

# Conditions Générales de Ventes

## Article 1 – Désignations du prestataire

L'entreprise AZ SERVICES, dont le siège social est situé au 18 Impasse de Lacombe Noir 19270 USSAC, immatriculée au Répertoire des métiers de Tulle sous le numéro 889.865.234 RM 19 Adresse mail : azservices19100@gmail.com – 06.80.40.28.87

## Article 2 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de désinsectisation, dératissage et piégeage de taupes et rats taupiers ( « Les Services ») proposés par l'entreprise AZ SERVICES (« Le Prestataire ») aux consommateurs et Clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »). Elles précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture des Services commandés par les Clients. Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site Internet du Prestataire. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service sont de la seule responsabilité du Client. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services ou sur Internet. Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Les documents contractuels sont les suivants :

- La commande acceptée formellement (devis signé ou d'un comme un accord)
- Les présentes conditions Générales
- Le Protocole d'intervention

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

## Article 3 – Commandes

3.1 Le Client émet une demande d'intervention auprès du Prestataire par contact direct, téléphone, courriel, sur son site Internet ou via les réseaux sociaux du Prestataire. Les Services commandés par le Client peuvent être exécutés de manière successive dans le cadre d'un forfait ou être exécutés en une fois dans le cadre d'une intervention ponctuelle unique. Le Prestataire établit et communique au Client par voie électronique un devis détaillant les Services proposés selon les besoins du Client communiqués dans sa demande d'intervention auprès du Prestataire.

3.2 La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après : établissement par le Prestataire d'un devis détaillant les Services proposés selon les besoins du Client communiqués dans sa commande et envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par courrier électronique. Les devis établis par le Prestataire sont valables pendant une durée de dix (10) jours. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur validation du devis et des autres modalités éventuelles de fourniture des Services (appelées « Protocole d'intervention ») par le Client par signature électronique selon le procédé utilisé par le Prestataire et encaissement par celui-ci de l'intégralité de l'acompte dû. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

3.3 La commande n'est considérée comme définitive par le Prestataire qu'après l'encaissement par le Prestataire d'un acompte de 50 % du montant total de la commande.

3.4. Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la passation de la commande (signature du devis) sauf pour les produits mentionnés à l'article L.221-28 du Code de la consommation. Ce droit de rétractation doit être exercé par l'envoi du formulaire type figurant en Annexe des présentes CGV à l'adresse du Prestataire telle que mentionnée ci-avant. Il est rappelé que le droit de rétractation ne peut être mis en oeuvre par le Client lorsque les Services mentionnés au devis ont été exécutés par le Prestataire avec l'accord du Client avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

3.5 Outre l'exercice du droit de rétractation dans les conditions susvisées, en cas d'annulation de la commande par le Client **au moins 48 h** avant la date prévue d'intervention, et pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article "Conditions de paiement" des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. En cas d'annulation de la commande définitive par le Client **moins de 48 h** avant la date prévue d'intervention, le solde du devis sera facturé par le Prestataire et le Client devra payer l'intégralité des Services commandés et non exécutés. De la même manière, en cas d'absence du Client au jour de l'intervention ou d'empêchement d'accès du Prestataire au lieu de l'intervention, la commande sera considérée comme annulée et le Client devra payer l'intégralité des Services commandés et non exécutés.

3.6. Les commandes de Services à exécution successive ne pourront faire l'objet d'aucune annulation par le Client, hormis dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation.

3.7. Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire et qu'avec son accord express par la signature par le Client d'un devis modifié et ajustement éventuel du prix.

## Article 4 – Tarifs.

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la confirmation de l'acceptation par celui-ci, tels que communiqués au Client, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article " Commandes " ci-dessus. Les prix sont exprimés en Euros, HT. Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client à l'issue de la fourniture des Services commandés et dans un délai maximum de un (1) jour ouvré.

## Article 5– Conditions de règlement

5.1 Les Services proposés par le Prestataire sont délivrés au Client en contre partie d'un prix.

5.2. Un acompte correspondant à 30 % du prix total des Services commandés est exigé lors de la passation de la commande par le Client. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la fourniture desdits Services, dans les conditions définies à l'article «Fourniture des Services» ci-après.

Les modes de paiement sécurisés suivants sont utilisés :

- par virement bancaire,
- par espèces,
- par chèque.

Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes. Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

5.3. En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées dès le premier jour de retard au taux de 10 % du montant TTC du prix de la fourniture des services, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. En cas de défaut de paiement du Client, et lorsque le Prestataire doit être exposé des frais de recouvrement de la créance du Client, le Prestataire est en droit de demander une indemnisation complémentaire justifiée (frais d'avocats, huissiers...). En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

5.4 Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

#### **Article 6 – Modalités de fourniture des Services**

6.1. Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités déterminées aux termes du Protocole d'intervention communiqué au Client par le Prestataire en même temps que le devis et que le Client s'engage expressément à respecter en validant sa commande.

6.2. Les Services commandés par le Client, à l'exception des Services à exécution successives, seront fournis dans un délai maximum de 60 jours à compter de la validation définitive du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens, le Prestataire ne garantissant pas le résultat de l'intervention, et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

6.3 L'étendu des Services commandés sont définis par le devis établi par le prestataire. Celui-ci est établi à partir des données, spécifications et plans qui auront été transmis par le Client. Toute erreur, omission, imprécision ou modification ultérieure de ces données et documents, dans la mesure où elle peut avoir un effet sur les conditions du devis initial, autorisera le Prestataire à réajuster les conditions, notamment en termes de prix et de délais. En cas de refus par le Client du réajustement des conditions du devis initial, le Prestataire sera en droit d'annuler la commande, le solde du devis initial sera facturé par le Prestataire et le Client devra payer l'intégralité des Services commandés et non exécutés. Le Client s'engage à informer le Prestataire, dès sa survenance, de tout fait susceptible d'avoir une incidence sur les délais d'exécution et sur les coûts.

6.4. En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par le Prestataire, les coûts y liés feront l'objet d'un nouveau devis qui devra être signé par le Client. En cas d'impossibilité pour le Prestataire d'établir un nouveau devis, et notamment en cas d'intervention urgente, le Client devra établir sa demande supplémentaire par tout moyen écrit adressé au Prestataire. Les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure que le Client s'engage à régler. Le Prestataire pourra suspendre l'exécution de toute demande de fourniture de Services supplémentaires si elle n'a pas fait l'objet d'ordres écrits spécifiques du Client.

6.5. Au cours de la fourniture des Services, le Client s'engage à suivre scrupuleusement les instructions transmises par le Prestataire aux termes du Protocole d'intervention. Le Client s'engage notamment à permettre l'accès au lieu et aux zones d'intervention du Prestataire et en dégager l'accès avant le jour de l'intervention.

6.6. Dans le cas où les lieux dans lesquels la fourniture des Services doit être réalisé par le Prestataire ou que les conditions de réalisations ne garantissent pas la sécurité des salariés du Prestataire, du client ou des tiers, le Prestataire sera en droit de refuser la fourniture des Services. Le Prestataire pourra facturer au Client une pénalité de 150 euros au titre du déplacement effectué. Une nouvelle date d'intervention pourra être fixée d'un commun accord entre le Prestataire et le Client, à charge pour le Client dans cet intervalle de prendre les mesures nécessaires à la mise en conformité avec les exigences de sécurité du Prestataire. En cas d'impossibilité pour le Client de corriger la situation permettant une fourniture des Services dans des conditions de sécurité suffisantes, le Prestataire sera en droit de résilier la commande et le Client sera tenu au paiement du prix prévus aux termes du devis accepté, outre la pénalité de 150 euros appliqué pour le premier déplacement infructueux.

6.7. A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la fourniture des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

6.8 Le Client disposera d'un délai de 24 heures à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect des formalités et délais par le Client.

6.9 Dans le cas où le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Services commandés met à la disposition du client du matériel, ce dernier reste la propriété exclusive du Prestataire, le Client s'engageant à le restituer à première demande du Prestataire. En cas de dégradation, perte et non-restitution du matériel mis à disposition par le Prestataire, ledit matériel sera intégralement facturé au Client.

#### **Article 7 – Responsabilité – Garantie**

7.1 La fourniture des Services proposés par le Prestataire implique l'utilisation de substances dangereuses et nocives en cas de contact avec des personnes, des animaux domestiques ou détériorer certains meubles ou agencements. Le Prestataire fournit au Client préalablement à la validation de commande un Protocole d'intervention complet et détaillé contenant toutes les consignes à respecter par le Client, la notice des produits utilisés pour la fourniture des Services et les recommandations d'usage que le client s'engage à respecter en validant la commande. Il appartient donc au Client de prendre toutes les précautions nécessaires afin de respecter le Protocole d'intervention. Une fois les Services fournis par le Prestataire, il appartient au Client de sécuriser les lieux conformément au Protocole d'intervention, le cas échéant en interdisant l'accès. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'éventuels dommages subis par le Client, personnes ou animaux présents sur le lieu de l'intervention.

7.2. Le Client devra obtenir préalablement à la fourniture des Services toutes les autorisations nécessaires le cas échéant (autorisation du bailleur, du syndic de copropriété, voirie, stationnement, etc.) sous sa seule et entière responsabilité. Le Client garantit le Prestataire contre tout recours dans le cas où il n'aurait pas obtenu les autorisations nécessaires à l'intervention du Prestataire.

7.3 Il appartient au Client en fonction du Protocole d'intervention qui lui est communiqué par le Prestataire avant la validation de sa commande de s'assurer que les meubles, agencements, objets divers présents sur le lieu de l'intervention ne sont pas susceptibles d'être endommagés par l'usage par le Prestataire des produits ou composants desdits produits dont la liste est communiquée aux termes du Protocole d'intervention. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des dommages causés par l'utilisation normale desdits produits, c'est à dire conformément aux fiches produits communiquées en amont au Client.

7.3 La responsabilité du Prestataire sera limitée aux seuls dommages matériels directs causés au Client qui résulteraient de fautes imputables au Prestataire dans la fourniture des Services dûment prouvées. En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services. Le Prestataire ne sera aucunement responsable des dommages indirects éventuellement subis par le Client.

7.4 La responsabilité du Prestataire est donc strictement exclue en cas de :

- contamination du Client, des personnes ou animaux domestiques présents sur le lieu, postérieure à son intervention
- non-respect par le Client du Protocole d'intervention, dommages résultant en tout ou partie de l'usure normale des Services fournis, des détériorations ou accidents imputables au Client ou à un tiers,
- d'utilisation de tout autre produit par le Client ou un tiers à la suite de son intervention.

7.5 Le Prestataire s'engage à fournir un Service conforme à la description contractuelle et à la réglementation qui leur est éventuellement applicable en France. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture des Services. En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Services défectueux, la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales. Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le Prestataire ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des défauts de conformité dans un délai maximum de 24 heures à compter de la fourniture des Services. Il appartient également au Client de solliciter auprès du Prestataire la mise en conformité des Services défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme. La mise en conformité du Service défectueux a lieu dans un délai ne pouvant excéder trente jours suivant la demande du Client. Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L

217-12 du Code de la consommation, le Prestataire peut refuser celle-ci. Si les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil. Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L 217-14 du Code de la consommation. Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'est alors pas tenu de demander au préalable la mise en conformité des Services défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Service fourni et la valeur de ce service en l'absence du défaut de conformité. En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

7.6 Le Prestataire répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés. Le Client peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés des Services conformément à l'article 1641 du Code Civil; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

7.7 Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

7.8. Le Prestataire n'assurera en aucun cas la garde des locaux objet de l'intervention et ce pendant toute la durée de son intervention.

#### **Article 8 – Propriété intellectuelle**

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Protocole d'intervention et le savoir-faire du Prestataire sont également protégés et sont la propriété du Prestataire. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

#### **Article 9 – Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.

#### **Article 10 – Données personnelles**

En application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) il est rappelé que les Données nominatives à Caractère Personnel (DCP) recueillies auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables à la réalisation des Prestations. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables. Le responsable du traitement des données est le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email. En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

#### **Article 11 – Droit applicable – Litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français. Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Services conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur

exécution, leur résolution; leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.