

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE DESTINEES AUX PARTICULIERS ET AUX PROFESSIONNELS (octobre 2021)

## PREAMBULE

SUEZ Circular Solutions, Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 euros dont le siège est situé à Parc de l'Île - 15/27 Rue du Port, 92022 NANTERRE Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 831 379 227, prise en la personne de son représentant légal dûment habilité à conclure les présentes (ci-après le Prestataire), édite et exploite la plateforme internet accessible à l'adresse suivante : [www.valoservices.suez.fr](http://www.valoservices.suez.fr) (ci-après la Plateforme).

La Plateforme propose un service en ligne de vente de Prestations de services et de collecte et traitement de déchets et par lequel les sous-traitants (ci-après le(s) Sous-traitant(s)) pourront être mis en relation avec des clients tant professionnels que particuliers (ci-après le(s) Client(s)).

Dans ce cadre, et conformément aux Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme accessibles à l'adresse suivante : [CGU](#), il est rappelé que les Sous-traitants sont des professionnels sélectionnés et accrédités par le Prestataire pour réaliser les Prestations. A ce titre, les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles, le Client traite avec le Prestataire au titre de Prestations exécutées par le Sous-traitant. A l'égard du Client, le Prestataire fera son affaire personnelle de la bonne exécution des Prestations par le Sous-traitant.

**Les présentes CGV régissent ainsi l'ensemble des ventes de Prestations par le Prestataire au Client (ci-après collectivement désignées comme « les Parties »), par l'intermédiaire de la Plateforme.**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des Parties. Elles ont été librement acceptées par les Parties lors de leur intégration à la Plateforme et constituent le socle unique de la relation commerciale entre les Parties et, en ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.

## 1 DEFINITIONS

Les termes mentionnés ci-dessous ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

- **Aléa** : incident impactant la bonne réalisation de la Prestation par le Prestataire et occasionnant un surcoût facturé au Client .
- **Client** : désigne toute personne physique ou morale accédant à la Plateforme et procédant à l'achat de Prestations ou SERVICES proposées par un Sous-traitant.
- **Commande**: commande Client validée par le Prestataire.
- **Compte** : désigne l'interface hébergée sur la Plateforme dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client ou par le Sous-traitant.
- **Conditions Générales de Vente ou CGV** : désigne le présent document régissant l'ensemble des ventes de Prestations par le Prestataire au Client, par l'intermédiaire de la Plateforme.
- **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION** ou **CGU** : désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- **Confirmation de Commande** : email de confirmation reçu par le Client et le Sous-traitant concerné après validation de la Commande du Client. Elle contient l'ensemble des informations relatives à la Commande.
- **Contenant** : désigne l'ensemble des matériels nécessaires à l'exécution des Prestations et mis à disposition sur le Site de Livraison par le Sous-traitant.
- **OFFRE DE PRESTATIONS** : désigne les offres de Prestations vendues en ligne sur la Plateforme.
- **Plateforme** : désigne la Plateforme internet VALOSERVICES accessible à l'adresse [www.valoservices.suez.fr](http://www.valoservices.suez.fr). La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, éléments informatiques, prestations et fonctionnalités proposés aux Utilisateurs.

- **Prestataire** : désigne SUEZ Circular Solutions
- **Prestation** : désigne toute prestation de services proposée à la vente en ligne par les Sous-traitants via la Plateforme en réponse à la demande du Client.
- **Site de Livraison** : désigne le site indiqué par le Client où le Sous-traitant devra réaliser la Prestation commandée par le Client.
- **Sous-traitant** : désigne toute personne morale référencée sur la Plateforme réalisant à titre professionnel la Prestation commandée par le Client. Référencement : contrôle. Ne peut être considéré comme Sous-traitant que la personne ayant procédé aux déclarations administratives lui permettant de vendre légalement ses Prestations.
- **Territoire** : désigne la France métropolitaine hors Corse et hors DOM-TOM.
- **Utilisateur** : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Sous-traitant, Client, ou simple internaute.

## 2 OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) visent à définir les conditions de vente des Prestations aux Clients, sur la Plateforme du Prestataire. Elles sont consultables sur le site [www.valoservices.suez.fr](http://www.valoservices.suez.fr) et accessibles par un clic au moment de l'acceptation du paiement de la Commande.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Cependant, les nouvelles CGV ne s'appliqueront pas aux transactions en cours au moment de leur entrée en vigueur.

## 3 FICHE PRESTATIONS

Chaque Prestation mise en vente par le biais de la Plateforme est décrite sur une fiche Prestation disponible sur la Plateforme qui lui est consacrée et qui la décrit précisément.

La Plateforme propose des Prestations de collecte et traitement des déchets effectuées par les Sous-traitants.

## 4 DETAILS DES PRESTATIONS

La Prestation de collecte et traitement des déchets du Client est celle décrite sur la Plateforme par une fiche de Prestation et choisie par le Client, qui se conforme strictement à ses modalités.

Sont acceptés les déchets tels que figurant sur la Plateforme.

A chaque type de déchets est associé un type de Contenants. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de toute l'information nécessaire et utile quant aux déchets qu'il peut déposer dans les Contenants choisis ainsi que de la liste non exhaustive des déchets non conformes.

Sont expressément exclus des déchets autorisés, les ordures ménagères (R.541-8 du Code de l'environnement), les déchets d'activités de soins, tout déchet liquide, pâteux, anatomiques, infectieux, explosifs, radioactifs, amiantifères et d'une manière générale tous déchets dangereux tels que définis par l'article R.541-8 du Code de l'environnement (piles, peintures, explosifs, ...).

## 5 COMMANDES - LIVRAISONS

5.1 Les informations d'identification personnelles indiquées par le Client sur la Plateforme lors de la Commande des Prestations devront être complètes et exactes pour permettre l'exécution des Prestations. Toute information inexacte sera susceptible d'empêcher ou de retarder la bonne exécution des Prestations.

En outre, il appartient au Client de vérifier que la configuration du Site de Livraison répond correctement, selon le contenant choisi, aux critères d'accessibilité mentionnés sur la Plateforme. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces critères dès lors qu'il a coché la case prévue à cet effet sur la Plateforme. En cas de non-respect de ces critères, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée et celui-ci se réserve le droit d'annuler la Commande du Client avec facturation d'un déplacement inutile selon tarif mentionné ci-dessous.

Le détail de la Commande du Client mentionne, selon la Prestation choisie :

- le prix total, même s'il est forfaitaire,

- le contenant choisi selon les types de déchets à collecter et le volume,
- le délai de livraison et la date de reprise des Contenants le Site de Livraison des Contenants,
- le Contenant est déposé sur le Site de Livraison pour une durée définie et fixe, non susceptible d'être prolongée par le Client, à moins que celui-ci ne réalise une nouvelle Commande.

La Confirmation de Commande par le Client vaudra signature de ce dernier et acceptation des dispositions de la Commande. Elle implique un paiement comptant de la part du Client et un engagement de sa part d'obtenir, si nécessaire et notamment avant le dépôt de la benne en cas d'achat de cette Prestation, les autorisations de stationnement nécessaires sur la voie publique. La validation définitive de la Commande interviendra lorsque l'autorisation bancaire de débit aura été donnée à la Plateforme. Un récapitulatif des informations de la Commande sera alors communiqué au Client par e-mail via la Confirmation de Commande.

5.2 Les livraisons de Contenants ne pourront intervenir les week-end et jours fériés sauf mention contraire selon éligibilité.

5.3 Si la Prestation n'est pas réalisée à la date prévue de la Commande pour des raisons qui incombent au Sous-traitant, alors le Client pourra convenir d'une autre date en accord avec le Sous-traitant, ou procéder à la résolution de la Commande avec restitution du prix versé.

## 6 PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix sont ceux en vigueur au moment de la passation de la Commande, ils sont stipulés en euros et indiqués « toutes taxes comprises » (TTC), y compris la TGAP (Taxe Générale sur les Activités Polluantes). Ils sont applicables uniquement pour une Commande en ligne sur la Plateforme.

Le règlement est effectué comptant par carte bancaire ou prélèvement SEPA. Les cartes acceptées sont celles portant la marque CB à savoir : CB, VISA, ou MASTERCARD par la saisie de vos données bancaires depuis la Plateforme. Toutes les données bancaires saisies font l'objet d'un traitement sécurisé et sont immédiatement cryptées. Le paiement du prix s'effectuera dès validation par le Client de sa Commande. Le prix forfaitaire de la Prestation inclut la livraison, mise à disposition pour la durée requise et la collecte des Contenants ainsi que traitement des déchets remis, et n'inclut pas toute hypothèse de refacturation telle que visée à l'article 7 des présentes CGV.

A chaque type de conditionnement est associé un volume et un type de déchets ainsi que le prix de la Prestation tel que mentionné sur la Commande. Les prix étant établis sur base des données transmises par le Client, ce dernier garantit au Prestataire le caractère exact et complet des caractéristiques fournies dont notamment la description des déchets.

Pour l'ensemble des Prestations, dans les cas où le Client :

- conserverait le Contenant au-delà du délai indiqué dans la Commande,
- aurait fourni des informations erronées quant au volume des Contenants,
- ne respecterait pas les conditions stipulées au moment de la vente,

le coût supplémentaire journalier d'un montant de **40€ TTC** sera facturé au Client.

Tout paiement complémentaire éventuellement dû par le Client (passage à vide, déchets interdits, volume supplémentaire de matière par rapport à la Commande...) devra être effectué par ce dernier dans un délai de trente jours nets, date d'émission de la facture. Tout retard de paiement donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité égale à trois fois le taux d'intérêt légal applicable aux personnes physiques, huit (8) jours après mise en demeure adressée par courriel et restée sans effet.

La facture sera disponible sur le Compte du Client et/ou lui sera adressée par courriel à l'issue de la réalisation de la Prestation.

### Conformité de votre Commande

Le Prestataire n'a pas connaissance :

- des projets du Client,
- des installations du Client,

- des déchets que le Client souhaite faire enlever,
- des contenants qui appartiendraient au Client et dans lequel celui-ci aurait déposé ses propres déchets.

En conséquence, le Prestataire ne peut donc vérifier ni le choix du Client concernant la compatibilité du Contenant commandé aux déchets collectés, ni la possibilité de réaliser la Prestation telle que demandée par le Client, de sorte que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée à cet égard.

Toute utilisation des Contenants vaut réception par le Client sans réserve des Contenants. Toutes réserves du Client devront être effectuées sans délai sur la Plateforme soit au moyen du formulaire figurant dans la rubrique « [CONTACT](#) » soit en composant le numéro de téléphone indiqué sur la Plateforme.

En cas de Contenants défectueux, les frais de retour seront à la charge du Prestataire. Dans l'hypothèse où le remplacement des Contenants défectueux ne pourrait être assuré dans un délai à convenir avec le Client, ce dernier pourra exiger la résolution de la Commande avec restitution du prix versé.

## 7 ALEAS DANS L'EXECUTION DE LA PRESTATION

En cas de non-respect des conditions prévues de la Prestation, le Prestataire sera en droit de facturer au Client un dédommagement financier correspondant au préjudice subi ou au coût généré.

### i. Droit de retrait ou passage à vide :

Tout dépôt ou enlèvement des Contenants, à la suite d'une demande du Client, qui se révélerait impossible, soit en raison d'une impossibilité d'accès au Site de Livraison conformément aux critères d'accessibilité pour déposer/enlever les Contenants, soit en raison d'un chargement non terminé ou de l'indisponibilité ou du retard du Client de plus de trente (30) minutes, donnera droit au Prestataire de procéder à une facturation complémentaire d'Aléa dite de « passage à vide » selon les conditions définies ci-dessous : **un minimum de 150€ TTC et ne pourra pas excéder le montant total de la commande TTC.**

En cas d'absence non-justifiée du Client, le Sous-traitant laissera un bon de passage écrit (daté et signé) dans sa boîte aux lettres qui justifie l'application de l'Aléa qui sera sujet à une surfacturation effectuée par le Prestataire. Une nouvelle date de dépôt/enlèvement devra être demandée et formulée par le Client.

Au cas où il serait constaté qu'un Contenant est en surcapacité, ou rempli de déchets non conformes au Bon de Commande, ou représenterait un risque de sécurité pour le transport, le Sous-traitant sera en droit d'user de son droit de retrait et donc de refuser de procéder à son enlèvement et à son transport.

### ii. Temps d'attente :

Dans le cas où le Sous-traitant serait retardé et mis en attente par le Client plus de trente (30) minutes au-delà de l'horaire d'arrivée prévu, le Prestataire pourra appliquer une pénalité de temps d'attente par tranche de 30 minutes de retard supplémentaire selon les conditions définies ci-dessous : **un montant de 40 € TTC sera appliqué**

### iii. Déclassement matière :

Dans le cas où le Sous-traitant constaterait sur le Site de Livraison ou sur lieu de vidage, une non-conformité matière ou pollution matière, à savoir que le Contenant ne contient pas les déchets autorisés, il sera opéré par le Prestataire un déclassement de l'intégralité du chargement qui sera majoré et facturé au tarif à l'€/t d'élimination de déchets non-dangereux incluant les éventuels frais supplémentaires de tri et transports supportés par le Prestataire.

Pour les Contenants destinés à faire évacuer des déchets papiers et cartons, dans le cas où un taux d'humidité suffisant pour dénaturer la nature du déchet et le rendre impropre au recyclage, le lot de déchets collecté fera l'objet d'un Aléa de déclassement.

### iv. Surpoids du contenant :

Dans le cas où est constaté un dépassement sur le tonnage collecté réel de plus de 1 tonne par rapport au tonnage maximum autorisé dans l'offre, un aléa de surpoids sera refacturé au Client. Le montant refacturé sera calculé sur la base du tonnage en excédent déclaré sur le justificatif de pesée et au tarif du traitement à l'€/tonne TTC de l'offre en vigueur.

## 8 DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT

Les clients particuliers disposent d'un délai de quatorze jours ouvrés pour exercer leur droit de rétractation à compter de la validation de leur Commande. Les clients particuliers font part de leur décision, soit au moyen du formulaire figurant dans la rubrique « [CONTACT](#) ». Dès réception, un accusé de réception de rétractation sera envoyé par courriel au client particulier. Le prix déjà versé par celui-ci lui sera remboursé directement sur son compte bancaire dans un délai ne pouvant excéder quatorze jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter.

Toutefois, le client particulier qui exerce son droit de rétractation alors que l'exécution de la Prestation a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant intègre, en particulier, les frais exposés pour la mobilisation des moyens nécessaires à l'exécution de la Prestation commandée (ex : acheminement et chargement des Contenants sur les camions en vue de leur livraison aux clients, dépôt des Contenants, etc). Il est ici précisé que ces frais sont pour l'essentiel exposés dans le délai de 48 heures ouvrées précédant la date choisie par le client particulier pour l'exécution de la Prestation qu'il a commandée. En conséquence, celui-ci est informé que l'exercice de son droit de rétractation au cours de ce délai l'expose au paiement de frais d'un montant significatif puisque proportionnel aux prestations d'ores et déjà organisées et mises en place par le Prestataire aux fins de réalisation de la Prestation.

Conformément à l'article L. 121-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation sera exclu si la Prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation après accord préalable exprès du client particulier et renoncement exprès à son droit de rétractation, signifiés sur la Plateforme.

De même, le droit de rétractation ne pourra être exercé pour des Prestations à réaliser en urgence (soit entre 24 et 48 heures) au domicile du Client.

## 9 ACCES AU SITE DE LIVRAISON

En achetant sur la Plateforme, le Client s'engage à respecter tous les gestes barrières préconisés par le Ministère de la Santé dans le cadre de la lutte contre le Covid-19. Le Client veillera notamment à respecter les distances de sécurité avec le Sous-traitant. Ainsi, le Client veillera à apporter son propre stylo si une signature était nécessaire.

Le chargement et le transport des déchets issus des Contenants du Client s'effectuent sous la responsabilité du Prestataire sous réserve du respect par le Client des critères d'accessibilité rappelés sur la Plateforme et acceptés par le Client lors de la passation de sa Commande.

La non-accessibilité au Site de Livraison peut justifier un refus du Sous-traitant de procéder à la réalisation de la Prestation et la résolution par le Prestataire de la Commande. Dans un tel cas, les frais de déplacement resteront à la charge du Client (frais déduits du montant remboursé).

## 10 TRANSFERT DES RISQUES – UTILISATION DES CONTENANTS

Le transport, le déchargement, le chargement et l'arrimage des Contenants s'effectuent sous la responsabilité du Sous-traitant sous réserve du respect par le Client des critères d'accessibilité rappelés sur la Plateforme. La garde des Contenants est transférée au Client à l'issue du déchargement.

Le Contenant est à la disposition exclusive du Client qui s'engage à utiliser le Contenant loué en conformité avec sa destination à l'exclusion de toute autre utilisation. Le choix, les autorisations et l'accès libre des emplacements destinés à recevoir les Contenants incombent au Client, sous son entière responsabilité notamment en matière de sécurité. Il s'assurera, avant la livraison du Contenant, des autorisations de stationnement sur la voirie et de balisage de jour comme de nuit. Le Prestataire ou son Sous-traitant, sont susceptibles de vérifier l'obtention de ces autorisations par le Client avant déchargement du Contenant. La non-obtention de ces autorisations peut justifier un refus du Prestataire ou de son Sous-traitant de procéder au déchargement et la résolution par le Prestataire de la Commande. Dans un tel cas, les frais de déplacement du Sous-traitant resteront à la charge du Client. Le Sous-traitant est seul habilité à déplacer les Contenants. Le volume utile d'un Contenant étant calculé ras-bord, son chargement ne peut en dépasser les bords supérieurs. Le Client devra s'assurer du niveau maximal que pourra atteindre le chargement et proscrire tout débordement.

Les Contenants mis à disposition par le Sous-traitant restent sa propriété entière et exclusive. D'une manière générale, le Client ne peut transmettre aucun droit réel sur ces Contenants. Il s'interdit d'enlever/modifier les

plaques de propriété figurant sur les Contenants, de les donner en gage, de les comprendre parmi les éléments figurant dans un nantissement. Il s'interdit également toute sous-location, prêt à usage ou autre, sous quelque forme que ce soit. En cas de saisie-arrêt ou de toute autre intervention d'un tiers sur les Contenants, le Client devra impérativement en informer le Sous-traitant sans délai afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits.

## 11 ENLEVEMENT ET TRAITEMENT DES DECHETS

Le Client peut modifier la date de mise à disposition ou d'enlèvement des contenants en contactant le Prestataire dont les coordonnées se trouvent dans le mail de confirmation de Commande reçu par le Client après paiement.

Cette demande devra être effectuée au moins 24 heures ouvrées avant la date d'intervention initialement prévue pour pouvoir être prise en compte par le Sous-traitant. Si cette demande a pour conséquence de prolonger la mise à disposition du Contenant au-delà du délai initialement convenu, le Client devra alors nécessairement procéder à la Conclusion d'une nouvelle Commande.,

Les Contenants seront considérés restitués à la signature du bon d'enlèvement par le Client.

Tout dépôt ou enlèvement des Contenants, à la suite d'une demande du Client, qui se révélerait impossible, soit en raison de l'impossibilité d'accès au Site de Livraison, soit en raison d'un chargement non terminé ou de l'indisponibilité du Client, fera l'objet d'une facturation complémentaire de frais de déplacement selon montant figurant dans la rubrique « frais facturables en cas d'incident ». Une nouvelle date de dépôt/enlèvement devra alors être demandée par le Client.

La propriété des déchets recyclables est transférée au Prestataire lors de l'enlèvement ou du vidage des Contenants. Les déchets non recyclables restent la propriété du Client jusqu'à leur traitement. Ils seront traités dans des installations dûment autorisées au sens du Code de l'environnement. Lors du déchargement sur site de traitement, le Sous-traitant contrôle la conformité de la nature des déchets avec celle indiquée dans la commande du Client. Le Prestataire facturera tout chargement incluant des déchets qui ne seraient pas autorisés par l'arrêté préfectoral d'exploitation du site de traitement habilité à recevoir les déchets tels que renseignés par le Client lors de sa Commande. Dans un tel cas, l'ensemble des frais de transport et affectation sur un site de traitement habilité pour traiter les déchets non conformes seront à la charge du Client. Dans le cas où le portique de détection de radioactivité, présent en entrée de site, signalerait un niveau de radioactivité déclenchant la procédure applicable à un tel cas, l'ensemble des frais consécutifs engendrés seront répercutés au Client. Les coûts de gestion supplémentaires afférents au traitement des déchets autorisés par l'arrêté du site mais non conformes à la nature de ceux indiqués dans la commande seront également facturés au Client.

## 12 RESILIATION

En cas de dépassement de la durée de mise à disposition des Contenants sans information préalable de la part du Client, le Prestataire pourra résilier la Commande et reprendre les Contenants dans un délai de 72 heures ouvrés à compter d'une mise en demeure adressée en recommandé au Client et restée infructueuse. Ce dernier s'engage à laisser libre accès au Sous-traitant pour reprendre les Contenants. De même, en cas de détérioration, de vol, de non-respect des dispositions relatives à l'utilisation de Contenants mis à disposition, le Prestataire pourra résilier la Commande sans aucun remboursement et se réserve le droit de facturer au Client des frais correspondant au préjudice subi.

D'une manière générale, le Prestataire se réserve le droit d'annuler toute Commande et/ou de supprimer le Compte du Client en cas de défaut de paiement, fausse déclaration ou autres irrégularités sur le Compte du Client.

Le Client peut procéder à la résolution du contrat en cas de non-respect par le Prestataire des délais contractuels soit au moyen du formulaire figurant dans la rubrique « [CONTACT](#) ». Si les délais indiqués constituent pour le Client une condition essentielle de la Commande, il peut procéder à la résolution sans délai. La résolution sera alors effective à la date de réception par le Prestataire de la lettre l'informant de cette résolution.

Lorsque le contrat est résolu par le Client, le Prestataire le rembourse de la totalité des sommes versées dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été résolu.

Une fois le délai de rétractation expiré, le Prestataire se réserve le droit de refuser l'annulation et le remboursement d'une Commande pour un motif qui ne relève pas de sa responsabilité.

## 13 RESPONSABILITE ET ASSURANCES

Dès la livraison des Contenants, le Client en assume la garde matérielle et juridique et est responsable des dommages causés par et au matériel loué. Si au cours ou au terme de la Commande, le(s) Contenant(s) mis à disposition sur le Site de Livraison ont été endommagés, détruits ou volés, le Client sera débiteur à l'égard du Prestataire du remboursement de toutes réparations requises, et le cas échéant des frais de remplacement des Contenants du Prestataire. En conséquence, le Client doit souscrire les polices d'assurances couvrant cette responsabilité ou informer son assureur multirisque habitation de la location de Contenants.

En cas d'incident de quelque nature que ce soit, le Client s'engage à transmettre au Prestataire, par écrit ou par mail, sa déclaration de sinistre dans un délai maximum de 48 heures suivant la survenance de l'incident. Il devra mentionner la date, le lieu, l'heure et les circonstances du sinistre, la présence de victimes, de témoins, et si un constat a été établi. En cas de vol, il doit faire une déclaration auprès des autorités de police dans un délai maximum de 48 heures suivant le vol et la transmettre immédiatement au Prestataire.

Le Prestataire est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences indirectes, matérielles ou immatérielles, d'un dysfonctionnement du Contenant. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable au titre des Contenants ou de leur utilisation pour tous préjudices indirects et/ou immatériels en résultant, notamment pertes d'exploitation, de bénéfice commercial, engagement du Client envers des tiers.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire demeure limitée au préjudice matériel direct subi par le Client, et dans la limite du montant de la Prestation en cause.

## 14 FORCE MAJEURE

Dans le cas où, pour une cause de force majeure, le Sous-traitant ne se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter la Prestation prévue dans les délais, celle-ci serait suspendue sans indemnité de part et d'autre jusqu'à ce que l'événement emportant la suspension de Prestation ait cessé ses effets ou que les conséquences de l'événement aient été réparées.

Sont considérés comme des cas de force majeure, les événements reconnus comme tels par la jurisprudence. La disparition du cas de force majeure entraîne ipso facto la reprise de l'exécution de la Prestation sous réserve de l'accord du Client.

## 15 DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, le Prestataire est amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des Clients de la Plateforme dans le cadre de leur Commande. A ce titre, Le Prestataire garantit qu'il traite ces données dans le respect des droits et obligations issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés modifiées dite Loi « Informatique et Libertés », et du Règlement Général sur la Protection des Personnes (RGPD).

Ces données peuvent être communiquées aux Sous-traitants chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire de la Plateforme répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Les finalités du traitement sont la vente des Prestations, la gestion des Commandes, la livraison des Prestations commandées et la gestion de la base de données de Clients.

Il est expressément convenu entre les Parties que le Prestataire, en tant que responsable de traitements, mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

Le Client dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la Loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15,16 et 17 du RGPD.

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la Loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le Client peut également pour motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, soit en adressant un courriel à [Privacy.france@suez.com](mailto:Privacy.france@suez.com), soit en envoyant un courrier à l'adresse du siège social du Prestataire.

L'ensemble de la politique liée aux traitements de données personnelles mis en œuvre par le Prestataire ou le Sous-traitant est détaillée dans la Politique de Confidentialité de la Plateforme, disponible ici : [Politique de Confidentialité](#).

## 16 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu de la Plateforme est la propriété du Prestataire et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## 17 MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Toute réclamation du Client sera effectuée au moyen du formulaire de [contact](#) de la Plateforme ou en contactant le Prestataire aux coordonnées indiquées sur la Confirmation de Commande.

## 18 LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

## 19 LITIGES

Tous les litiges auxquels l'application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client a également la possibilité de recourir gratuitement aux services de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges via l'URL suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, en vue de la résolution amiable du litige.

Conformément aux règles applicables à la médiation, le client particulier doit informer le Prestataire de tout litige préalablement à la saisie d'un médiateur, au moyen du formulaire figurant dans la rubrique « [CONTACT](#) ».