

SASU RATTENFANGER 3D

Dératisation – Désinsectisation – Désinfection

45 rue de l'Argonne, 94400 Vitry-sur-Seine

SIRET : 920 821 840 00013

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de dératisation, désinsectisation, désinfection et nettoyage de locaux insalubres (ci-après les « Prestations ») proposées par la société **SASU RATTENFANGER 3D** (SIRET : 920 821 840 00013), ci-après « le Prestataire », auprès de ses clients particuliers et professionnels, ci-après « le Client ».

Toute commande de Prestation implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord dérogatoire exprès et écrit du Prestataire.

Article 1 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Prestataire réalise, au bénéfice du Client, des Prestations de lutte contre les nuisibles (rongeurs, insectes) et d'assainissement de locaux, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties dans ce cadre.

Article 2 – Devis et commande

Toute Prestation fait l'objet d'un devis établi après diagnostic sur site ou description de la situation communiquée par le Client. Le devis, qui peut être payant en cas de déplacement non suivi de commande (frais de déplacement dus dans ce cas), précise la nature de l'intervention, le tarif, les modalités de paiement et le délai d'intervention envisagé, ce dernier étant donné à titre purement indicatif.

Le devis est valable quinze (15) jours à compter de sa date d'émission ; passé ce délai, il devient caduc et le Prestataire se réserve le droit de le réviser, notamment pour tenir compte de l'évolution du coût des produits, matériels ou de la situation constatée.

La commande n'est réputée définitive qu'à réception, par le Prestataire, du devis signé par le Client accompagné, le cas échéant, de l'acompte demandé, qui reste acquis au Prestataire à titre d'indemnité en cas d'annulation par le Client dans les conditions de l'article 4.

Toute modification de la demande du Client postérieure à l'acceptation du devis (accès, périmètre, nature de l'infestation, etc.) pourra donner lieu à un devis complémentaire et à un ajustement du délai d'intervention, sans que la responsabilité du Prestataire puisse être recherchée à ce titre.

Article 3 – Prix et modalités de paiement

Les prix sont exprimés en euros TTC et sont ceux figurant sur le devis accepté. Sauf stipulation contraire, le règlement du solde est exigible comptant, en totalité, le jour même de l'intervention, avant le départ du technicien, par espèces, chèque, virement ou carte bancaire. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Pour les interventions donnant lieu à plusieurs passages ou à la pose de matériel (postes d'appâtage, pièges, boîtiers), un acompte d'au moins 30 % est exigé à la commande, le solde étant dû au fur et à mesure des passages ou au plus tard à la fin du dernier passage prévu.

Tout retard de paiement, même partiel, entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'application d'une pénalité de retard calculée au taux le plus élevé autorisé par la loi, à savoir trois fois le taux d'intérêt légal, courant à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'au paiement intégral ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (Clients professionnels), majorée, sur justificatifs, des frais de recouvrement réellement exposés s'ils excèdent ce montant, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce ;
- pour les Clients consommateurs, l'application d'intérêts de retard au taux légal majoré, conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation ;
- l'exigibilité immédiate de toute somme restant due au titre de la Prestation et, le cas échéant, d'autres Prestations en cours, ainsi que la suspension de plein droit de toute intervention ultérieure ou de la garantie visée à l'article 7 jusqu'à complet paiement.

Le matériel installé par le Prestataire (boîtiers d'appâtage, pièges, dispositifs de détection) demeure sa propriété exclusive jusqu'au paiement intégral du prix, conformément à la clause de réserve de propriété du présent article.

Article 4 – Annulation, report et délais d'intervention

Toute annulation ou report par le Client d'un rendez-vous confirmé moins de quarante-huit (48) heures avant l'intervention, ou toute impossibilité d'accès aux locaux le jour convenu du fait du Client, donne lieu à la facturation de frais de déplacement et d'indisponibilité forfaitaires, précisés au devis, sans préjudice de la conservation par le Prestataire de tout acompte déjà versé.

Les délais d'intervention communiqués au Client sont purement indicatifs. Leur dépassement ne peut donner lieu à annulation de la commande, à indemnité ou à dommages et intérêts d'aucune sorte, sauf retard supérieur à trente (30) jours imputable exclusivement au Prestataire et non justifié par un cas de force majeure ou un fait du Client ou d'un tiers.

Est notamment assimilé à un cas de force majeure ou à une cause exonératoire tout événement indépendant de la volonté du Prestataire : conditions météorologiques, indisponibilité d'accès, absence du Client ou de toute personne habilitée à ouvrir les locaux, décision d'un syndic ou d'une copropriété, pénurie de produits ou de matériel, grève, ou toute autre circonstance rendant l'intervention impossible ou plus onéreuse que prévu.

Article 5 – Obligations du Prestataire — obligation de moyens

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens, et non de résultat. Il s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains raisonnables, conformes aux règles de l'art et à la réglementation applicable en matière de produits biocides, pour traiter la situation décrite par le Client.

Il est expressément convenu que la biologie et le comportement des nuisibles (rongeurs, insectes) ne permettent pas de garantir une éradication totale et définitive dès la première intervention, ni d'empêcher toute réapparition future, en particulier lorsque celle-ci résulte de facteurs extérieurs au périmètre traité (parties communes, réseaux, espaces verts, logements ou locaux voisins non traités, comportement d'occupants tiers). Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une réinfestation liée à de telles causes extérieures.

À l'issue de l'intervention, le Prestataire délivre un rapport ou une attestation décrivant les constatations et le traitement réalisé, sur la base des seuls éléments observables le jour de l'intervention.

Article 6 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- permettre l'accès aux locaux à la date et à l'heure convenues et garantir la présence d'une personne habilitée sur place ;
- fournir des informations exactes et complètes sur la nature et l'étendue du problème constaté, sous sa seule responsabilité ;

- réaliser, préalablement à l'intervention et à ses frais, les opérations de nettoyage, de dégagement des accès et de mise en conformité des lieux préconisées par le Prestataire ;
- respecter scrupuleusement les consignes de sécurité et de prévention transmises (non-exposition des personnes, animaux et denrées alimentaires, non-déplacement ni destruction des dispositifs posés) ;
- signaler par écrit, dans les délais prévus à l'article 7, toute anomalie ou réapparition du problème, à défaut de quoi le Prestataire est déchargé de toute obligation à ce titre.

Le non-respect de l'une quelconque de ces obligations libère intégralement le Prestataire de toute garantie et de toute responsabilité, et autorise ce dernier à facturer toute intervention rendue nécessaire par ce manquement.

Article 7 – Garantie et réclamations

Sauf garantie commerciale spécifique expressément mentionnée et chiffrée sur le devis, aucune garantie de résultat n'est due par le Prestataire. Lorsqu'une garantie de retour est accordée, elle est strictement limitée aux conditions, périmètre et durée précisés sur le devis, et exclut notamment toute réapparition liée à une cause extérieure au périmètre traité, à un manquement du Client à ses obligations, ou à une nouvelle infestation distincte de celle initialement traitée.

Toute réclamation doit être adressée par écrit (lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception) dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant l'intervention pour les désordres apparents, et de huit (8) jours pour tout autre motif. Passé ces délais, la Prestation est irrévocablement réputée conforme et acceptée sans réserve par le Client, qui renonce à toute action à ce titre.

Article 8 – Droit de rétractation (Clients consommateurs)

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, applicables lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité, autre que les frais de retour éventuels.

Le Prestataire invite le Client, dans son intérêt commun, à demander expressément l'exécution de la Prestation avant l'expiration de ce délai lorsque l'urgence de la situation (prolifération, risque sanitaire) le justifie. Dans ce cas, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé une fois la Prestation pleinement exécutée ; en cas d'exécution partielle, le Client devra verser au Prestataire un montant correspondant aux Prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Article 9 – Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être recherchée qu'en cas de faute prouvée et directement à l'origine du dommage allégué, à l'exclusion de toute présomption de responsabilité. Sauf disposition légale impérative contraire, la réparation de tout dommage direct est plafonnée, tous préjudices confondus, au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la Prestation à l'origine du dommage.

Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects ou immatériels (perte d'exploitation, perte de jouissance, préjudice d'image, trouble de jouissance, etc.), ainsi que tout dommage résultant : d'une cause étrangère au périmètre traité ; d'un manquement du Client à ses obligations ; de l'état des locaux, installations ou réseaux préexistant à l'intervention ; ou d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Conformément à l'ordre public, la présente limitation ne saurait avoir pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité du Prestataire en cas de faute lourde, de manœuvre dolosive, ou de dommage résultant d'une atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

Article 10 – Assurance

Le Prestataire déclare être garanti au titre de la Responsabilité Civile Professionnelle et de la Protection Juridique suite à accident par **Inter Mutuelles Entreprises (Matmut Pro)**, dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 Rouen, sous le contrat n° **971 0002 57115 E**, pour l'activité de lutte contre les nuisibles (dératissage, désinsectisation, désinfection et piégeage), dans les limites et conditions des Conditions Générales et Particulières de ce contrat. Une attestation d'assurance est fournie sur simple demande.

Article 11 – Propriété intellectuelle et confidentialité des rapports

Les devis, rapports d'intervention, attestations, méthodes et protocoles de traitement établis par le Prestataire demeurent sa propriété. Le Client s'engage à ne les utiliser que pour ses besoins propres (justification auprès d'un syndic, d'une assurance, d'un bailleur) et à ne pas les modifier, ni en dénaturer le contenu ou la portée.

Article 12 – Données personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées exclusivement dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et de l'exécution des Prestations, pour la durée strictement nécessaire à ces finalités et aux obligations légales de conservation. Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition, qu'il peut exercer en contactant le Prestataire.

Article 13 – Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables à chaque commande sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis par le Client.

Article 14 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Pour les Clients professionnels, TOUT LITIGE relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation des présentes relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce du ressort du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédure d'urgence, y compris en matière de référé.

Pour les Clients consommateurs, et conformément aux dispositions d'ordre public du Code de procédure civile, cette clause attributive de compétence n'est pas opposable : le Client consommateur conserve la faculté de saisir la juridiction de son lieu de domicile ou celle du lieu d'exécution de la Prestation. En cas de litige, le Client est invité à contacter en priorité le Prestataire afin de rechercher une solution amiable, puis, à défaut d'accord, peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation.