

DOCTEUR CANALISATION

Réseau de franchise — Tête de réseau : PREDATOR LINER

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à tous les chantiers réalisés par les franchisés Docteur Canalisation

sauf dérogation contractuelle expresse du franchisé

CGV consultables à tout moment sur : docteurcanalisation.com

⚠ PRÉAMBULE IMPORTANT — À LIRE AVANT TOUTE SIGNATURE

Les présentes CGV sont établies par PREDATOR LINER, société propriétaire de la marque DOCTEUR CANALISATION, tête de réseau de franchise. Elles constituent le socle contractuel commun applicable à l'ensemble du réseau. **CHAQUE FRANCHISÉ DOCTEUR CANALISATION EST UNE ENTITÉ JURIDIQUE ET FINANCIÈREMENT INDÉPENDANTE.** Le franchisé dont les coordonnées figurent sur le devis est votre seul cocontractant pour l'exécution des travaux. PREDATOR LINER / DOCTEUR CANALISATION (tête de réseau) n'est pas partie au contrat de travaux et ne peut être recherchée au titre de l'exécution des travaux, des malfaçons ou des garanties légales. En l'absence de conditions particulières propres au franchisé, les présentes CGV s'appliquent intégralement. Lorsque le franchisé dispose de ses propres CGV signées, celles-ci prévalent sur les présentes pour les dispositions spécifiques qu'elles contiennent, sous l'entière responsabilité du franchisé.

Art. 1 — OBJET DU CONTRAT ET IDENTIFICATION DES PARTIES

Le présent contrat est conclu entre :

Le Client : toute personne physique ou morale ayant accepté un devis émis par un franchisé Docteur Canalisation, dont les coordonnées sont précisées dans l'élément contractuel signé.

L'Entreprise (le Franchisé) : entité juridique indépendante franchisée sous l'enseigne Docteur Canalisation, dont la dénomination sociale, le SIRET, les coordonnées et les références d'assurance figurent obligatoirement sur le devis.

La Tête de réseau : PREDATOR LINER, propriétaire de l'exploitation de la marque DOCTEUR CANALISATION, qui n'est pas partie au contrat de travaux. Sa responsabilité ne peut être engagée au titre de l'exécution des travaux, des malfaçons ou des garanties légales.

L'Entreprise s'engage à exécuter la totalité des travaux prévus au devis annexé, conformément aux règles de l'art. Elle aura vérifié avant signature l'ensemble des quantités et signalé toute erreur ou omission. Elle s'engage sur l'honneur à ne pas employer de main-d'œuvre non déclarée ou en situation irrégulière.

Ces CGV sont signées numériquement via DocuSign. Elles sont archivées et opposables dans leur version validée au moment de la commande. La signature par le Client de tout élément contractuel implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Elles sont consultables à tout moment sur : docteurcanalisation.com/cgv

Art. 2 — DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Informations fournies par le Client

Le Client s'engage à fournir tous les éléments nécessaires (accès, documents, cahier des charges...) et à prévenir l'Entreprise de tout changement. L'Entreprise se réserve le droit, sans indemnité ni préavis, de suspendre les prestations si les informations fournies sont incomplètes, fausses ou obsolètes.

Communication

Le Client doit maintenir une adresse e-mail et postale valides et avertir l'Entreprise de toute modification dans la quinzaine qui suit.

Utilisation du nom et logo client : *Le Client autorise l'Entreprise à utiliser son nom, sa raison sociale et/ou son logo à des fins de promotion commerciale. Le Client peut s'opposer à tout moment à cette utilisation par simple demande écrite adressée à l'Entreprise.*

Art. 3 — CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Entreprise conserve la propriété intellectuelle et matérielle de ses études et projets, qui ne peuvent être utilisés, reproduits ou communiqués sans son autorisation préalable écrite. Tout manquement peut être sanctionné par une indemnité pouvant aller jusqu'à 5 000 euros.

Art. 4 — MONTANT DES TRAVAUX ET DES PRESTATIONS

Le devis établi constitue un engagement de prix ferme pour les prestations qui y sont décrites. Les interventions donnent lieu à facturation avec un minimum forfaitaire d'une heure, toute heure commencée étant due.

Toute prestation supplémentaire non prévue au devis initial sera soumise à l'accord écrit préalable du Client, formalisé par un avenant chiffré. Aucun dépassement ne peut être facturé sans cet accord écrit préalable.

L'Entreprise affirme avoir inclus dans son devis : installation et repliement du matériel, livraison des matériaux, évacuation des déchets. L'offre est valide un (1) mois à compter de son édition.

Art. 5 — VENTE DE FOURNITURES

Tous les matériaux, marchandises ou fournitures vendus sont réputés agréés par le Client dès lors que celui-ci n'a pas présenté d'observations au moment de l'enlèvement ou de la livraison. Il appartient au Client de vérifier les concordances des valeurs inscrites sur le bon de livraison. Tous les matériaux voyagent aux risques et périls du Client.

Art. 6 — RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

L'Entreprise conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Le transfert de propriété est effectif dès encaissement intégral du prix. Le défaut de paiement d'une échéance peut entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration.

Art. 7 — DÉLAIS D'EXÉCUTION

Les délais sont donnés à titre indicatif. L'Entreprise mettra tout en œuvre pour les respecter. Le délai est prolongé à raison des avenants, des retards imputables au Client (non-paiement d'acompte, retard des autres prestataires, obtention d'autorisations administratives...). Les délais ne courent que du jour où l'Entreprise est en possession de l'ensemble des autorisations et documents nécessaires.

En cas de retard imputable à l'Entreprise sur des délais expressément convenus, les pénalités ne peuvent excéder 5 % du montant HT du contrat. Ces délais pourront être augmentés en cas de force majeure, d'intempérie, de grève des fournisseurs ou de travaux imprévus.

Art. 8 — EXÉCUTION DES TRAVAUX

Les travaux sont exécutés conformément aux prescriptions techniques de l'offre signée et aux règles de l'art. L'Entreprise se réserve le droit de refuser l'utilisation de matériaux fournis par le Client. Seules les quantités réellement mises en œuvre sont facturées. L'Entreprise peut faire appel à des sous-traitants de son choix, l'accord sur les présentes valant agrément de ceux-ci. L'Entreprise demeure seule responsable à l'égard du Client.

Art. 9 — RÉCEPTION DES TRAVAUX

La réception des travaux a lieu entre le Client et l'Entreprise dès l'achèvement de ceux-ci. En cas de réserves émises par le Client, l'Entreprise s'engage à y remédier dans les meilleurs délais. En cas de silence ou de refus injustifié du Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant la fin des travaux, ceux-ci sont réputés parfaitement réalisés et aucune réserve ne sera prise en compte.

i Réception formelle et paiement du solde

La réception formelle des travaux est distincte du paiement du solde. **Le paiement intégral du solde vaut réception tacite SANS RÉSERVE, sauf réserves consignées par écrit AVANT ou SIMULTANÉMENT au règlement. Conséquence pratique :** Si le Client souhaite émettre des réserves, il doit impérativement le faire PAR ÉCRIT (e-mail : contact@docteurcanalisation.com ou courrier recommandé) AVANT de procéder au règlement du solde. Tout paiement intégral non assorti de réserves écrites préalables vaut acceptation définitive des travaux.

Art. 10 — PROTECTION DES TRAVAUX AVANT RÉCEPTION

Avant la réception, tout passage de personnel, entreposage de matériaux ou intervention susceptible de détériorer les travaux réalisés par l'Entreprise, effectué sans autorisation écrite de celle-ci, dégage la responsabilité de l'Entreprise pour les dommages qui en résulteraient.

Art. 11 — INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Toutes les dispositions du présent contrat constituent l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties. Il remplace toute offre ou proposition antérieure, écrite ou verbale. Le préambule et les annexes en font partie intégrante.

Art. 12 — MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification du présent contrat doit faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux parties pour être opposable. En cas de promulgation d'une nouvelle loi ou réglementation, les parties s'engagent à adapter le contrat pour le rendre compatible avec les nouvelles dispositions légales.

Art. 13 — RÉSILIATION DU CONTRAT

Le présent marché pourra être résilié de plein droit, sous réserve des dispositions d'ordre public, en cas de faillite ou liquidation judiciaire d'une des parties, et sans indemnité dans les cas suivants :

- ▶ Défaut d'assurance de l'Entreprise en cours ou en fin de chantier ;
- ▶ Abandon de chantier de plus de vingt (20) jours ouvrés après une mise en demeure par huissier restée infructueuse ;
- ▶ Non-respect des règles de l'art ou des instructions figurant sur les procès-verbaux ;
- ▶ Non-paiement des demandes d'acompte par le Client.

Art. 14 — DROIT DE RÉTRACTATION

14.1 — Clients consommateurs (personnes physiques n'agissant pas à titre professionnel)

Droit de rétractation — Clients particuliers (art. L. 221-18 Code de la consommation)

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de QUATORZE (14) JOURS CALENDAIRES à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Pour exercer ce droit : notification écrite (LRAR ou e-mail avec accusé de lecture) à l'adresse de l'Entreprise figurant sur le devis, en utilisant le formulaire type annexé ou toute déclaration non ambiguë. **Exception légale — Travaux d'urgence (art. L. 221-28, 1° Code de la consommation)** : Lorsque le Client demande EXPRESSÉMENT et PAR ÉCRIT (e-mail, SMS, bon d'intervention signé) à l'Entreprise d'intervenir en urgence avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce valablement à ce droit. Cette demande écrite préalable est systématiquement sollicitée par l'Entreprise avant tout démarrage. **Information statistique réseau** : Environ 85 % des interventions Docteur Canalisation sont réalisées en situation d'urgence (fuite active, obstruction, risque sanitaire immédiat). Le formulaire de demande d'intervention immédiate est systématiquement remis et signé par le Client avant démarrage des travaux dans ces situations. **Travaux commencés avec accord du Client** : Si le Client demande expressément le démarrage des travaux avant l'expiration du délai de rétractation et exerce ensuite ce droit, il devra payer le prorata des prestations déjà réalisées (art. L. 221-25 Code de la consommation).

14.2 — Clients professionnels

Les professionnels entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-3 du Code de la consommation (entreprises de moins de 5 salariés pour un contrat sans lien direct avec leur activité principale) disposent d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer leur droit de rétractation par courrier écrit.

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION (art. L. 221-5 Code de la consommation)

À l'attention de [Nom du franchisé Docteur Canalisation] — [Adresse] : Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la réalisation des travaux ci-après : [désignation des travaux]. Commandé(s) le : _____ Nom du (des) consommateur(s) : _____ Adresse du (des) consommateur(s) : _____ Signature : _____ Date : _____ (*) Rayez la mention inutile.

Art. 15 — CAS DE FORCE MAJEURE

Ni le Client, ni l'Entreprise ne seront tenus responsables de la non-exécution ou d'un retard dans l'exécution d'une obligation contractuelle consécutif à un cas de force majeure : tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur aux parties, imprévisible, inévitable et indépendant de leur volonté. La partie concernée en avisera l'autre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa survenance. Les parties se rapprocheront dans un délai de quinze (15) jours pour convenir des conditions de poursuite du contrat.

Art. 16 — NULLITÉ — DIVISIBILITÉ

Si une clause des présentes est reconnue nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle est réputée non écrite et toutes les autres clauses restent en vigueur.

Art. 17 — CONDITIONS FINANCIÈRES

Conditions de règlement — plan de paiement standard

Le Client s'oblige à payer à l'Entreprise le montant total des travaux selon les modalités suivantes :

- ▶ 60 % d'acompte à la signature du devis — conditionne le lancement des travaux ;
- ▶ 20 % en cours de chantier, au démarrage effectif des travaux ;
- ▶ 20 % (solde) à la réception des travaux sur site.

Le total des trois versements représente 100 % du montant TTC du devis accepté. Le solde est exigible immédiatement après exécution des travaux.

i Paiement intégral à la commande — Faculté du franchisé

Le franchisé peut, pour des raisons qui lui sont propres (antécédents de paiement, profil de risque client, contexte spécifique), exiger le paiement de 100 % du montant TTC à la commande. Cette faculté est exercée à la discrétion du franchisé et doit être portée à la connaissance du Client avant la signature du devis. Elle ne nécessite pas de justification. **En cas d'exercice de cette faculté, la mention « Paiement intégral exigé à la commande » doit figurer explicitement sur le devis signé.**

Modalités de règlement

- ▶ Carte bancaire : via terminal portatif sécurisé ou lien de paiement en ligne ;
- ▶ Virement bancaire instantané.

Les chèques sont refusés.

Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, tout retard de règlement donne lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement de pénalités de retard au taux de douze (12) % l'an, et d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros. Tout retard entraîne la suspension immédiate des prestations, sans que cette suspension puisse constituer une cause de responsabilité pour l'Entreprise ni ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Art. 18 — CLAUSE RÉSOLUTOIRE DE PLEIN DROIT

En cas d'inexécution de ses obligations par une partie, le présent contrat sera résolu de plein droit au profit de l'autre partie, sans préjudice des dommages et intérêts réclamables à la partie défaillante. La résolution prendra effet huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

Art. 19 — GARANTIES LÉGALES DU FRANCHISÉ

⚠ POINT ESSENTIEL — Qui est débiteur des garanties légales ?

Les garanties légales listées ci-après sont exclusivement celles du FRANCHISÉ EXÉCUTANT des travaux, identifié sur votre devis. **PREDATOR LINER / DOCTEUR CANALISATION (tête de réseau) n'est PAS débitrice de ces garanties et ne peut être recherchée à ce titre.** Ces garanties légales sont STRICTEMENT DISTINCTES ET INDÉPENDANTES de la garantie commerciale Docteur Canalisation décrite à l'article 23.

Les travaux exécutés par le franchisé sont soumis aux garanties légales suivantes (les coordonnées de l'assureur du franchisé figurent sur le devis) :

- ▶ Garantie de parfait achèvement — art. 1792-6 Code civil (1 an) : reprise de toutes les malfaçons signalées à la réception ou dans l'année suivante ;
- ▶ Garantie biennale de bon fonctionnement — art. 1792-3 Code civil (2 ans) : bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables de l'ouvrage ;
- ▶ Garantie décennale — art. 1792 et 2270 Code civil (10 ans) : dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination. Cette garantie est illimitée en montant et d'ordre public ;
- ▶ Garantie de conformité — art. L. 217-4 Code de la consommation ;
- ▶ Garantie des vices cachés — art. 1641 Code civil.

Le Client est invité à vérifier les références d'assurance RC et décennale du franchisé figurant sur le devis avant toute signature.

Exclusions de garantie légale

- ▶ Utilisation spécifique non portée à la connaissance de l'Entreprise au moment de la commande ;
- ▶ Non-respect des règles de l'art lors de l'utilisation du produit ou de l'ouvrage ;

- ▶ Résultat défectueux provenant de l'usure normale, d'une négligence, d'un défaut d'entretien du Client, ou du fait d'un tiers.

Art. 20 — CLAUSE DE MÉDIATION ET CONCILIATION

Pour toute contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, les parties s'engagent à soumettre leur différend, préalablement à toute instance judiciaire, à un conciliateur ou médiateur désigné par chacune d'elles, sauf accord sur un médiateur unique. Les conciliateurs ou médiateurs s'efforceront de trouver une solution amiable dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de leur désignation.

Pour les litiges de consommation, le Client peut recourir gratuitement au Médiateur de la consommation du bâtiment (www.medicys.fr).

Art. 21 — DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le présent contrat est soumis au droit français.

En BtoB (contrats entre professionnels) : tous litiges sont soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Antibes, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

En BtoC (contrats avec des consommateurs) : le Client consommateur peut saisir le tribunal du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément aux articles R. 631-3 et R. 632-1 du Code de la consommation.

Art. 22 — FRAIS ET HONORAIRES

Tous frais, droits et honoraires engagés par l'une des parties à l'occasion de la violation d'une obligation contractuelle par l'autre partie (frais d'huissier, recommandés, honoraires d'avocat, frais de procédure...) seront à la charge exclusive de la partie défaillante.

Art. 23 — GARANTIE COMMERCIALE DOCTEUR CANALISATION

Nature juridique — Garantie commerciale volontaire de réseau

La garantie commerciale Docteur Canalisation est une démarche VOLONTAIRE ET UNILATÉRALE de la tête de réseau PREDATOR LINER, à finalité commerciale et de fidélisation de la clientèle du réseau. **Elle n'est en aucun cas une garantie légale, une assurance ou un engagement contractuel assimilable aux obligations légales du franchisé.** Elle est STRICTEMENT DISTINCTE et INDÉPENDANTE des garanties légales obligatoires (parfait achèvement, biennale, décennale) dues par le franchisé exécutant. Elle ne se cumule pas avec elles, ne s'y substitue pas et ne peut en aucun cas être invoquée pour limiter, remplacer ou plafonner ces garanties légales. Son déclenchement, son étendue et ses modalités relèvent de la seule appréciation discrétionnaire de la tête de réseau Docteur Canalisation, dans les limites définies ci-après.

23.1 — Définition de l'ouvrage au sens des présentes

Définition juridique — Notion d'ouvrage (art. 1792 Code civil)

Au sens du présent article, constitue un OUVRAGE toute réalisation immobilière incorporée de manière durable à un bien immeuble, résultant d'un travail de construction ou d'installation, et ne pouvant en être séparée sans détérioration de l'immeuble. **Dans le cadre de l'activité Docteur Canalisation, est qualifié d'ouvrage :** • La réfection complète d'une canalisation par chemisage intégral continu (liner couvrant un tronçon entier entre deux regards) ; • La création ou le remplacement intégral d'un réseau d'assainissement ou d'adduction ; • Tout travail de génie civil incorporé durablement à la structure d'un immeuble. **N'est PAS un ouvrage au sens des présentes (= réparation ponctuelle) :** • Le colmatage ou l'obturation localisée, quelle qu'en soit la technique (spot repair, injection résine ponctuelle...) ; • Le débouchage, le curage, le nettoyage haute pression ou l'hydrocurage ; • La réparation d'un joint isolé, d'une fissure localisée ou d'un point de fuites unique ; • Toute intervention portant sur une longueur inférieure à un tronçon complet délimité par deux regards consécutifs. **En cas de doute sur la qualification, la tête de réseau Docteur Canalisation statue souverainement, sur la base du rapport d'intervention du franchisé.**

23.2 — Durée de la garantie commerciale

La durée de la garantie commerciale est déterminée par la qualification de l'intervention, selon la définition ci-dessus :

- ▶ Réparation ponctuelle (non-ouvrage) : garantie commerciale de DEUX (2) ANS à compter de la date de réception des travaux ;
- ▶ Réfection complète d'un ouvrage (au sens de l'article 23.1) : garantie commerciale de DIX (10) ANS à compter de la date de réception des travaux.

Rappel essentiel — Distinction garantie commerciale / garantie décennale légale

La garantie commerciale de 10 ans n'est pas et ne peut pas être confondue avec la garantie décennale légale (art. 1792 Code civil). La garantie décennale légale est souscrite par le franchisé, est illimitée en montant, d'ordre public et couvre les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination. La garantie commerciale de 10 ans est une démarche volontaire de la tête de réseau, strictement plafonnée en montant (voir 23.3), limitée dans son objet à la reprise du travail initial, et ne couvre pas les dommages consécutifs. **En aucun cas la tête de réseau ne peut être assignée ou mise en cause sur le fondement des articles 1792 et suivants du Code civil au titre de la présente garantie commerciale.**

23.3 — Plafonds stricts de la garantie commerciale

Plafonds absolus — La tête de réseau ne peut en aucun cas dépasser ces montants

Les interventions de la tête de réseau au titre de la garantie commerciale sont strictement plafonnées selon le barème ci-dessous. Ces plafonds sont ABSOLUS et INFRANCHISSABLES. **En aucun cas la tête de réseau Docteur Canalisation ne procédera à une avance de frais ou à une prise en charge financière excédant ces plafonds.** Toute reprise dont le coût estimé excède ces plafonds relève exclusivement de la responsabilité du franchisé au titre de ses garanties légales et de son assurance décennale.

Prestation	Tarif catalogue HT
Taux horaire technicien (main-d'œuvre)	190 € HT / heure
Spot repair — 1er mètre linéaire (réparation ponctuelle)	1 990 € HT
Chemisage résine — prix par mètre linéaire (main-d'œuvre incluse)	400 € HT / ml
PLAFOND MAXI — Garantie commerciale 2 ans (réparation ponctuelle)	1 990 € TTC

PLAFOND MAXI — Garantie commerciale 10 ans (ouvrage complet)	4 500 € TTC
--	--------------------

Important : Ces plafonds s'appliquent EXCLUSIVEMENT à la présente garantie commerciale volontaire. Ils ne limitent, ne plafonnent ni ne remplacent en aucun cas les garanties légales obligatoires (décennale, biennale, parfait achèvement) souscrites par le franchisé, qui restent intégrales et illimitées en montant.

23.4 — Exclusions de la garantie commerciale

Sont exclus de la garantie commerciale Docteur Canalisation et ne donnent lieu à aucune intervention ni prise en charge financière de la tête de réseau :

- ▶ Tous travaux de remise en état non directement et exclusivement liés à une déficience du travail initial du franchisé ;
- ▶ Les frais consécutifs ou indirects de toute nature : dégâts des eaux, réfection de revêtements, réintégration de canalisations, travaux de maçonnerie, perte d'usage ;
- ▶ Les pertes d'exploitation, pertes de jouissance, préjudices immatériels ou économiques de toute nature ;
- ▶ Les déficiences résultant d'un usage anormal, d'un défaut d'entretien, de modifications réalisées par le Client ou un tiers non mandaté par l'Entreprise ;
- ▶ Les dommages causés par des événements extérieurs : affaissement de terrain, intrusion de racines, travaux de voirie, actes de vandalisme, catastrophes naturelles ;
- ▶ Toute situation relevant des assurances RC et décennale légales du franchisé, qui doit être gérée directement par le franchisé et son assureur ;
- ▶ Les demandes formulées sans dossier factuel complet (photos, vidéo ou rapport d'inspection caméra).

Pertes d'exploitation et préjudices immatériels : La tête de réseau Docteur Canalisation ne pourra en aucun cas être tenue responsable des pertes d'exploitation, pertes de jouissance, préjudices commerciaux ou de toute autre forme de préjudice immatériel résultant d'un défaut de travaux ou d'un retard d'intervention, qu'ils soient invoqués sur le fondement de la garantie commerciale ou de toute autre disposition contractuelle.

23.5 — Procédure de déclenchement

La décision de déclenchement de la garantie commerciale relève de la SEULE ET EXCLUSIVE appréciation de la tête de réseau Docteur Canalisation. Elle n'est pas automatique et ne peut pas être imposée par le Client ou le franchisé.

Pour toute demande, le Client doit constituer et transmettre à Docteur Canalisation un dossier complet comprenant :

- ▶ Rapport photo ou vidéo documentant précisément le désordre constaté ;
- ▶ Rapport d'inspection caméra si techniquement disponible et pertinent ;
- ▶ Constat d'huissier ou rapport d'expert indépendant pour tout désordre important.

Docteur Canalisation se réserve le droit de faire procéder à une vérification contradictoire par un technicien de son choix avant tout déclenchement, aux frais de la tête de réseau si la garantie est reconnue, aux frais du demandeur si le désordre n'est pas imputable au travail initial.

Délai de traitement : La tête de réseau s'engage à apporter une réponse motivée dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception d'un dossier complet.

Voie de recours en cas de refus : Le Client peut recourir à la procédure de médiation prévue à l'article 20 des présentes CGV. Aucune action judiciaire directe contre la tête de réseau au titre de la garantie commerciale ne peut être engagée sans avoir préalablement épuisé cette voie de médiation.

Art. 24 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)



Conformité RGPD — Règlement (UE) 2016/679 et loi Informatique et Libertés

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, vous disposez de droits sur vos données personnelles collectées dans le cadre de la relation contractuelle.

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est le franchisé Docteur Canalisation dont les coordonnées figurent sur votre devis.

Données collectées et finalités

Les données personnelles collectées (nom, prénom, adresse postale, e-mail, téléphone) sont traitées exclusivement pour :

- ▶ L'exécution du contrat de travaux et la gestion de la relation client ;
- ▶ L'établissement des devis, factures et documents contractuels ;
- ▶ Le respect des obligations légales et réglementaires ;
- ▶ La communication commerciale (avec votre consentement exprès, révocable à tout moment).

Durée de conservation

Vos données sont conservées pendant la durée du contrat et jusqu'à dix (10) ans après la fin de la relation contractuelle, conformément aux obligations comptables et aux délais de prescription légale.

Droits des personnes concernées

Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition. Pour les exercer : demande écrite à l'adresse du franchisé figurant sur le devis. En cas de réclamation non résolue, vous pouvez saisir la CNIL (www.cnil.fr).