

Conditions Générales d'Intervention et de Vente

Le « bon pour accord » vaut acceptation des présentes Conditions Générales d'Intervention et Conditions Générales de Ventes ci-dessous, et vaut également le règlement minimum de 259€ TTC correspondant au temps passé ainsi que les moyens mis en œuvre par les techniciens pour vous proposer une solution **(remboursé en cas de travaux Génie Civile)**

1. Ces devis sont totalement gratuits et sont valables 15 Jours calendaires, l'envoi étant effectué exclusivement par mail.
2. La formule peut varier selon la situation le jour de l'intervention et après accord des 2 parties, le client et FRINET TELECOM.
3. **Le déplacement GRATUIT est seulement valable sur les formules, en cas de devis travaux GC, des frais déplacement seront facturés.**
4. La formule basique inclut la localisation de 2 points de blocage (au-delà 160€ TTC / point de blocage supplémentaire).
5. La formule basique inclut les prestations suivantes : travaux de déterrage de gaine et regard télécom dans végétal, enrobé, béton, passage de l'aiguille dans les fourreaux télécom existant, localisation des points de blocage avec détecteur dédié, passage de la ficelle bleue.
6. La formule économique inclut le diagnostic (trouver le problème qui empêche le raccordement fibre optique), la détection du ou des points de blocage, envoi rapport d'intervention sur demande , réalisation et devis travaux GC délai réception : 15 Jours ouvrés maximum,).
7. Lors des travaux TVC ou GC , le client devra veiller à avoir tous les accès rendant exécutable la prestation, en cas d'inaccessibilité ou en cas de refus d'accès, la formule économique sera due de plein droit, la seconde intervention sera alors facturée d'un montant forfaitaire de 200€ TTC (déplacement compris)
8. En cas de facturation de la formule économique, et en cas d'erreur de diagnostic, le client devra prouver au moyen de photos, vidéos et autres support numériques, l'erreur commise et pourra obtenir un remboursement égal à 100% de la prestation facturée après vérification des justificatifs. Le remboursement sera effectué par virement bancaire uniquement sous un délai de 6 semaines.
9. A la fin du diagnostic, si aucune solution ne peut être proposée et/ou si le technicien n'a rien pu faire malgré son investigation, la formule économique sera due de plein droit.
10. Le taux de TVA à 10% est applicable aux travaux sur réseaux liés à des locaux d'habitation, dans le cadre de la formule Basique, le client peut être éligible à ce taux si son logement à plus de 2 ans, et devra remplir l'attestation simplifiée (CERFA n°13948). Pour plus de simplicité FRINET TELECOM fournit ce document prérempli, le client ayant pris soin de vérifier toutes les informations et en acceptant les conditions par écrit.
11. Les travaux d'embellissement et/ou d'aménagement complexe suite aux travaux sont à la charge du client (ces travaux ne pouvant s'exécuter seulement après le passage du technicien fibre hors passage de la fibre), FRINET TELECOM pourra proposer un devis le cas échéant.
12. Lors de la prise du rendez-vous, le client atteste avoir fourni les bonnes informations nécessaires au bon déroulement de l'intervention, en cas d'information erronée, la formule économique sera due de plein droit

13. **Au cours de l'intervention si aucun point de blocage n'est trouvé, et si le technicien aiguille sans difficulté (avec ou sans le passage ficelle bleue – ficelle de tirage), la formule basique sera due de plein droit, aucune indemnité et/ou remise ne pourra être demandée**
14. En cas d'aiguillage partiel (passage ficelle bleue), la formule basique sera due de plein droit (incluant le dépassement horaire), FRINET TELECOM proposera alors un devis TRAVAUX GC afin de terminer les travaux (non déductible de la formule basique)
15. Les travaux situés à l'intérieur du domicile du client (perçement, placo, béton et/ou carrelage à casser ...) pourront être facturés à hauteur de 170€ selon la complexité des travaux après accord des parties, le client et FRINET TELECOM.
16. En cas de fourniture de la fibre, celui-ci est identique et respecte les mêmes normes que la fibre fournit par les FAI : G657A2 2FO
17. Après accord du client , et selon la situation FRINET TELECOM se réserve le droit d'utiliser le câble ADSL afin d'accéder à la demande du client , FRINET TELECOM préviendra alors le client qu'il sera peut-être « coupé » de l'ADSL jusqu'au raccordement fibre du technicien opérateur , en cas de défaillance avérée de FRINET TELECOM , si la coupure de l'ADSL ne permettait pas de continuer à bénéficier de l'internet , FRINET TELECOM trouvera alors une solution au client afin qu'il puisse bénéficier de ses services (DATA , TV...) : Starlink , routeur 4G , la solution proposée étant intégralement à la charge de FRINET TELECOM
18. Le tarif pour les formules économique et basique sont valables uniquement pour 1 demandeur, si plusieurs demandeurs au même endroit, le tarif pourra être révisé en fonction du nombre de client et du temps passé
19. L'intervention commence lorsque le technicien franchit l'entrée du client et se termine après la signature du rapport d'intervention
20. En cas d'intempérie ou tout autre évènement qui pourrait survenir et interromprait l'intervention, le travail déjà accompli (avec résultat : ficelle de tirage passée) sera facturé de plein droit le jour de l'intervention (incluant le dépassement horaire), aucun supplément autre que la prestation commandée ne sera dû lors de la seconde intervention
21. A la fin de l'intervention, l'aiguillage déjà réalisé sera facturé selon la formule basique, le ou les partie(s) restante à aiguiller feront l'objet d'un devis travaux GC.
22. En cas de travaux d'aiguillage , si la longueur à aiguiller dépasse plus de 100m , un supplément sera dû d'un montant de 100€TTC
23. Dans le cas de travaux d'embellissement le jour de l'intervention ceux-ci seront facturés 250€TTC hors option pose de regard , à hauteur de 1h30 (au-delà 150€/h au prorata) , les dits travaux n'incluent pas la pose de regard télécom , en cas de pose de regard celui-ci sera facturée 170€ venant s'ajouter aux travaux d'embellissement le cas échéant. Les travaux incluent le matériel nécessaire à l'embellissement hors regard télécom
24. FRINET TELECOM se réserve le droit d'annuler l'intervention en fonction des intempéries ou tout autre évènement rendant la prestation irréalisable, si l'annulation intervient 24h avant l'intervention, aucune indemnité ne sera due, si moins 24h avant,

une remise allant de 2% à 5% sera appliquée (remise non cumulable, FRINET TELECOM proposera alors un nouveau rendez-vous).

25. A la fin de l'intervention, chaque partie signera le rapport d'intervention du technicien rendant la prestation immédiatement exigible (y compris en cas d'absence du client à son domicile...).
26. En cas de désistement de la part du client, moins de 96h avant l'intervention et en cas d'absence du client sur place, le cout lié à la gestion de l'intervention sera facturé d'un montant forfaitaire de 219€ TTC.
27. A la fin de l'intervention, chaque partie signera le rapport d'intervention du technicien rendant la prestation immédiatement exigible (y compris en cas d'absence du client à son domicile...), le règlement étant effectué sur place soit **par CB** (via TPE ou envoi lien de paiement par sms et/ou mail avec notre partenaire STRIP E à hauteur de 500€), **en espèce** (appoint exigé), **par chèque** à l'ordre de FRINET TELECOM, **par virement instantané**
28. Le client atteste fournir les informations nécessaires pour la réalisation de ou des intervention(s) , en cas d'informations erronées rendant l'intervention ko , FRINET TELECOM dégage toute responsabilité en cas d'incident technique , casse matériel , ou tout autre désagrément. La formule économique étant due de plein droit.
29. Lors des travaux , si ceux-ci interviennent hors de la propriété du client , si voie publique , une demande d'autorisation devra être demandé auprès de la commune du client , si propriété appartenant à autrui (indivision , voisin...) une autorisation écrite d'autorisation de travaux devra être demandée auprès des voisins et remis à FRINET TELECOM
30. Le client déclare être un particulier, les tarifs proposés sont uniquement réservés aux particuliers (Grand Public), les tarifs professionnels étant différents, FRINET TELECOM pourra facturer le client comme un pro, en cas de fausse déclaration, la ou les prestation(s) pourront être considéré comme des prestations B2B (tarifs pro)
31. Dans le cadre de la sous-traitance, FRINET TELECOM pourra mandater des sociétés tierces afin de réaliser toute prestation commandée par le client final, FRINET TELECOM restant l'unique contact avec le client final en cas de litige ou pour toute question relative à la prestation (règlement, facture, devis ...)
32. En cas de litige, les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat. Elles disposent d'un délai de 30 jours à compter de la réception du premier courrier de l'une des Parties faisant part de son désaccord à l'autre Partie pour aboutir à une solution amiable. En cas de désaccord persistant, les Parties portent le litige devant le tribunal compétent. La loi applicable est la loi française.
33. FRINET TELECOM est titulaire d'une assurance garantie décennale n° 62690893 (ALLIANZ PRADEL, 51 Bis Avenue Carnot, 19200 Ussel) qu'il pourra fournir à tout moment à la demande du client.

Nom, prénom :

.....

Fait Le..... À.....

Signature :