



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

I. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'entreprise individuel Punaises Nuisibles et solutions (« Punaises nuisibles et Solutions ») fournit des services de dératisation, désinsectisation et de détection canine de punaise de lit pour les régions ÎLE DE FRANCE et GRAND EST (les « Services »).

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») ont pour objet de définir les conditions régissant toutes les prestations de Services fournies par Punaises nuisibles et Solutions et s'appliquent à toute commande d'un Service effectuée par des clients (ci-après, ensemble, le « **Client** »). Les CGV régissent à ce titre les relations contractuelles entre le Client et Punaises nuisibles et Solutions.

Les CGV sont mises à disposition du client sur le site internet de Punaises nuisibles et Solutions (www.punaisesnuisiblesetsolutions.com, www.detection-punaise-de-lit.com) (les « **Sites** ») où elles sont directement consultables à tout moment.

En engageant les Services de Punaises nuisibles et Solutions, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les termes et conditions des présentes CGV.

Punaises nuisibles et Solutions vous invite à lire attentivement les CGV avant chaque commande, Punaises nuisibles et Solutions se réservant la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

II. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Punaises nuisibles et Solutions s'oblige à communiquer au Client, de manière lisible et compréhensible, les informations listées par l'article L.221-5 du Code de la consommation.

En conséquence, le Client reconnaît avoir été dûment informé, préalablement à la conclusion de la Commande.

III. COMMANDE

Toute commande, pour être valable, fera l'objet d'une acceptation du Client soit par retour d'un devis signé par le Client, soit par réception d'un email ou sms provenant du Client et acceptant les termes de la commande (la « **Commande** »).

Toute Commande vaut accord exprès à l'exécution des Services par la Punaises nuisibles et Solutions.

Toute modification de la Commande sera soumise à l'accord préalable et écrit de Punaises nuisibles et Solutions.

IV. PRIX

Le prix des Services disponible sur le Site est indiqué en Euros, soit toutes taxes françaises comprises (TTC) Le prix du Service est celui en vigueur sur le Site au jour de la Commande.

Les prix des Services sont fixés à la discrétion de Punaises nuisibles et Solutions qui se réserve le droit de les modifier à tout moment. Toutefois, Punaises nuisibles et Solutions s'engage à facturer les prestations aux prix indiqués lors de la confirmation de la Commande, y compris si la date de réalisation du Service a été déplacé par Punaises nuisibles et Solutions.

Le prix du Service est calculé en fonction d'éléments indiqués par le Client (ex : nombre de m² pour les logements, nombre de chambres pour les hôtels, frais de déplacement en fonction de lieu d'intervention ...).

Les déclarations du Client font foi, toutefois, si l'intervenant de Punaises nuisibles et Solutions s'aperçoit lors de son intervention, d'une erreur manifeste sur les déclarations de du Client, il se réserve le droit de limiter son intervention aux termes de la Commande ou, si le Client en fait la demande, de facturer le Service aux prix réellement applicable.

V. MODALITES DE PAIEMENT

Moyens de paiement suivants :

- Carte bleue
- Espèces
- Virement bancaire

Sauf autres modalités prévues expressément entre Punaises nuisibles et Solutions et le Client, le paiement du prix s'effectue comptant une fois la Commande acceptée par le Client. Aucune Commande ne pourra être prise en compte à défaut de la réception du complet paiement du prix des Services par Punaises nuisibles et Solutions à cette date.

Lors de la Commande, Punaises Nuisibles et Solutions communique au client le lien de paiement ou les coordonnées bancaires du compte sur lequel effectuer le virement bancaire.

Tous les règlements doivent être effectués à leur date d'échéance, tout retard de paiement de la part du Client entrainera l'application de pénalité de retard à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal français, majoré d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Une facture sera remise au Client Punaises nuisibles et Solutions

VI. CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION

Avant la prestation de Service, le Client s'engage à appliquer un « protocole de pré-intervention » qu'il reçoit sous forme d'une « fiche conseils avant passage » envoyé à l'adresse mail qu'il aura communiqué à Punaises nuisibles et Solutions lors de la commande ou de la prise de rendez-vous (le « **Protocole** »).

Le respect des consignes énoncées dans la « fiche conseils avant passage » est de l'entière responsabilité du Client.

Lors de la prestation, si l'intervenant de Punaises nuisibles et Solutions s'aperçoit que les consignes listées dans le Protocole n'ont pas été respectées, il en informe le Client et lui explique les incidences en fonction de la situation : impossibilité de réaliser tout ou partie de la prestation, résultat faussé ... Dans l'hypothèse où le Client n'a pas respecté le Protocole et que l'intervenant ne peut pas effectuer tout ou partie de la prestation, l'intervention fera néanmoins l'objet d'une facturation au prix convenu.

VII. ANNULATION, RENDEZ-VOUS NON HONORES, DEPLACEMENT DE RENDEZ-VOUS

Les Prestations annulées 48 heures à l'avance seront (I) remboursées au Client dans les plus brefs délais à la suite de la réception de la notification d'annulation par Punaises nuisibles et Solutions si elles ont été payées par le Client avant l'annulation ou (II) ne seront pas facturées au Client si elles n'ont pas fait l'objet du paiement par le Client avant l'annulation.

Sauf cas de force majeure, tout rendez-vous non honoré fera l'objet d'une facturation au prix convenu lors de la Commande.

Punaises nuisibles et Solutions accepte les demandes de déplacement de rendez-vous faites au moins 48 heures à l'avance.

VIII. RESPONSABILITE DE PUNAISES NUISIBLES ET SOLUTIONS

Les prestations réalisées par Punaises nuisibles et Solutions sont effectuées dans le cadre d'une obligation de moyen. La responsabilité de Punaises nuisibles et Solutions ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations.

D'une manière générale, la responsabilité de Punaises nuisibles et Solutions est exclue en cas :

- (I) de dommages qui n'ont pas été directement causés par un manquement de sa part aux présentes CGV, et (II) de dommages indirects subis par le Client ;
- D'empêchement ou de retard dans l'exécution de ses obligations, en vertu des présentes CGV, causé par tout acte ou manquement de la part du Client (ou de toute personne agissant en au nom et pour le compte du Client), d'un tiers ou découlant d'un événement de force majeure.

Dans tous les cas, la responsabilité de Punaises nuisibles et Solutions est limitée aux sommes versées par le Client et encaissées par Punaises nuisibles et Solutions pour le Service ayant été à l'origine du dommage du Client.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des tribunaux français, qui empêche Punaises nuisibles et Solutions de remplir ses obligations contractuelles au titre de l'exécution d'un service donné, les obligations de Punaises nuisibles et Solutions seront suspendues et Punaises nuisibles et Solutions ne verra pas sa responsabilité engagée à cet égard. Punaises nuisibles et Solutions informera le Client de la survenance de cet événement dans les plus brefs délais.

IX. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat. »

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L.612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L.611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature

contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, le Client est invité à contacter :

Monsieur Lakdar KHELLOUT

PUNAISES NUISIBLES ET SOLUTIONS

54 avenue Lénine

94250 Gentilly

Téléphone : 06 26 78 14 77

Courriel : contact@punaisesnuisiblesetsolutions.com

Dans l'année qui suit la demande du Client auprès de Monsieur Lakdar KHELLOUT, en application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation, le Client pourra faire examiner sa demande par le médiateur de son choix, étant précisé qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur.

Pour les litiges transfrontaliers, le Client est invité à prendre l'attache du Centre européen des consommateurs France : <https://www.europe-consommateurs.eu/>

Le Client pourra aussi, à ses frais, se faire assister par un conseil.

X. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de contestation, litige ou action relative à ou trouvant son origine dans l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGV et/ou la conclusion, l'exécution ou la résiliation d'un Service, les parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable.

Si aucune solution amiable n'était trouvée, les parties conviennent que le litige sera porté exclusivement devant les tribunaux de Paris.

XI. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du Site reste la propriété de Punaises nuisibles et Solutions, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et constitutive d'un délit.

XII. INFORMATIQUES ET LIBERTES

Les informations personnelles fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiquées aux partenaires de Punaises nuisibles et Solutions chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire des sites internet www.detection-punaise-de-lit.com et www.punaisesnuisiblesetsolutions.com a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'information et des libertés.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site www.detection-punaise-de-lit.com et www.punaisesnuisiblesetsolutions.com

XIII. DIVISIBILITE DES CLAUSES

La nullité d'une des clauses des présentes n'entraîne pas la nullité des présentes CGV, les autres clauses continueront à produire leurs effets.

XIV. RENONCIATION

Le fait, pour Punaises nuisibles et Solutions, de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou plusieurs clauses des présentes CGV, n'emportera en aucun cas renonciation à se prévaloir du reste des dites CGV.

XV. LANGUE

Les présentes CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le Site en langue française