléments utiles. Les constats valent pour les zones accessibles et les conditions du jour. Les images peuvent servir à l'exécution, au rapport et aux échanges avec les interlocuteurs autorisés. Toute publication commerciale identifiable requiert une autorisation distincte. Pour une même intervention, si le Client demande plusieurs rapports, chaque rapport supplémentaire, au-delà de ceux inclus



SOLUTIONS APRES SINISTRE

au devis, est facturé 75 € HT, soit 90 € TTC au taux de TVA de 20 %, après information du Client et acceptation de ce supplément.

Article 26 - Nature des obligations

Les diagnostics, recherches de fuite, assèchements, décontaminations et nettoyages sont, sauf engagement express, soumis à une obligation de moyens. Les travaux matériels sont exécutés conformément au devis, aux règles de l'art et aux garanties légales applicables.

Article 27 - Responsabilité

SOLUTIONS APRÈS SINISTRE répond des dommages qui lui sont imputables dans les conditions prévues par la loi et selon la nature des obligations applicables à la prestation. Les règles légales relatives à la charge de la preuve demeurent applicables ; aucune faute prouvée n'est exigée lorsque la loi prévoit un autre régime de responsabilité. Les dommages préexistants, l'évolution naturelle du sinistre, les désordres cachés, l'inaccessibilité de certaines zones, les informations inexactes, les interventions de tiers ou les défauts d'entretien sont appréciés selon leur rôle causal et ne constituent pas des exclusions automatiques de responsabilité. Ils n'exonèrent pas SOLUTIONS APRÈS SINISTRE des conséquences de ses propres manquements ni de ses obligations de conseil, de prudence et d'exécution. À l'égard d'un Client professionnel uniquement, sauf faute lourde, dol, dommage corporel, atteinte à une obligation essentielle privant celle-ci de sa substance ou règle impérative contraire, la responsabilité globale est limitée au montant HT payé pour la prestation à l'origine du dommage. Aucune limitation ou exclusion prévue par les présentes CGV ne supprime ni ne réduit les droits à réparation et garanties impératives du consommateur.

Article 28 - Assurances et garanties

SOLUTIONS APRÈS SINISTRE déclare être assurée en responsabilité civile professionnelle et, pour les activités concernées, en responsabilité décennale. Les références des assurances, les activités couvertes, les périodes de validité et les zones territoriales sont accessibles sur demande.

Garanties légales des biens vendus aux consommateurs

Lorsqu'une commande comporte une vente d'équipements ou de fournitures relevant de l'article L. 217-1 du Code de la consommation, les garanties légales ci-dessous s'appliquent aux biens concernés, y compris lorsque la vente prévoit à titre accessoire leur installation. La qualification dépend de la nature effective du contrat. Une simple location ou mise à disposition de matériel n'est pas une vente. Les garanties impératives applicables aux travaux et services demeurent réservées. Les demandes de garantie sont adressées à SOLUTIONS APRÈS SINISTRE aux coordonnées figurant dans l'identité de l'entreprise.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 29 - Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre partie. En cas d'empêchement temporaire, les obligations affectées sont suspendues, sauf si le retard qui en résulte justifie la résolution du contrat. En cas d'empêchement définitif, le contrat est résolu de plein droit dans les conditions légales ; les sommes versées pour les prestations non réalisées sont restituées selon les règles applicables.

Article 30 - Réserve de propriété et garde

Les fournitures vendues restent la propriété de SOLUTIONS APRES SINISTRE jusqu'au paiement intégral. Le matériel mis à disposition demeure sa propriété ; sa garde est transférée au Client dans les conditions spécifiques applicables.

Article 31 - Données et confidentialité

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues. Les données nécessaires aux devis, interventions, rapports, facturation, recouvrement et obligations légales sont conservées pendant la relation contractuelle puis pendant les délais légaux de conservation et de prescription.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Article 32 - Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée par écrit, avec le numéro de dossier et les justificatifs, à SOLUTIONS APRES SINISTRE, 14 ZI La Vallière, 06730 Saint-André-de-la-Roche, ou à administratif@sas-aps.fr. Après une réclamation préalable non résolue, le consommateur peut recourir gratuitement à la médiation de la consommation, dans les conditions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, auprès du médiateur dont relève SOLUTIONS APRES SINISTRE : CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris ; site internet : <https://www.cm2c.net> ; courriel de saisine : declarer-un-litige@cm2c.net.

Article 33 - Droit applicable et juridiction

Le contrat est soumis au droit français. Les règles légales de compétence s'appliquent aux consommateurs et aux professionnels n'ayant pas contracté en qualité de commerçant.

UNIQUEMENT LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT : COMPÉTENCE TERRITORIALE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NICE, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES APPLICABLES.

Article 34 - Réserve générale des droits légaux

Les présentes CGV s'appliquent sous réserve des dispositions légales impératives tenant à la qualité du Client et aux conditions de conclusion du contrat. Lorsque le contrat est soumis à des obligations particulières d'information ou de formalisation, SOLUTIONS APRES SINISTRE remet au Client, avant son engagement, les informations et documents requis. Les conditions de commande, de paiement, d'exécution et d'annulation prévues aux présentes CGV s'appliquent dans ce cadre. L'information et les formulaires applicables aux seuls contrats bénéficiant légalement du droit de rétractation figurent aux annexes 1 et 2.

Article 35 - Échanges et signature des documents

Les échanges par téléphone, visioconférence, courriel ou documents électroniques servent à recueillir les besoins, transmettre le devis et les CGV, formaliser l'accord et suivre le dossier. Le Client conserve un exemplaire du devis accepté et des documents contractuels sur un support durable.

Article 36 - Version applicable et divisibilité

La version applicable est celle remise ou rendue accessible avec le devis accepté. Toute modification ultérieure est sans effet rétroactif. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres stipulations.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

PARTIE III - CONDITIONS SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ

Chaque section complète le socle commun et prévaut en cas de contradiction sur son seul périmètre.

A. RECHERCHE DE FUITE ET DIAGNOSTICS

Article 37 - Objet et méthodes

La mission vise à rechercher une origine probable au moyen des méthodes adaptées : inspection visuelle, hygrométrie, thermographie, électro-acoustique, gaz traceur, colorants, fumigation, mise en pression, mise en eau, endoscopie ou inspection vidéo. Toutes les techniques ne sont pas systématiques.

Article 38 - Caractère non destructif

La recherche est non destructive sauf accord préalable et chiffrage des sondages, ouvertures ou démontages. Cette limite restreint les constatations à l'intérieur des ouvrages cachés.

Article 39 - Périmètre et forfait

Le devis précise les zones, surfaces, réseaux, durée d'investigation et rapports inclus. Toute extension à un autre local, logement, toiture, piscine, réseau ou durée nécessite l'accord du Client et peut entraîner un forfait supérieur.

Article 40 - Accès et organes de coupure

Le Client garantit l'accès aux réseaux et organes de sectorisation. Leur absence, défaillance, vétusté ou dangerosité peut limiter la localisation à un tronçon ou empêcher certains essais.

Article 41 - Essais, mise en eau et traceurs

Certains essais reproduisent des conditions sévères et peuvent réactiver un défaut d'étanchéité existant. Le protocole et les risques prévisibles sont expliqués ; le Client autorise l'essai mentionné au devis ou au bon d'intervention.

Article 42 - Constat et nouvelle intervention

Une fuite intermittente, multiple, inactive ou évolutive peut ne pas se manifester. Si aucune origine n'est identifiée, une méthode complémentaire peut être proposée. Un second passage gratuit n'est dû que s'il est expressément prévu au devis, avec son délai, son périmètre et ses exclusions.

Article 43 - Réparation distincte

La recherche et la réparation sont deux prestations distinctes sauf mention contraire. Les travaux réalisés par un tiers doivent être vérifiés et adaptés par ce professionnel. Une vérification après réparation peut être recommandée.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

B. ASSÈCHEMENT TECHNIQUE AVEC LIVRAISON ET MISE EN SERVICE

Article 44 - Diagnostic et dimensionnement

Le dispositif est dimensionné selon les volumes, matériaux et niveaux d'humidité, à condition que l'apport d'eau soit supprimé et que le volume puisse être traité.

Article 45 - Durée minimale

Lorsque le matériel est livré et mis en service par SOLUTIONS APRÈS SINISTRE dans le cadre d'un assèchement, la durée minimale facturable est de quinze jours calendaires à compter de sa mise à disposition effective après installation et mise en service, sauf mention plus favorable au devis. Cette durée ne s'applique pas au Pick & Drop.

Article 46 - Fonctionnement et contrôles

Sauf consigne contraire, le matériel fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Les condensats sont recueillis dans un bac ou évacués directement par un tuyau vers un point d'évacuation adapté, avec ou sans pompe de condensats. Le Client maintient l'alimentation, contrôle et vide régulièrement les bacs selon les consignes remises, surveille les tuyaux et les points d'évacuation, et signale immédiatement coupure, alarme, fuite ou panne. Les contrôles hygrométriques permettent d'adapter ou d'arrêter le dispositif.

Article 47 - Prolongation et facturation

Toute demande de prolongation doit être formulée au moins quarante-huit heures avant l'échéance de la période en cours. Sous réserve de la disponibilité du matériel, la prolongation n'est effective qu'après acceptation et signature par le Client d'un devis complémentaire et confirmation écrite de SOLUTIONS APRÈS SINISTRE. La prolongation est facturée au tarif hebdomadaire du devis complémentaire. Toute semaine supplémentaire commencée est due intégralement. Un retard de reprise imputable exclusivement à SOLUTIONS APRÈS SINISTRE ne donne pas lieu à une facturation supplémentaire au Client.

Article 48 - Garde, surveillance et conservation du matériel

Dès la prise de possession effective du matériel par le Client lors de sa livraison par SOLUTIONS APRÈS SINISTRE, et jusqu'à sa reprise, le Client en assure la garde, la surveillance et la conservation en bon état, sous réserve de l'usure normale. Il respecte les consignes d'utilisation et de surveillance remises lors de la mise à disposition et veille notamment au maintien en place des appareils, bacs, tuyaux, raccordements et évacuations, ainsi qu'au contrôle régulier du fonctionnement et à la vidange des condensats lorsque celle-ci lui incombe.

Le Client dispose de douze heures à compter de la mise à disposition effective du matériel après installation et mise en service pour signaler par écrit toute anomalie concernant l'état apparent, le fonctionnement ou les accessoires du matériel. Le signalement décrit l'anomalie et est accompagné de photographies lorsqu'elle peut être photographiée, ou de tout autre élément utile. À défaut de signalement dans ce délai, le matériel est présumé avoir été remis en bon état apparent et de fonctionnement, sauf preuve contraire. Cette présomption ne concerne pas les défauts non décelables dans ce délai ou révélés ultérieurement, qui doivent être signalés sans délai après leur découverte ; elle ne modifie pas les règles légales de charge de la preuve et ne réduit pas les droits impératifs du Client.

SOLUTIONS APRÈS SINISTRE dispose de quarante-huit heures après la récupération effective du matériel pour signaler au Client par écrit toute panne, casse, dégradation, anomalie de fonctionnement ou tout accessoire manquant constaté au retour, avec photographies à l'appui lorsque l'anomalie peut être photographiée, ou tout autre élément justificatif utile. À défaut de signalement dans ce délai, le matériel est présumé restitué en bon état apparent et de fonctionnement, sauf preuve contraire. Un défaut non décelable



SOLUTIONS APRES SINISTRE

lors des vérifications de retour et découvert ultérieurement est notifié par écrit dans les quarante-huit heures de sa découverte, avec les justificatifs disponibles. Le Client peut présenter ses observations ; seuls les coûts des dommages qui lui sont imputables peuvent être facturés dans les conditions des présentes CGV.

Le Client ne déplace, n'ouvre, ne modifie, ne débranche ni ne fait réparer le matériel sans l'accord de SOLUTIONS APRES SINISTRE, sauf mesure immédiate nécessaire à la sécurité des personnes ou des biens. Il signale sans délai toute panne, alarme, fuite, débordement, dégradation, perte ou vol, et prend les mesures raisonnables pour éviter une aggravation des dommages, sans effectuer de manipulation non autorisée.

Les coûts justifiés de réparation, de remplacement ou d'immobilisation du matériel résultant d'une perte, d'un vol ou d'une détérioration imputable au Client peuvent lui être facturés, sous déduction de l'usure normale et des sommes déjà retenues. Les dommages supplémentaires causés par un manquement du Client à ses obligations de garde, de surveillance ou d'utilisation sont appréciés selon les responsabilités de chacun. Les consommations d'eau et d'électricité sont à sa charge, sauf indication contraire.

Article 49 - Limites du séchage

La durée d'assèchement reste estimative et dépend des matériaux, de l'humidité, de la température, de la ventilation, du fonctionnement continu et de l'absence de nouvel apport d'eau. L'assèchement ne supprime pas une infiltration active, une remontée capillaire, une condensation chronique, un défaut de ventilation ou un champignon lignivore.

Article 50 - Fin de prestation

La fin est matérialisée par le retrait du matériel et, si prévu, un rapport de fin. La date et les modalités de reprise sont convenues avec le Client, qui garantit l'accès au matériel. Un retard de reprise imputable exclusivement à SOLUTIONS APRES SINISTRE n'allonge pas la période facturée. À l'inverse, lorsque la reprise à la date convenue est empêchée ou retardée pour une cause imputable au Client, notamment une absence, un défaut d'accès ou une indisponibilité du matériel, les jours supplémentaires de conservation du matériel lui sont facturés jusqu'à sa récupération effective, à l'exclusion de tout délai supplémentaire imputable à SOLUTIONS APRES SINISTRE. Cette facturation est calculée au tarif journalier prévu au devis ou, à défaut, au prorata du tarif hebdomadaire convenu, sur la base d'un septième par jour supplémentaire. Elle concerne le retard de reprise et se distingue d'une prolongation acceptée dans les conditions de l'article 47 ; elle ne vaut pas autorisation de conserver le matériel et ne se cumule pas avec une autre facturation couvrant la même période et le même préjudice. Le Client doit ensuite traiter définitivement la cause, ventiler, entretenir les lieux et réaliser les réparations nécessaires.

C. DÉBLAI, TRI ET ÉVACUATION

Article 51 - Périmètre, tri et responsabilité

Lorsque le déblai est prévu au devis, la prestation peut comprendre le tri, le coltinage, le chargement et l'évacuation en benne ou vers une installation de traitement autorisée des mobiliers, objets et gravats sinistrés. Le périmètre des biens à évacuer ainsi que les frais de benne, de transport ou de décharge payante sont précisés au devis. La présence du Client ou de son représentant habilité est fortement recommandée lors des opérations de tri et d'évacuation. Sauf prestation d'inventaire expressément prévue au devis, le déblai ne constitue ni un état des pertes destiné au dossier d'assurance ni un inventaire exhaustif des biens évacués. Tout bien non prévu au devis n'est évacué qu'à la demande expresse du Client ou de son représentant habilité, consignée sur un bon d'intervention ou un autre écrit. Le Client assume le choix des biens dont il demande l'évacuation ; SOLUTIONS APRES SINISTRE demeure responsable des fautes qui lui sont imputables dans l'exécution de l'opération.

D. DÉCONTAMINATION ET NETTOYAGES TECHNIQUES

Article 52 - Prestations concernées

Les prestations peuvent concerner suies, fumées, odeurs, eaux souillées, contaminations biologiques, insalubrité, logement après décès, syndrome de Diogène, squat, nuisibles ou moisissures, dans la stricte limite du protocole devisé.

Les mesures d'urgence après incendie peuvent notamment comprendre, si elles sont prévues au devis, le calfeutrage et la fermeture provisoire de portes et fenêtres (mise hors d'air), la protection des surfaces, ainsi qu'un nettoyage succinct des parties communes et des points de contact (portes, poignées, interrupteurs) pour faciliter la réintégration des lieux, sous réserve des conditions de sécurité et des autorisations nécessaires. Ces mesures ne constituent pas une remise en état définitive.

La décontamination de matériels professionnels ou industriels peut comprendre le traitement de machines, d'équipements électriques ou électroniques et d'installations de production, dans les limites du protocole et du devis acceptés. Le démontage, les essais de fonctionnement et la remise en service ne sont inclus que s'ils sont expressément prévus au devis.

Article 53 - État initial et réserves

Le traitement est une obligation de moyens. Corrosion, choc thermique, piqûres, déformation, décoloration, imprégnation, migration de suie ou atteinte des matériaux poreux peuvent être irréversibles. Les réserves sont consignées autant que possible avant traitement.

Article 54 - Produits, sécurité et réoccupation

Les consignes nécessaires à la sécurité, notamment d'évacuation, de confinement, d'aération et de délai de réoccupation, sont communiquées au Client avant le traitement. Le Client les respecte et signale les personnes sensibles, animaux, denrées et biens fragiles. Les fiches techniques et de sécurité utiles sont communiquées dans les conditions réglementaires applicables et sont également accessibles sur demande.

Article 55 - Ozone, biocides, moisissures et nuisibles

Ces traitements ne garantissent pas l'absence définitive d'odeurs, micro-organismes ou nuisibles si la source, l'humidité, l'accès ou la réinfestation persistent. Le nettoyage de moisissures visibles ne constitue ni un diagnostic structurel ni une garantie d'éradication d'un champignon lignivore.

Article 56 - Biens et supports sensibles

Les biens protégés sont stockés dans un lieu sain, sec et tempéré puis déballés conformément aux consignes. Archives, papiers, œuvres et supports numériques sont traités dans la limite du protocole, avec confidentialité renforcée et sans garantie sur les altérations préexistantes.

E. RÉNOVATION EN OFFRE GLOBALE

Article 57 - Champ d'application

Cette section couvre la remise en état et la rénovation coordonnée comprenant, selon le devis, peinture intérieure, cuisine, salle de bain, climatisation, plâtrerie, staff, stuc, gypserie, revêtements de sol et mur, électricité et plomberie.

Article 58 - Études, choix et autorisations

Le Client fournit les plans disponibles, obtient les autorisations qui lui incombent et valide par écrit teintes, références, matériaux et équipements. Les échantillons et rendus peuvent présenter des variations normales.

Article 59 - État des supports et imprévus

Le prix repose sur l'état visible. Une ouverture peut révéler humidité, vétusté, non-conformité, amiante, plomb, réseau caché, structure dégradée ou support impropre. Les adaptations font l'objet d'un avenant ou devis complémentaire.

Article 60 - Matériaux fournis par le Client

SOLUTIONS APRÈS SINISTRE peut refuser un produit inadapté ou non conforme et ne garantit pas sa qualité intrinsèque, sa compatibilité, son délai ou ses défauts ; elle reste responsable de la mise en œuvre qu'elle accepte.

Article 61 - Spécificités peinture et revêtements

Les teintes, bains, veinages et rendus peuvent varier. La tenue dépend de la stabilité, de l'humidité et de la préparation des supports. Les raccords localisés peuvent rester perceptibles. Les chutes et surplus suivent les conditions du devis.

Article 62 - Spécificités cuisine et salle de bain

Les dimensions et implantations sont validées avant commande. Les adaptations liées aux réseaux, murs non d'équerre, niveaux, ventilation, étanchéité ou équipements non prévus font l'objet d'un avenant.

Article 63 - Spécificités climatisation

Le dimensionnement dépend des caractéristiques communiquées et accessibles. Le Client assure l'entretien périodique, le nettoyage et les contrôles réglementaires. Toute intervention sur fluide frigorigène est confiée à un opérateur habilité.

Article 64 - Spécificités plâtrerie, staff, stuc et gypserie

Les ouvrages sont sensibles aux mouvements, vibrations et variations hygrométriques du bâtiment. Les fissures provenant d'un mouvement structurel, d'une infiltration ou d'un support étranger aux travaux ne relèvent pas de la garantie de SOLUTIONS APRÈS SINISTRE.

Article 65 - Spécificités électricité et plomberie intégrées

Les modifications de réseaux sont essayées lorsque les conditions le permettent. Le Client signale les installations anciennes ou non conformes. Toute mise en conformité globale non prévue est distincte du raccord ou de la réparation localement devisée.

Article 66 - Réception et garanties

Une réception contradictoire est organisée à l'achèvement. Le procès-verbal mentionne les réserves et leur délai de levée. Si le Client ne se présente pas malgré deux convocations, il peut être mis en demeure de réceptionner ; aucun effet automatique ne résulte du seul écoulement de quarante-huit heures. Les garanties légales s'appliquent selon la nature des ouvrages.

F. PLOMBERIE SEULE

Article 67 - Périmètre

Cette section s'applique aux réparations et remplacements de canalisations, robinetterie, sanitaires, chauffe-eau, évacuations, raccordements et reprises de fuite réalisés hors offre globale.

Article 68 - Accès, coupure et vétusté

Le Client garantit l'accès et signale les coupures. L'état réel du réseau peut révéler vétusté, corrosion, matériau non conforme ou élément caché nécessitant un devis complémentaire.

Article 69 - Essais et limites

Une modification de réseau fait l'objet d'un essai de mise en eau ou de pression lorsque les conditions le permettent, consigné au bon ou au rapport. La réparation locale ne constitue pas une garantie de conformité ou de pérennité de l'ensemble du réseau.

G. ÉLECTRICITÉ SEULE

Article 70 - Périmètre

Cette section couvre le dépannage, le remplacement d'appareillage, les modifications de circuits, tableaux, protections, raccordements et installations électriques réalisés hors offre globale.

Article 71 - Mise hors tension et sécurité

Le Client autorise les coupures nécessaires et protège les équipements sensibles. SOLUTIONS APRÈS SINISTRE peut interrompre l'intervention en présence d'un danger, d'une installation non accessible ou d'une non-conformité grave non prévue.

Article 72 - Contrôles et conformité

Les essais portent sur le périmètre modifié. Sauf mission expresse, une réparation ou modification locale ne constitue ni un diagnostic complet ni une mise en conformité de l'installation entière. Toute attestation réglementaire n'est incluse que si elle figure au devis.

H. PRESSING ET TRAITEMENT DES TEXTILES APRÈS SINISTRE

Article 73 - Dépôt et inventaire

Les textiles, tapis, rideaux, linges et autres articles font l'objet d'un inventaire ou bon de dépôt indiquant autant que possible quantité, état, marque et défauts visibles. Le Client retire objets, espèces et accessoires non solidaires.

Article 74 - Traitement et réserves

Le nettoyage, détachage et traitement des odeurs sont une obligation de moyens. Chaleur, eau, suie, moisissure, ancienneté, usure ou étiquetage absent ou erroné peuvent empêcher un résultat complet ou provoquer rétrécissement, migration de couleur, déformation ou fragilisation.

Article 75 - Articles sensibles

Pour un article fragile, de valeur ou sans étiquette, SOLUTIONS APRÈS SINISTRE peut demander une autorisation particulière, effectuer un test ou refuser le traitement.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Article 76 - Restitution et indemnisation

Le délai est estimatif. La restitution intervient sur justificatif et après paiement, le cas échéant. Le sort des articles non retirés suit la procédure légale applicable. En cas de perte ou détérioration imputable, l'indemnisation tient compte de la nature, de l'ancienneté, de l'état, de la valeur d'usage et des justificatifs.

I. LOCATION EN FORMULE PICK & DROP

Article 77 - Définition et durée

Le « Pick & Drop » désigne le retrait du matériel par le Client dans les locaux de SOLUTIONS APRES SINISTRE à Saint-André-de-la-Roche et son retour par ses propres moyens dans ces mêmes locaux. La durée minimale de location est de sept jours calendaires. La période de location prévue au devis s'applique sous réserve de cette durée minimale. La période de location débute à la date et à l'heure de remise effective du matériel au Client et prend fin lors de sa restitution effective dans les locaux de SOLUTIONS APRES SINISTRE, sauf stipulation différente au devis.

Article 78 - Paiement et dépôt de garantie

Le paiement intégral de la période initiale est exigé avant mise à disposition.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure au devis, est demandé au retrait. Il est mobilisable dans les conditions annoncées en cas de non-restitution, sommes dues, perte, vol ou détérioration au-delà de l'usure normale, puis restitué après contrôle et apurement.

Article 79 - État du matériel à la remise et au retour

Le Client dispose de douze heures à compter de la remise effective du matériel au dépôt pour signaler par écrit toute anomalie concernant l'état apparent, le fonctionnement ou les accessoires du matériel. Le signalement décrit l'anomalie et est accompagné de photographies lorsqu'elle peut être photographiée, ou de tout autre élément utile. À défaut de signalement dans ce délai, le matériel est présumé avoir été remis en bon état apparent et de fonctionnement, sauf preuve contraire. Cette présomption ne concerne pas les défauts non décelables dans ce délai ou révélés ultérieurement, qui doivent être signalés sans délai après leur découverte ; elle ne modifie pas les règles légales de charge de la preuve et ne réduit pas les droits impératifs du Client.

SOLUTIONS APRES SINISTRE dispose de quarante-huit heures après la récupération effective du matériel pour signaler au Client par écrit toute panne, casse, dégradation, anomalie de fonctionnement ou tout accessoire manquant constaté au retour, avec photographies à l'appui lorsque l'anomalie peut être photographiée, ou tout autre élément justificatif utile. À défaut de signalement dans ce délai, le matériel est présumé restitué en bon état apparent et de fonctionnement, sauf preuve contraire. Un défaut non décelable lors des vérifications de retour et découvert ultérieurement est notifié par écrit dans les quarante-huit heures de sa découverte, avec les justificatifs disponibles. Le Client peut présenter ses observations ; seuls les coûts des dommages qui lui sont imputables peuvent être facturés dans les conditions des présentes CGV.

Article 80 - Prolongation

Toute demande de prolongation doit être formulée au moins quarante-huit heures avant l'échéance de la période en cours. Sous réserve de la disponibilité du matériel, la prolongation n'est effective qu'après acceptation et signature par le Client d'un devis complémentaire et confirmation écrite de SOLUTIONS APRES SINISTRE. Pour le Pick & Drop, le paiement intégral de la prolongation doit également être reçu avant l'échéance de la période en cours. La prolongation est facturée au tarif hebdomadaire du devis complémentaire. Toute semaine supplémentaire commencée est due intégralement.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Article 81 - Garde et usage conforme

De la remise effective jusqu'à la restitution, le Client assure la garde, la surveillance, la conservation en bon état, sous réserve de l'usure normale, et l'utilisation conforme du matériel sur le site prévu. Les consignes d'installation, d'utilisation et de surveillance lui sont remises au retrait. Il ne prête, sous-loue, cède, déplace vers un autre site, ouvre, modifie ou répare le matériel sans accord écrit.

En cas de manquement grave aux obligations de garde ou d'utilisation, notamment de sous-location, de déplacement non autorisé, de défaut de paiement d'une somme exigible ou d'usage susceptible de compromettre la sécurité des personnes ou l'intégrité du matériel, SOLUTIONS APRES SINISTRE peut demander au Client de cesser l'utilisation et de restituer immédiatement le matériel, après notification motivée, sans préjudice des sommes restant dues et des dommages justifiés.

Le Client ne retire, masque, modifie ni détériore aucun numéro de série, plaque, étiquette, marquage ou autre dispositif permettant l'identification du matériel.

Le Client, n'ouvre, ne modifie, ne débranche ni ne fait réparer le matériel sans l'accord de SOLUTIONS APRES SINISTRE, sauf mesure immédiate nécessaire à la sécurité des personnes ou des biens. Il signale sans délai toute panne, alarme, fuite, débordement, dégradation, perte ou vol, et prend les mesures raisonnables pour éviter une aggravation des dommages, sans effectuer de manipulation non autorisée.

Article 82 - Installation, électricité et condensats

Le matériel est branché sur une installation électrique conforme et fonctionne en continu sauf consigne contraire. Les consommations sont à la charge du Client. Les condensats sont recueillis dans un bac ou évacués directement par un tuyau vers un point d'évacuation adapté, avec ou sans pompe de condensats. Le Client contrôle et vide régulièrement les bacs selon les consignes remises, et surveille les tuyaux, les raccordements et les évacuations.

Article 83 - Panne

En cas de dysfonctionnement, le Client cesse immédiatement l'utilisation si la sécurité ou l'intégrité du matériel l'exige, sécurise les lieux et contacte SOLUTIONS APRES SINISTRE. Toute réparation par le Client ou un tiers est interdite sans autorisation. Une panne non imputable au Client donne lieu, selon les possibilités, à réparation, échange ou adaptation de facturation, sans garantie d'un délai d'assèchement.

Article 84 - Perte, vol et détérioration

Le Client informe immédiatement SOLUTIONS APRES SINISTRE, effectue les déclarations requises et fournit les justificatifs. Les coûts justifiés de réparation, remplacement et immobilisation imputables au Client peuvent être facturés, sous déduction de l'usure normale et des sommes déjà retenues.

Article 85 - Restitution, propreté et accessoires

Le matériel est rendu à la date, heure et adresse convenues, propre, complet et avec tous ses accessoires, notamment câbles, tuyaux et hygrostats. Un nettoyage particulier ou un accessoire manquant ou détérioré peut entraîner la facturation des coûts justifiés préalablement annoncés, selon les tarifs du devis ou de la grille communiquée avant la commande. En cas de retard de restitution imputable au Client, les jours supplémentaires de conservation du matériel lui sont facturés jusqu'à sa restitution effective, à l'exclusion de tout délai supplémentaire imputable à SOLUTIONS APRES SINISTRE. Cette facturation est calculée au tarif journalier prévu au devis ou, à défaut, au prorata du tarif hebdomadaire convenu, sur la base d'un septième par jour supplémentaire. Elle concerne le retard de restitution et se distingue d'une prolongation acceptée dans les conditions de l'article 80 ; elle ne vaut pas autorisation de conserver le matériel. Un même retard ne donne pas lieu à une double facturation au titre de la location et d'un autre poste couvrant la même période et le même préjudice.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Article 86 - Absence de garantie sur le délai de séchage

La location porte sur la mise à disposition du matériel. SOLUTIONS APRÈS SINISTRE ne garantit aucun délai ni résultat d'assèchement, lesquels dépendent notamment de la cause, des matériaux, du climat, du dimensionnement, de la mise en œuvre et du fonctionnement effectif. Cette absence de garantie de résultat n'exonère pas SOLUTIONS APRÈS SINISTRE de ses obligations de conseil, de remise d'un matériel apte à l'usage convenu, de communication des consignes nécessaires et de prise en charge des défauts qui lui sont imputables.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

ANNEXE 1 - INFORMATION ET FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Information applicable aux seuls contrats légalement concernés

Cette annexe concerne uniquement les contrats bénéficiant légalement d'un droit de rétractation : contrats conclus avec un consommateur à distance ou hors établissement au sens de l'article L. 221-1 du Code de la consommation et, dans les conditions de l'article L. 221-3, contrats hors établissement conclus avec un professionnel employant au plus cinq salariés et dont l'objet n'entre pas dans son activité principale. Sa présence ne crée pas de droit de rétractation pour les autres contrats.

Délai. Le délai est de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de services, y compris une location de matériel, et de la réception du bien pour une vente de biens. En cas de livraison séparée d'une même commande, le point de départ est la réception du dernier bien ou lot. Le jour de départ ne compte pas ; le délai expire à la fin de la dernière heure du dernier jour et est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant s'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé.

Notification. Avant l'expiration du délai, le Client adresse le formulaire ci-après ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa décision à SOLUTIONS APRES SINISTRE, 14 ZI La Vallière, 06730 Saint-André-de-la-Roche, ou à administratif@sas-aps.fr. L'utilisation du formulaire n'est pas obligatoire. Aucun motif n'est exigé. Le Client conserve la preuve de l'envoi.

Effets et sommes restant dues. Pour un service commencé à la demande expresse du Client après information préalable, le remboursement est diminué du montant proportionnel au service effectivement fourni, selon les conditions précisées ci-dessous. SOLUTIONS APRES SINISTRE en communique le décompte justificatif. Le reliquat des paiements reçus est remboursé au plus tard quatorze jours après notification, par le même moyen de paiement, sauf accord exprès sur un autre moyen sans frais. Pour une vente, les frais de livraison standard sont remboursés ; le supplément résultant du choix d'un mode plus coûteux ne l'est pas. Le remboursement d'une vente peut être différé jusqu'à récupération des biens ou réception d'une preuve d'expédition, selon le premier de ces événements, sauf proposition de récupération par l'entreprise.

Retour des biens vendus. Ils sont renvoyés à l'adresse ci-dessus, sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après notification, sauf récupération proposée par l'entreprise. Les frais directs de retour sont à la charge du Client uniquement s'il en a été informé avant la commande ; pour les biens non renvoyables normalement par la poste, leur coût est précisé au devis. Dans les cas où la loi impose leur récupération aux frais de l'entreprise, celle-ci l'organise. Une dépréciation n'est imputable au Client que dans les conditions légales, notamment pour des manipulations dépassant celles nécessaires à la vérification du bien.

Service commencé à la demande du Client. Si le Client a expressément demandé un démarrage avant la fin du délai et reçu l'information requise, il doit le montant proportionnel au service effectivement fourni jusqu'à notification, rapporté au prix total convenu ; si ce prix est excessif, la valeur marchande du service fourni est retenue. À défaut de demande expresse ou d'information obligatoire, aucune somme n'est due à ce titre. L'indemnité de 10 % et les frais d'annulation ordinaires des articles 19 et 20 ne s'appliquent pas à l'exercice régulier de ce droit ; seuls les montants légalement dus peuvent être retenus.

Exceptions utiles à nos activités. Le droit est perdu après exécution complète d'un service payant si le démarrage a eu lieu avec l'accord préalable exprès du Client et sa reconnaissance préalable de cette perte à l'achèvement. Il est exclu pour les travaux d'entretien ou de réparation urgents au domicile, expressément sollicités par le consommateur, uniquement pour les pièces et travaux strictement nécessaires à l'urgence ; les prestations supplémentaires restent soumises à leur régime propre. Une intervention après sinistre n'est pas automatiquement exemptée. Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés relèvent également de l'exception légale.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

Formulaire type

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat bénéficiant légalement de ce droit.

À l'attention de : SARL SOLUTIONS APRES SINISTRE

14 ZI La Vallière, 06730 Saint-André-de-la-Roche

Courriel : administratif@sas-aps.fr

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

Bien ou prestation :

Référence du devis ou de la commande (facultatif) :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

Signature du (des) consommateur(s), uniquement en cas de notification sur papier :

.....

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Le professionnel bénéficiant de la protection de l'article L. 221-3 renseigne son identité et son adresse dans les mêmes rubriques.



SOLUTIONS APRES SINISTRE

ANNEXE 2 - DEMANDE EXPRESSE DE DÉMARRAGE ANTICIPÉ

À compléter uniquement pour un contrat de services bénéficiant légalement du délai de rétractation, lorsque le Client souhaite un commencement avant son expiration. La demande est distincte de l'acceptation des CGV ; les cases ci-dessous ne sont pas précochées.

Client / représentant habilité :

Adresse :

Devis / commande n° : accepté(e) le :

Prestation concernée :

Date de démarrage souhaitée :

☐ Je demande expressément et donne mon accord préalable pour que l'exécution de la prestation désignée ci-dessus commence avant l'expiration du délai légal de quatorze jours.

☐ Je reconnais avoir reçu l'information figurant en annexe 1 et être informé qu'en cas de rétractation avant exécution complète, je devrai régler le service effectivement fourni jusqu'à notification de ma décision, proportionnellement au prix total convenu, dans les conditions de l'article L. 221-25 du Code de la consommation.

☐ Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par SOLUTIONS APRES SINISTRE, si cette exécution complète intervient avant la fin du délai légal.

Le seul démarrage de la prestation ne supprime pas ce droit. Pour une location, la simple remise du matériel ne constitue pas l'exécution complète de toute la période louée.

Pour les contrats conclus hors établissement auxquels s'applique l'article L. 221-10, cette demande ne permet pas de recevoir un paiement ou une contrepartie avant l'expiration de sept jours à compter de la conclusion, sauf exception légale. Cette règle s'étend aux professionnels protégés par l'article L. 221-3 ; elle ne s'applique pas indistinctement à toutes les commandes.

Fait à : Le :

Signature du Client / représentant habilité :

.....