

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) HYDRIOS WAVE

HYDRIOS WAVE – SASU

Domiciliation : CCI Charente-Maritime – Antenne de Royan, 5 rue du Château d'Eau, 17200 Royan

Capital social : 1 000 € – Président : Simon PETIT

SIREN : 988 825 535 – SIRET : 988 825 535 00012 – RCS : Saintes – N° TVA intracom : FR16 988 825 535

Siège de correspondance : 5, rue du Château d'Eau, CCI Antenne de Royan, 17200 Royan

Tél. : 07 67 79 69 56 – E-mail : contact@hydrios-wave.fr – Site : www.hydrios-wave.fr

Assurance RC Pro : MATMUT PRO – Police n° 971000286910L30/31

Dernière mise à jour : 24/08/2025

1. Objet

Les présentes CGV encadrent la vente de prestations de nettoyage, désinfection (nébulisation/ozone), remise en état, entretien, vitrerie, enlèvement d'encombrants et services associés proposés par HYDRIOS WAVE (ci-après « le Prestataire ») aux clients consommateurs (B2C) et clients professionnels (B2B) (ci-après « le Client »).

2. Définitions

Devis/Bon de commande : document décrivant la prestation, le prix, les conditions et la date d'intervention.

Obligation de moyens : le Prestataire met en œuvre les moyens professionnels adaptés pour atteindre le meilleur résultat possible, sans garantie de résultat absolu lorsque l'état ou l'ancienneté des salissures/lésions le limite (ex. : calcaire fossile, gravures, micro-rayures, joints altérés, supports fragilisés).

3. Champ d'application et opposabilité

Les CGV sont remises ou accessibles (lien/QR) avant toute signature. La signature du devis avec la mention « Bon pour accord » et, le cas échéant, le versement d'un acompte valent acceptation sans réserve des CGV et prévalent sur tout document du Client, sauf accord écrit contraire du Prestataire.

4. Devis – Commande – Validité

Visite/brief : les prix sont établis sur la base des informations communiquées et/ou d'une visite.

Validité : sauf mention différente, un devis est valable 30 jours.

Acompte : sauf exception écrite, 30 à 50 % à la commande (pour tout devis supérieur à 500 €) ; solde à réception de facture en fin d'intervention.

Refus/annulation : le Prestataire peut refuser/annuler si les conditions réelles diffèrent sensiblement

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) HYDRIOS WAVE

du devis (surfaces, état, accès, sécurité) ou en cas de manquement grave du Client. Dans ce cas, une révision de prix est proposée ; à défaut d'accord, le Prestataire est libéré de ses obligations.

5. Prix – Frais – Majoration

Les prix sont HT et TTC selon la TVA en vigueur.

Frais de déplacement/parking : facturés si mentionnés au devis.

Majoration : interventions urgentes (< 24 h), nuit (20 h–7 h), dimanche/jours fériés, étage sans ascenseur, accès > 30 m, stationnement payant, surfaces très encrassées ou déchets spécifiques → barème/ligne « Majorations » au devis.

Toute prestation non listée au devis (ex. démontage/repose, lessivage murs/plafonds, lessivage haut de meubles, détartrage lourd non prévu, etc.) est hors périmètre et fera l'objet d'un avenant.

6. Conditions d'exécution

Accès & préparation : le Client garantit l'accès au site (codes/badges/clés), l'alimentation en eau et électricité, le dégagement des zones à traiter et un stationnement raisonnable. Toute attente > 20 min non imputable au Prestataire peut être facturée (forfait « attente »).

Matériels/produits : usage de matériels pro (vitrierie, injection-extraction, eau pure, nébulisation, ozonation) et produits conformes (ex. détergents EN 1276/13697, virucides EN 14476). Fiches techniques disponibles sur demande.

Sécurité : le Client s'engage à signaler tout risque particulier (amiante, plomb, infestation, fileries dangereuses, surfaces instables, etc.).

Ozone/nébulisation : interventions en l'absence d'êtres vivants (personnes/animaux/plantes), locaux clos, puis aération selon protocole. Le Client respecte les délais de remise en service fournis par le Prestataire.

Limites techniques : aucun produit/méthode n'efface des altérations de matière (piqûres de chrome, inox terni, joints poreux, vitrages griffés, calcaire incrusté « fossile », silicone attaqué). Les supports dégradés/anciens ou mal posés peuvent ne pas retrouver l'état d'origine.

7. Encombrants & déchets

Volume inclus : selon devis, généralement < 1 m³ au RDC/ascenseur et parcours < 30 m.

Exclusions (sauf accord écrit) : déchets dangereux (produits chimiques, peintures, solvants), biologiques (DASRI), explosifs/munitions, déchets BTP en grande quantité, D3E volumineux, pneus, gravats massifs.

Traçabilité : remise d'un justificatif de déchetterie sur demande.

Toute condition différente (étage, longue marche, tri complexe) entraîne surcoût.

8. Réception – Réserves – Retouches

Réception : un constat visuel est effectué en fin de prestation, avec photos avant/après à l'appui.

Réserves : toute remarque doit être formulée sous 24 h par écrit avec photos. Le Prestataire intervient rapidement pour retoucher ce qui relève du devis initial.

Les demandes hors périmètre initial ou liées à une ré-salissure post-intervention sont facturées.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) HYDRIOS WAVE

9. Paiement – Retard – Pénalités

Modes : virement, CB (si disponible). IBAN/BIC figurent au devis/facture.

À réception : sauf mention contraire, les factures sont exigibles à réception.

Clients consommateurs (B2C) : en cas de retard, intérêts au taux légal (Code civil). Aucune indemnité forfaitaire de 40 € n'est appliquée aux consommateurs.

Clients professionnels (B2B) : des pénalités de retard sont exigibles **le lendemain** de l'échéance figurant sur la facture, au **taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, sans pouvoir être inférieur à 3× le taux d'intérêt légal. Indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement, due de plein droit ; indemnisation complémentaire possible si frais supérieurs, sur justificatifs.

Escompte : aucun escompte pour paiement anticipé.

10. Droit de rétractation (Clients consommateurs – contrats à distance/hors établissement)

Le Client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter (art. L221-18 C. conso.), sans motif ni frais, à compter de la signature du devis/contrat.

Si le Client souhaite une exécution immédiate avant la fin du délai, il signe le « Mandat d'exécution immédiate » (Annexe B). En cas d'exécution complète avant la fin du délai, le Client renonce à son droit (art. L221-28, 1°). En cas d'exécution partielle, il verse un montant proportionnel à ce qui a été réalisé. Formulaire type de rétractation en Annexe A.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux clients professionnels.

11. Annulation/Report hors droit de rétractation

Plus de 48 h ouvrées avant l'intervention : sans frais.

24-48 h ouvrées : 30 % du montant TTC du devis.

Moins de 24 h ouvrées ou absence d'accès le jour J : 100 % du forfait intervenant engagé (minimum 1 h par intervenant).

12. Responsabilité – Assurance – Dommages

Le Prestataire est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la MATMUT PRO (police n° 971000286910L30/31).

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs prouvés imputables à son intervention et, en tout état de cause, plafonnée aux garanties de son contrat d'assurance.

Sont exclus : dommages indirects (perte d'exploitation, perte de chance), vices préexistants (supports déjà altérés), mauvaise utilisation post-intervention, force majeure (cf. art. 14).

13. Propriété intellectuelle – Droits à l'image

Les documents, méthodes, logos et textes du Prestataire restent sa propriété.

Les photos de chantier sont réalisées à des fins probatoires (avant/après) et confidentielles. Toute utilisation marketing n'est possible qu'avec l'accord écrit du Client et en occultant tout élément personnel.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) HYDRIOS WAVE

14. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement imprévisible et irrésistible : catastrophes naturelles, incendie, inondation, pandémie, décisions administratives, grèves générales, coupures réseaux, etc. L'exécution est suspendue pendant la durée de l'événement.

15. Réclamations – Médiation – Litiges

Réclamations : par e-mail à contact@hydrios-wave.fr.

Médiation (consommateurs) : Conformément aux art. L.616-1 et R.616-1 C. conso., le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur désigné par Hydrios Wave : **CNPM – Médiation Consommation, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond – +33 4 77 42 10 58 – <https://cnpm-mediation-consommation.eu>** (après réclamation écrite préalable adressée à contact@hydrios-wave.fr et dans l'année suivant celle-ci).

16. Données personnelles (RGPD)

Responsable de traitement : HYDRIOS WAVE.

Finalités : gestion des devis, interventions, facturation, traçabilité déchets, preuve photos, prospection B2B le cas échéant.

Base légale : exécution du contrat, intérêt légitime, obligations légales.

Durées : données clients 3 ans après la dernière intervention ; documents comptables 10 ans ; photos 12 mois (sauf accord pour conservation plus longue à des fins probatoires).

Droits : accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité via contact@hydrios-wave.fr.

Sous-traitants (hébergeurs/outils) : choisis pour leur conformité RGPD ; liste sur demande.

17. Divers

Nullité partielle : la nullité d'une clause n'emporte pas celle des autres.

Preuve : e-mails, photos, rapports, émargements et données horodatées font foi entre les parties.

Modification : le Prestataire peut modifier les CGV ; la version applicable est celle en vigueur à la date de signature du devis.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) HYDRIOS WAVE

ANNEXE A – Formulaire type de rétractation (consommateurs)

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation dans les 14 jours (contrats à distance ou hors établissement).

À l'attention de HYDRIOS WAVE – 5, rue du Château d'Eau, CCI Antenne de Royan, 17200 Royan – contact@hydrios-wave.fr

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

Devis n° : _____ Date de signature : ___/___/_____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse : _____

Téléphone / E-mail : _____

Date : ___/___/_____ Signature : _____

ANNEXE B – Mandat d'exécution immédiate & renonciation au droit de rétractation (consommateurs)

Je soussigné(e) [Nom, Prénom], demande expressément l'exécution immédiate de la prestation objet du devis n° [___] avant l'expiration du délai de 14 jours.

Je reconnais que, la prestation pouvant être totalement exécutée avant la fin de ce délai, je perdrai mon droit de rétractation (C. conso. L221-28, 1°).

En cas d'exécution partielle avant rétractation, je m'engage à payer un montant proportionnel aux services déjà fournis.

Fait à : _____ Le : ___/___/_____

Signature précédée de « Lu et approuvé » :

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) HYDRIOS WAVE

ANNEXE C – Barème de majorations (indicatif, sauf mention contraire au devis)

Urgence < 24 h : +30 %

Nuit (20 h-7 h) : +50 %

Dimanche/jour férié : +50 %

Étage sans ascenseur : +5 %/étage

Accès > 30 m (portage matériel) : +15 %

Stationnement payant/privé : au réel

Encrassement exceptionnel (graisses cuites, calcaire « fossile », urine ancienne, nicotine lourde) : +20 à +60 % selon état

Déchets spécifiques (tri, DASRI, D3E volumineux, solvants/peintures) : sur devis