

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE DESTINEES AUX PARTICULIERS (JANVIER 2021)

## PREAMBULE

SUEZ RV France, société par actions simplifiée au capital social de 28 798 222 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 775 690 035, dont le siège social est situé Tour CB 21, 16 place de l'Iris, 92040 Paris la Défense Cedex, prise en la personne de son représentant légal dûment habilité à conclure les présentes (ci-après l'**OPERATEUR**), 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 d'assainissement et de collecte et traitement de déchets et par lequel les prestataires (ci-après **PRESTATAIRES**) pourront être mis en relation avec des clients tant professionnels que particuliers (ci-après les **CLIENTS**).

Dans ce cadre, et conformément aux Conditions Générales d'Utilisation de la **PLATEFORME** accessibles à l'adresse suivante : [CGU](#), il est rappelé que l'**OPERATEUR** intervient comme simple intermédiaire technique mettant en relation les **PRESTATAIRES** avec les **CLIENTS**.

**Les présentes Conditions Générales régissent l'ensemble des ventes de PRESTATIONS ou PRODUITS 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.

## DEFINITIONS

Les termes mentionnés ci-dessous ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

- « **CLIENT** » : désigne toute personne physique accédant à la **PLATEFORME** et procédant à titre personnel à l'achat de **PRESTATIONS** ou **SERVICES** proposées par un **PRESTATAIRE**.
- « **COMPTE** » : désigne l'interface hébergée sur la **PLATEFORME** dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le **CLIENT** ou par le **PRESTATAIRE**.
- « **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**.
- « **CONDITIONS PARTICULIERES / CONDITIONS GENERALES DE SERVICE – PRESTATAIRES** » ou « **CP-CGS « Vendeurs »** » : désigne les conditions contractuelles encadrant la fourniture de **PRESTATIONS** de la **PLATEFORME** par **SUEZ RV FRANCE** aux **CLIENTS**.
- « **CONFIRMATION DE COMMANDE** » : email de confirmation reçu par le **CLIENT** et le **PRESTATAIRE** concerné après validation de la commande du **CLIENT**. Elle contient l'ensemble des informations relatives à la commande.
- « **OFFRE DE PRESTATIONS et/ou PRODUITS** » : désigne l'annonce de présentation des **PRESTATIONS** contenant toutes les informations devant être portées à l'attention du **CLIENT**, par laquelle le **PRESTATAIRE** propose la vente de ses **PRESTATIONS** ou **PRODUITS**.
- « **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, **SERVICES** et fonctionnalités proposés aux **UTILISATEURS**.
- « **PRESTATION** » : désigne toute prestation de services proposée à la vente par les **PRESTATAIRES** via la **PLATEFORME**.
- « **PRODUITS** » : désigne tout produit proposé à la vente par les **PRESTATAIRES**
- « **SERVICES** » : désigne l'ensemble des **SERVICES** fournis par l'**OPERATEUR** parallèlement à la mise à disposition de la **PLATEFORME**
- « **SITE DE LIVRAISON** » : désigne le site indiqué par le **CLIENT** où le **PRESTATAIRE** viendra réaliser la **PRESTATION** ou livrer le **PRODUIT** acheté par le **CLIENT**.
- « **TERRITOIRE** » : désigne la France métropolitaine ainsi que les DOM-TOM.
- « **UTILISATEUR** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la **PLATEFORME**, qu'il soit **PRESTATAIRE**, **CLIENT**, ou simple internaute.

- « **PRESTATAIRE** » : désigne toute personne morale référencée sur la PLATEFORME et procédant à titre professionnel à la vente de PRESTATIONS ou PRODUITS aux CLIENTS. Ne peut être considéré comme PRESTATAIRE que la personne ayant procédé aux déclarations administratives lui permettant de licitement vendre ses PRESTATIONS ou PRODUITS.

## OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) visent à définir les conditions de vente des PRESTATIONS et/ou PRODUITS entre les PRESTATAIRES et CLIENTS. 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.

SUEZ RV France 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.

## FICHE PRESTATIONS/PRODUITS

Chaque PRESTATION ou PRODUIT mise en vente par le biais de la PLATEFORME est décrit sur une fiche PRESTATION ou PRODUIT qui lui est consacrée et qui le décrit précisément.

Ainsi, la PLATEFORME propose des prestations de collecte et traitement des déchets ainsi que des prestations d'assainissement effectuées par les PRESTATAIRES.

## DETAILS DES PRESTATIONS

Les prestations Valoservices comprennent des prestations de collecte et traitement de déchets, ainsi que des prestations d'assainissement (entretien de bac à graisse, fosse septique, etc).

La prestation de collecte et traitement des déchets du Client comprend la mise à disposition, en France, de contenants (bennes et big-bag) choisis sur la PLATEFORME par le CLIENT, le dépôt des bennes ou l'envoi de big-bag et la reprise des contenants, le traitement et la valorisation des déchets contenus dans les bennes et/ou big-bag.

Sont acceptés les différents 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 qu'une liste non exhaustive des déchets non conformes.

Sont expressément exclus 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 ...).

En cas de non-respect des conditions prévues de la PRESTATION (dépôt de déchets interdits, dépôts de déchets non prévus au contrat, dégradation du matériel...) le PRESTATAIRE sera en mesure de facturer au CLIENT un dédommagement financier correspondant au préjudice subi.

De même, les prestations d'assainissement effectuées après commande du CLIENT comprennent l'intervention du PRESTATAIRE ainsi que le traitement et la valorisation des déchets issus de la prestation et inclus dans le forfait.

## COMMANDES - LIVRAISONS

5.1 Les informations d'identification personnelles indiquées devront être complètes et exactes pour permettre l'exécution des PRESTATIONS. Toute information inexacte pourra donner lieu à l'annulation du COMPTE du CLIENT. En outre, il appartient au CLIENT de vérifier que le SITE DE LIVRAISON répond correctement, selon le

contenant choisi, aux critères d'accessibilité mentionnés sur la PLATEFORME. Il 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 ou PRODUIT choisi :

- 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 le lieu de dépôt des bennes ou d'envoi des big bag ainsi que
- la durée du dépôt du contenant qui ne pourra excéder sept jours calendaires sauf demande spécifique du CLIENT acceptée par le PRESTATAIRE
- la PRESTATION d'assainissement à réaliser
- le type et le volume maximum du contenant
- La distance de tuyau nécessaire
- le délai d'intervention.

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 Par défaut, la mise à disposition des contenants est réalisable à compter de à J+3 (jours ouvrés) de la date de commande.

A la demande du CLIENT, selon éligibilité, la mise à disposition des contenants peut être effectuée en « mode express » soit dans un délai de j+1 si la commande est passée avant midi, moyennant paiement d'un surplus de 50€ TTC selon conditions indiquées sur la PLATEFORME.

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

Les PRESTATIONS d'assainissement sont réalisables à compter de J+3 (jours ouvrés) de la date de commande.

5.3 Si la PRESTATION n'est pas réalisée à la date prévue de la commande pour des raisons qui incombent au PRESTATAIRE, alors le CLIENT pourra convenir d'une autre date en accord avec le PRESTATAIRE, ou procéder à la résolution de la commande avec restitution du prix versé.

## 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 de la commande en ligne sur la PLATEFORME.

Le règlement est effectué comptant par carte bancaire. 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 lorsqu'il s'agit d'une PRESTATION d'assainissement, la PRESTATION commandée, l'enlèvement ainsi que le traitement des déchets emportés.

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. Le prix varie également en fonction de la date (mise à disposition en « mode express ») et du SITE DE LIVRAISON. Les prix étant établis sur base des données transmises par le CLIENT, ce dernier garantit un PRESTATAIRE le caractère exact et complet des

caractéristiques fournies, et notamment la description des déchets mais aussi le volume des contenants (fosses septiques, bacs à graisse, cuves à fioul).

Pour l'ensemble des prestations (collecte et assainissement), dans les cas où le Client :

- conserverait la benne 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 indiqué sur la PLATEFORME lui sera facturé. 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 en recommandée et restée sans effet.

La facture sera disponible sur le COMPTE du CLIENT ou lui sera adressée par courriel ou voie postale à la réalisation de la PRESTATION.

Les tarifs applicables sont indiqués dans la partie 10. Enlèvement et traitement des déchets.

### **Conformité de votre commande**

Le PRESTATAIRE n'a pas connaissance :

- des projets du CLIENT
- des installations ni des contenants du CLIENT

et ne peut donc vérifier son choix concernant la compatibilité du Contenant mis à disposition à son projet, ni concernant la PRESTATION demandée, de sorte que la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée à cet égard.

Toute utilisation vaut réception sans réserve. Toutes réserves devront être effectuées sur la PLATEFORME soit au moyen du formulaire figurant dans la rubrique « [CONTACT](#) », soit par mail via l'adresse [contact.rvf@suez.com](mailto:contact.rvf@suez.com) soit en composant le numéro de téléphone indiqué sur la PLATEFORME.

En cas de contenants défectueux, les frais de retour seront à 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.

## **DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT**

Le CLIENT dispose d'un délai de quatorze jours ouvrés pour exercer son droit de rétractation à compter de sa validation de la commande. Il fait part de sa décision, soit au moyen du formulaire figurant dans la rubrique « CONTACT », soit par mail via l'adresse [contact.rvf@suez.com](mailto:contact.rvf@suez.com). Dès réception, un accusé de réception de la rétractation sera envoyé par courriel au CLIENT. Le prix déjà versé par le CLIENT lui sera remboursé directement sur son compte bancaire dans un délai ne pouvant excéder quatorze jours à compter de la communication de la décision du CLIENT de se rétracter.

Toutefois, le Client qui exerce son droit de rétractation alors que l'exécution de la prestation de services a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse 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 bennes sur les camions en vue de leur livraison aux clients). 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 pour l'exécution de la prestation qu'il a commandée. En conséquence, le Client 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 au service fourni par le Prestataire.

Les big bag devront être restitués au PRESTATAIRE, aux frais du CLIENT, dans leur état au moment de la livraison et dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de sa décision de rétractation. Le PRESTATAIRE pourra différer le remboursement jusqu'à la preuve par le CLIENT de leur expédition ou jusqu'à leur réception, la date retenue étant la première des deux.

Conformément à l'article L. 121-21-8 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 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.

## ACCES AU SITE DE LIVRAISON

En achetant sur Valoservices, 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 et le PRESTATAIRE veilleront notamment à respecter les distances de sécurité entre eux, et le CLIENT veillera à apporter son propre stylo si une signature était nécessaire. Les manœuvres et manutentions nécessaires à la bonne exécution de la PRESTATION devront pouvoir être effectuées en toute sécurité par le personnel du PRESTATAIRE.

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.

La non-accessibilité au SITE DE LIVRAISON peut justifier un refus du PRESTATAIRE 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 du PRESTATAIRE resteront à charge du CLIENT (frais déduits du montant remboursé).

## TRANSFERT DES RISQUES – UTILISATION DES CONTENANTS

Le transport, le déchargement, le chargement et l'arrimage des contenants s'effectuent sous la responsabilité du transporteur affrété par le PRESTATAIRE 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 et engage sa responsabilité en cas de dommage causé par le contenant ou au contenant. En conséquence, le CLIENT doit souscrire les polices d'assurances couvrant cette responsabilité. En cas de sinistre, le CLIENT devra en informer le PRESTATAIRE dans un délai maximum de 48 heures en précisant les circonstances et ses conséquences. L'état du matériel sera constaté à la fin du contrat. Le CLIENT sera responsable des dégradations ou avaries constatées.

Le matériel est à la disposition exclusive du CLIENT qui s'engage à utiliser le matériel 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 bennes incombent au CLIENT, sous son entière responsabilité notamment en matière de sécurité. Il s'assurera, avant la livraison de la benne, des autorisations de stationnement sur la voirie et de balisage de jour comme de nuit. Le transporteur est susceptible de vérifier l'obtention de ces autorisations par le CLIENT avant déchargement de la benne. La non-obtention de ces autorisations peut justifier un refus du transporteur de procéder au déchargement et la résolution, par le PRESTATAIRE, de la commande. Dans un tel cas, les frais de déplacement du transporteur resteront à charge du Client. Le PRESTATAIRE est seul habilité à déplacer les bennes. 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 restent la propriété entière et exclusive du PRESTATAIRE. D'une manière générale, le CLIENT ne peut transmettre aucun droit réel sur les contenants. Il s'interdit d'enlever/modifier les plaques de propriété figurant sur les bennes, de les donner en gage, de les comprendre parmi les éléments figurant à 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 PRESTATAIRE sans délai afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits.

## ENLEVEMENT ET TRAITEMENT DES DECHETS

Le Client peut modifier la date de mise à disposition ou d'enlèvement des contenants en contactant le PRESTATAIRE de la commande. Les coordonnées du PRESTATAIRE 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 initialement prévue pour être prise en compte par le PRESTATAIRE. Si cette demande a pour conséquence de prolonger la mise à disposition de la benne au-delà d'un délai de sept (7) jours calendaires, le forfait journalier complémentaire indiqué dans la rubrique « frais facturables en cas d'incident », sera facturé au Client.

Les contenants seront considérés restitués à la signature du bon d'enlèvement.

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 conformément aux critères d'accessibilité à l'emplacement désigné pour déposer/enlever les contenants, 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 être demandée par le CLIENT.

Un temps d'attente, imputable au du véhicule de collecte supérieur à 15 minutes sera facturé en sus, par quart d'heure, selon le tarif en vigueur. Le Prestataire tiendra les justificatifs du temps d'attente, à disposition du Client jusqu'à la date d'exigibilité de la facture.

En cas de big bag endommagés, de déchets non conformes visibles ou de surcharge/débordement des contenants, le PRESTATAIRE pourra refuser l'enlèvement des contenants surchargés ou les enlever moyennant des frais supplémentaires facturés au CLIENT selon les frais engagés par le PRESTATAIRE. Tout vrac hors des contenants est exclu de la PRESTATION.

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 PRESTATAIRE contrôle la conformité des déchets à la nature de ceux indiqués à la commande. 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 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 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 à la commande seront également facturés au CLIENT, frais de traitement indiqués dans la rubrique ci-dessous.

Frais facturables en cas d'incident :

<b>Temps d'attente</b>	<b>30€ TTC le quart d'heure supplémentaire</b>
Transport du matériel - Benne ou Big Bag	204€ TTC pour chaque Passage à vide, dépôt de benne ou retrait de benne (ou big bag)
Transport du matériel : Vidange fosse septique, bac à graisse, nettoyage de cuve à fioul	120€ TTC pour chaque passage à vide
Location de benne au-delà de 7 jours	36€ TTC par jour de mise à disposition supplémentaire des contenants
Frais de traitement des déchets (benne et big bag)	216€/Tonne TTC
Non-respect des conditions de la prestation de vidange (ex : volume supplémentaire pompé)	Calculé selon la situation

## 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 la benne dans un délai de 72 heures ouvrés à compter d'une mise en demeure adressée en recommandée au CLIENT et restée infructueuse. Ce dernier s'engage à laisser libre accès au PRESTATAIRE pour reprendre la benne. De même, en cas de détérioration ou de vol des contenants mis à disposition, non-respect des dispositions relatives à l'utilisation de ces derniers, le PRESTATAIRE pourra résilier la commande sans aucun remboursement et se réserve le droit de facturer au CLIENT des frais correspondant au préjudice subi.

De la même manière, en cas d'absence du CLIENT lors du rendez-vous fixé avec le PRESTATAIRE pour la PRESTATION d'assainissement et sans information préalable de sa part au moins 24 heures avant celle-ci, le PRESTATAIRE pourra résilier la commande sans aucun remboursement.

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 effectuer 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](#) », soit par mail via l'adresse [contact.rvf@suez.com](mailto:contact.rvf@suez.com). 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 de la lettre par le PRESTATAIRE, 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 n'est pas de la responsabilité du PRESTATAIRE.

## ASSURANCES

Dès la livraison des contenants, le CLIENT en a la garde et engage sa responsabilité en application des dispositions du code civil. En conséquence, le CLIENT doit souscrire les polices d'assurances couvrant cette responsabilité ou informer son assureur multirisque habitation de la location de la benne.

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. Il devra mentionner la date, le lieu, l'heure et les circonstances du sinistre, la présence de victimes, de témoins, 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 et la transmettre immédiatement au PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au CLIENT.

## FORCE MAJEURE

Dans le cas où, pour une cause de force majeure, le PRESTATAIRE 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.

## DONNEES PERSONNELLES

Le CLIENT trouvera ci-dessous les traitements de données réalisées par le PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE sera amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des CLIENTS de la PLATEFORME dans le cadre de leur commande. A ce titre, il 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).

Le PRESTATAIRE est co-responsable, avec l'OPERATEUR, du traitement des données à caractère personnel des CLIENTS passant commande via la PLATEFORME. Les finalités de ce traitement sont la vente des PRESTATIONS ou PRODUITS, la gestion des commandes, la livraison des PRESTATIONS commandées et la gestion de sa base de données de clients.

Il est donc 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 l'OPERATEUR ou le PRESTATAIRE est détaillée dans la Politique de Confidentialité du la PLATEFORME, disponible ici : [Politique de Confidentialité](#).

## 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.

## LOI APPLICABLE, MEDIATION ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. En cas de litige et à défaut d'accord amiable entre les parties, le CLIENT a la possibilité de recourir gratuitement aux services de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges via le site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, en vue de la résolution amiable du litige.

Cette procédure de médiation n'exclut pas le recours aux tribunaux français compétents.