

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – PEST (BtoC) 2026

ARTICLE 1 – OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société RENTOKIL INITIAL (dont l'identité complète figure en pied de page des présentes - ci-après « la Société ») fournit des prestations de prévention, de détection, de traitement et de lutte contre les nuisibles, à toute personne physique ou morale n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle ayant souscrit aux prestations de la Société par la signature d'un devis (ci-après le « Client »).

Le contrat conclu entre la Société et le Client (ci-après le « Contrat ») est constitué du devis et/ou du bon de commande accepté par le Client, ainsi que des présentes CGV. La signature du Contrat par le Client emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV, dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement.

Les CGV applicables sont celles communiquées au Client et acceptées par lui lors de la signature du devis. La Société peut modifier les présentes CGV à tout moment, étant précisé que toute modification ne s'appliquera aux contrats en cours qu'après acceptation expresse du Client. En cas de renouvellement du contrat, notamment par tacite reconduction, les nouvelles CGV pourront s'appliquer à compter de la nouvelle période contractuelle, sous réserve d'avoir été communiquées au Client avant le renouvellement et de lui avoir laissé la possibilité de les refuser avant cette date.

Le Client reconnaît également avoir reçu, avant la conclusion du Contrat, les informations essentielles relatives aux Prestations, à leur prix, à leurs conditions d'exécution, aux garanties éventuellement applicables et aux coordonnées de la Société.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS PROPOSÉES

La Société propose des Prestations de prévention, de détection, de traitement et de lutte contre les nuisibles, réalisées soit dans le cadre d'un abonnement comprenant un programme de gestion adapté aux caractéristiques du site, soit dans le cadre d'une intervention ponctuelle déterminée, pouvant nécessiter plusieurs passages rapprochés sans impliquer de surveillance ni de suivi dans le temps.

Selon le Contrat souscrit, la Société peut notamment procéder à l'une ou plusieurs de Prestations suivantes :

- à une phase d'audit et d'inspection initiale du Site ;
- à la mise en place d'un plan de lutte personnalisé ;
- à l'installation de dispositifs de détection, de surveillance et de traitement (ex : pièges, appâts, systèmes connectés) ;
- à la surveillance continue et au suivi de l'activité des nuisibles ;
- à l'entretien, la vérification et le renouvellement des Équipements installés, ainsi qu'à l'analyse des données collectées et à l'émission de rapports ou recommandations ;
- à la mise en œuvre de traitements curatifs, par des moyens mécaniques, physiques ou chimiques, en cas de présence avérée de nuisibles ;
- et, le cas échéant, à la réalisation d'interventions complémentaires ou spécifiques, notamment en cas d'infestation.

En revanche, demeurent à la charge exclusive du Client toutes prestations étrangères au périmètre contractuel, et notamment : les travaux d'infrastructure, les interventions sur la structure du bâtiment ou les installations électriques, les opérations de nettoyage, l'enlèvement des indices d'infestation, tels que les excréments ou insectes morts, ainsi que toute prestation non expressément prévue au devis ou au bon de commande, sauf souscription préalable à des prestations complémentaires.

ARTICLE 3 – COMMANDE DES PRESTATIONS, MODIFICATION, ANNULATION

3.1. Commande

Les Prestations peuvent être commandées par le Client sous forme d'abonnement ou d'intervention ponctuelle et donnent lieu à l'établissement préalable d'un devis ou bon de commande remis au Client, lequel détaillera les Prestations commandées ainsi que leur date de réalisation.

Le Contrat est réputé formé à la date de signature du devis ou du bon de commande par le Client.

3.2. Modification

Les éventuelles modifications des Prestations commandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités de la Société, que si elles sont notifiées par écrit huit (8) jours au moins avant la date prévue pour la fourniture de la Prestation, acceptées expressément par la Société, et formalisées par la signature d'un devis complémentaire ou avenant au Contrat précisant les ajustements éventuels de prix et de délais. La Société fera ses meilleurs efforts pour prendre en compte ces modifications, mais se réserve la possibilité de les refuser en cas d'impossibilité technique, juridique ou autre dont elle informera le Client.

3.3. Annulation imputable au Client

Hors cas de force majeure et hors exercice valable du droit de rétractation, toute annulation de la Prestation par le Client avant la première intervention devra être notifiée à la Société par écrit.

En cas d'annulation de la prestation par le Client avant son exécution, la Société pourra facturer une indemnité forfaitaire correspondant aux frais engagés et au préjudice subi, selon les modalités suivantes :

- Annulation plus de 48 heures avant la date prévue : aucune indemnité
- Annulation moins de 24 heures avant l'intervention : indemnité forfaitaire d'un montant de 50% du montant de la commande

Le montant de cette indemnité ne constitue pas une clause pénale manifestement excessive et reste proportionné au préjudice réellement subi.

En revanche, aucune indemnité ne sera due par le Client lorsque l'annulation intervient dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou en cas de force majeure dûment justifiée.

ARTICLE 4 – RÉALISATION DES PRESTATIONS

La Société réalisera les Prestations selon une périodicité et à des jours fixés au Contrat.

Toute modification du jour d'intervention ou de la périodicité des passages par la Société devra être justifiée par un motif légitime (notamment des contraintes organisationnelles) et portée à la connaissance du Client dans les meilleurs délais. La Société proposera au Client une nouvelle date d'intervention en tenant compte, autant que possible, de ses disponibilités.

Les Prestations réalisées donnent lieu à des enregistrements informatiques internes à la Société (historiques de passages, comptes tendus techniques, rapport d'intervention), lesquels constituent des éléments de preuve de la bonne exécution des Prestations, sans priver le Client de la possibilité d'apporter tout élément contraire.

La Société mettra en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des Prestations, étant précisé qu'elle pourra suspendre ou différer toute intervention en cas de non-paiement, dans les conditions prévues à l'article 6.2.3 des présentes CGV, sous réserve que cette suspension soit justifiée et proportionnée

Dans le cadre de leurs interventions, les techniciens de la Société amenés à intervenir dans des zones techniques sensibles, notamment les postes électriques et les tableaux généraux basse tension (TGBT), opèrent en présence d'une personne habilitée désignée par le Client.

La Société garantit que ses techniciens ont suivi les formations et stages nécessaires et disposent des habilitations requises pour intervenir dans les locaux du Client.

La Société s'engage à intervenir, en dehors des passages contractuels, à la demande du Client et dans le cadre des Prestations prévues au Contrat. Toutefois, sont exclus de ce périmètre :

- les situations d'infestation exceptionnelle nécessitant la mise en œuvre de moyens spécifiques ou d'une opération lourde, donnant lieu à l'établissement d'un devis complémentaire ;
- les interventions rendues nécessaires par un non-respect par le Client des règles d'hygiène, de nettoyage ou de stockage ;
- les interventions consécutives à un défaut d'étanchéité ou d'herméticité du bâtiment.

ARTICLE 5 – PRIX

5.1. Détermination du prix

Le prix des Prestations est indiqué sur le devis ou bon de commande et est réputé établi en fonction des barèmes de la Société en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

Le montant de l'abonnement est déterminé sur une base annuelle de douze (12) mois, en fonction des Prestations prévues au Contrat et de leur périodicité, indépendamment des périodes pendant lesquelles le Client ne solliciterait pas d'intervention, sauf accord contraire entre les Parties.

5.2. Révision et variation des prix

Les prix seront révisés annuellement afin de tenir compte de l'évolution des conditions économiques affectant l'exécution des Prestations, notamment l'évolution des coûts de main-d'œuvre, de transport depuis la métropole, du prix du carburant, ainsi que plus généralement de toute composante entrant dans le coût des Prestations.

En tout état de cause, la révision du prix ne pourra intervenir qu'une fois par an et ne pourra avoir d'effet rétroactif.

Cette révision interviendra chaque année au mois de janvier. Par exception, pour les Contrats conclus entre le 1er septembre et le 31 décembre, la première révision pourra intervenir au mois de juillet de l'année suivant la conclusion du Contrat. Les révisions ultérieures interviendront ensuite au mois de janvier de chaque année.

La Société informera le Client du nouveau prix applicable sur support durable, dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur. Cette information précisera le nouveau prix applicable, la date d'entrée en vigueur de la révision, l'indice retenu ainsi que le mode de calcul appliqué. À défaut de notification préalable du nouveau prix dans les conditions prévues au présent article, la révision tarifaire ne sera pas opposable au Client.

En cas d'augmentation du prix des Prestations de plus de 6 %, le Client pourra également solliciter une renégociation du prix dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du nouveau prix. À défaut d'accord entre les Parties sur le nouveau prix applicable, le Client pourra résilier le Contrat pour l'avenir, sans frais, avant l'entrée en vigueur du nouveau prix. Cette faculté de résiliation s'éteindra si l'augmentation proposée est inférieure est 6 %.

Jusqu'à la prise d'effet de la résiliation, le prix antérieurement applicable restera dû pour les Prestations effectivement réalisées.

5.3. Consommables

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, certains consommables peuvent être fournis au Client dans les limites prévues au Contrat (ex : appâts, gel anti-insecte, diffuseurs, recharges, produits de traitement). En cas de dépassement des quantités contractuellement prévues, les quantités supplémentaires seront facturées au Client.

5.4. Prestations complémentaires

Hors cas d'infestation avérée, la Société pourra, à la demande du Client et dans la limite de ses disponibilités, réaliser un (1) passage supplémentaire maximum sans facturation complémentaire. Au-delà, toute intervention supplémentaire sera facturée au tarif unitaire de cent vingt (120) euros TTC par passage.

En cas d'infestation avérée nécessitant des moyens spécifiques ou excédant le périmètre des Prestations prévues au Contrat, la Société proposera au Client un devis complémentaire pour la mise en œuvre d'un traitement adapté.

ARTICLE 6 – FACTURATION - PAIEMENT

6.1. Facturation

Les devis établis par la Société sont valables pour une durée de trente (30) jours à compter de leur émission. Passé ce délai, la Société se réserve le droit d'en modifier les conditions, notamment tarifaires.

La facturation est effectuée d'avance, selon les modalités prévues au Contrat. La première facture est émise à compter de la date de prise d'effet du Contrat.

Les prix s'entendent pour des prestations réalisées aux heures normales d'intervention, soit du lundi au vendredi, de 7h30 à 15h30, hors jours fériés. Toute intervention réalisée en dehors de ces plages horaires, sous réserve de l'accord préalable de la Société, fera l'objet d'une facturation complémentaire, calculée sur la base d'une majoration de 25 % des tarifs applicables.

Les prix facturés correspondent exclusivement aux Prestations incluses dans le Contrat.

En cas d'impossibilité d'intervention imputable au Client, notamment en cas d'absence du client ou d'impossibilité d'accès aux locaux lors du rendez-vous convenu, une indemnité forfaitaire sera due, correspondant aux frais de déplacement, de mobilisation du personnel et à la désorganisation du planning, d'un montant de 120 TTC.

6.2. Paiement

6.2.1. Délai et modalités de paiement

Les factures sont payables selon les modalités et délais indiqués au Contrat ou sur la facture.

Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les factures sont payables à réception.

Les factures peuvent être réglées par prélèvement SEPA, virement bancaire, chèque.

Sauf opposition du Client ou demande de facture papier, les factures seront adressées par voie électronique. A la demande du Client, l'émission d'une facture sur support papier pourra être facturée un euro et soixante-dix centimes (1,70 €) par facture.

Lorsque le paiement par prélèvement SEPA est choisi par le Client, celui-ci s'engage à compléter et signer le mandat SEPA transmis par la Société.

En cas de rejet de prélèvement SEPA ou de chèque, le Client s'engage à accepter de payer les frais de gestion d'un montant de dix euros hors taxes (10 € HT) par facture émise, destinés à couvrir les frais administratifs engagés.

6.2.2. Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, les sommes dues porteront intérêt de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Ces intérêts courent à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et jusqu'au paiement complet des sommes dues.

Le Prestataire pourra en outre demander une indemnisation complémentaire, sur justification, couvrant l'ensemble des frais engagés pour le recouvrement des sommes dues.

6.2.3. Défaut de paiement

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à son échéance, et à défaut de régularisation dans un délai de trente (30) jours suivant l'expiration du délai de paiement applicable, la Société se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations, sans préavis et sans indemnité, conformément à l'article 1219 du Code civil, jusqu'à complet paiement.

La suspension des Prestations ne fait pas obstacle au paiement des sommes dues au titre des Prestations déjà réalisées.

Le défaut de paiement pourra également entraîner la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2 des présentes CGV.

La Société se réserve par ailleurs le droit d'engager toute procédure de recouvrement utile, notamment une procédure d'injonction de payer lorsque les conditions légales sont réunies conformément aux articles 1405 et suivants du Code de procédure civile.

ARTICLE 7 - DURÉE DU CONTRAT, RECONDUCTION, RÉSILIATION

7.1. Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date indiquée au devis ou au bon de commande. Il lie les Parties dès sa conclusion, quand bien même l'exécution des Prestations interviendrait ultérieurement. En conséquence, l'ensemble des obligations contractuelles, notamment financières, produisent leurs effets dès la date de conclusion du Contrat.

7.2. Durée du Contrat

Sauf dispositions contraires, le Contrat est conclu pour une durée ferme de douze (12), vingt-quatre (24), trente-six (36) ou quarante-huit (48) mois, telle que précisée au devis ou au bon de commande.

7.3. Reconduction tacite

Le Contrat est reconduit tacitement à son échéance pour une nouvelle période de même durée, sauf opposition à sa reconduction par le Client ou par la Société dans les conditions prévues ci-dessous.

Conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation, la Société informe le Client consommateur, par écrit, de la possibilité de ne pas reconduire le Contrat, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date limite de non-reconduction. Elle est délivrée dans des termes clairs et compréhensibles et mentionne, dans un encadré apparent, la date limite à laquelle le Client peut s'opposer à la reconduction.

À défaut pour la Société d'avoir adressé au Client l'information prévue à l'article L. 215-1 du Code de la consommation dans les conditions rappelées ci-dessus, le Client peut mettre gratuitement fin au Contrat à tout moment à compter de sa reconduction. Les sommes éventuellement versées d'avance au titre de la période postérieure à la résiliation sont remboursées au Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation.

7.4. Résiliation à échéance

Le Client peut notifier à la Société sa volonté de ne pas reconduire le Contrat par tout moyen écrit permettant d'en conserver la preuve, au plus tard un (1) mois avant l'échéance du Contrat.

La Société peut également s'opposer à la reconduction du Contrat, sous réserve d'en informer le Client par écrit au plus tard un (1) mois avant l'échéance du Contrat.

7.5. Résiliation anticipée

Toute résiliation anticipée du Contrat, c'est-à-dire intervenant avant le terme de la période d'engagement en cours, est régie par les dispositions de l'article 14 des présentes CGV.

ARTICLE 8 – UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, la Société peut mettre à disposition du Client certains Équipements nécessaires à la réalisation des Prestations.

La Société s'engage à fournir des Équipements conformes à la réglementation en vigueur. Les fiches de sécurité peuvent être communiquées au Client à sa demande.

Ces Équipements sont mis à disposition du Client uniquement pour les besoins des Prestations prévues au Contrat. Ils ne constituent en aucun cas une vente et demeurent la propriété exclusive de la Société pendant toute la durée du Contrat.

Le Client assure la garde des Équipements installés à son domicile ou dans les lieux d'intervention et s'engage à en faire un usage conforme à leur destination. Il est responsable de leur bonne utilisation, de leur conservation et de leur sécurité pendant toute la durée de leur mise à disposition.

Le Client est responsable des dommages causés aux Équipements lorsqu'ils résultent de sa faute, de sa négligence, d'une utilisation non conforme ou du fait des personnes dont il répond. En revanche, il n'est pas responsable des dommages résultant d'un vice propre des Équipements, de leur usure normale, d'un cas de force majeure ou d'un fait exclusivement imputable à la Société.

Le Client s'engage à informer la Société dans les meilleurs délais en cas de perte, vol, détérioration, dysfonctionnement ou déplacement accidentel des Équipements.

Lorsque les Équipements sont susceptibles de présenter un risque en cas de mauvaise manipulation, notamment en présence d'enfants ou d'animaux domestiques, le Client s'engage à respecter les consignes de sécurité communiquées par la Société et à ne pas intervenir directement sur les Équipements.

À l'issue du Contrat, ou lorsque leur présence n'est plus nécessaire à l'exécution des Prestations, les Équipements devront être restitués à la Société ou laissés accessibles afin de permettre leur récupération.

En cas de perte, de vol, de détérioration imputable au Client ou d'impossibilité de restitution des Équipements du fait du Client, la Société pourra facturer au Client le coût réel et justifié de remplacement ou de réparation des Équipements concernés, tenant compte, le cas échéant, de leur état et de leur ancienneté.

ARTICLE 9 – MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les délais d'exécution des Prestations sont communiqués à titre indicatif et ne constituent aucun engagement ferme de la Société.

À défaut de date ou de calendrier convenu, la Société réalisera les Prestations dans un délai raisonnable, et au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la conclusion du Contrat. En cas de retard non justifié, le Client pourra, après mise en demeure restée infructueuse, demander la résolution du contrat dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes CGV. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée en cas de retard imputable au Client ou à un cas de force majeure.

Les Prestations sont réalisées conformément aux normes en vigueur, sous réserve de la communication par le Client de l'ensemble des informations nécessaires à leur exécution.

La Société se réserve le droit, au cours de l'exécution du Contrat, de modifier les produits, procédés ou technologies utilisées, lorsque cette adaptation est justifiée par un motif légitime, notamment l'évolution des normes applicables, des contraintes environnementales, des règles de sécurité ou des nécessités techniques liées aux nuisibles traités, sans que ces adaptations n'emportent modification du prix des Prestations ou de leurs caractéristiques essentielles.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

10.1 Nature de l'obligation

La Société est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations.

Le Client reconnaît expressément que les Prestations relèvent d'un domaine soumis à des aléas extérieurs indépendants de la volonté de la Société.

En conséquence, la Société ne garantit en aucun cas l'éradication totale et définitive des nuisibles, ni l'absence de réinfestation ou encore l'obtention d'un résultat déterminé.

Ces stipulations ne font pas obstacle aux garanties légales dont bénéficie le Client consommateur, à l'exclusion des garanties légales de conformité et des vices cachés qui ont vocation à ne s'appliquer qu'aux biens vendus et non aux Prestations de services ou Équipements mis à disposition dans le cadre des prestations. La Société reste toutefois tenue de la bonne exécution des Prestations et de mettre à disposition aux Clients des Équipements en bon état de fonctionnement.

10.2. Conditions de mise en jeu de la responsabilité

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée que sous réserve de la réunion cumulative des conditions suivantes :

- la Société devra être informée par le Client, par tout moyen écrit, dans un délai raisonnable à compter de la survenance du dommage ;
- la Société devra être mise en mesure, lorsque cela est possible, de constater les dommages allégués et les circonstances dans lesquelles la Prestation ou un Équipement serait impliqué ;
- le Client devra fournir à la Société les éléments utiles à l'examen de sa demande, sans que cette obligation ne le prive d'agir contre la Société.

10.3. Étendue de la responsabilité

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée qu'en cas de manquement contractuel qui lui est imputable et à condition que le Client justifie d'un dommage direct, certain et personnel, ainsi que d'un lien de causalité direct entre ce manquement et le préjudice allégué.

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée aux dommages directs subis par le Client imputables aux Prestations réalisées dans ses locaux. En tout état de cause, la responsabilité de la Société est plafonnée au montant TTC effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, en cas de dommages corporels, ou dans les hypothèses où la responsabilité de la Société est légalement engagée de plein droit.

10.4. Cas d'exonération de responsabilité

En revanche, la Société ne saurait être tenue responsable notamment :

- **en cas de non-respect par le Client des règles de sécurité, d'hygiène ou des préconisations formulées par la Société ;**
- en cas de défaut d'information ou de communication de la part du Client ;
- en cas de présence persistante ou du retour de nuisible, ni des dommages causés par les nuisibles aux installations, machines, matériels, marchandises et objets divers contenus dans les locaux du Client,

lesquels constituent un aléa naturel indépendant de la volonté de la Société, ces derniers pouvant accéder librement aux locaux ou provenir de zones non traitées (voisinage, égouts, etc.) ;

- en cas de dommages causés aux revêtements, agencements, mobiliers, objets, installations ou surfaces présents dans les locaux du Client lorsque ces dommages résultent de l'utilisation normale, conforme et nécessaire des produits, procédés ou techniques employés selon les règles de l'art et les notices fabricants, notamment en cas de pulvérisation, dépôt, diffusion, montée en température, traitement thermique, fumigation, cryogénisation ou utilisation de biocides ;
- en cas de dommage indirect, notamment perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte de profit, préjudice d'image, perte d'opportunité ou trouble commercial ;
- en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Le Client reconnaît expressément que l'utilisation de certains produits peut entraîner des traces, altérations ou détériorations en fonction de la nature des surfaces (sols, murs, revêtements, agencements), et que la Société ne saurait être tenue responsable de ces effets dès lors que les produits ont été utilisés conformément aux règles de l'art et aux recommandations des fabricants.

Dans le cadre de traitements thermiques ou chimiques, le Client reconnaît que les procédés utilisés (notamment montée en température supérieure à 60°C ou diffusion d'insecticides) peuvent entraîner des dégradations sur les biens laissés sur place. En conséquence, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages affectant les objets, mobiliers ou installations non préalablement retirés ou protégés par le Client.

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de pulvérisation, manipulation ou utilisation de produits par le Client ou un tiers non autorisé postérieurement à son intervention.

10.5 Assurance

La Société déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, notamment en cas de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers, tant pendant l'exécution des Prestations qu'après leur réalisation, dans le cadre des activités déclarées. Une attestation d'assurance pourra être communiquée au Client sur simple demande.

10.6. Garantie sur les Équipements

Les Équipements mis à disposition et présentant un défaut feront l'objet d'une réparation ou d'un remplacement par la Société dans le cadre de la garantie, à l'exclusion des défauts imputables au Client notamment résultant d'une mauvaise utilisation (rayures, vandalisme, acte de malveillance, etc.).

Le Client devra informer la Société, dans les meilleurs délais, de tout défaut, dysfonctionnement ou dommage affectant les Équipements, par tout moyen écrit permettant d'en conserver la preuve.

Le fait pour le Client de ne pas informer immédiatement la Société ne le prive pas automatiquement de ses droits. Toutefois, si ce retard a empêché la Société de constater utilement le défaut, a aggravé le dommage ou a rendu plus difficile la réparation ou le remplacement de l'Équipement, il pourra être pris en compte dans l'appréciation de la demande.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

11.1 Obligations

Le Client s'engage à coopérer pleinement avec la Société afin de permettre la bonne exécution des Prestations.

À ce titre, il lui appartient notamment de garantir aux techniciens un accès libre, sécurisé et effectif aux lieux d'intervention ainsi qu'aux Équipements concernés, et de mettre à disposition les ressources nécessaires à l'exécution des Prestations (notamment eau, électricité, etc.).

Le Client s'engage à fournir, préalablement à toute intervention, l'ensemble des informations utiles relatives aux lieux, à leur configuration, à leur environnement ainsi qu'aux contraintes techniques ou de sécurité susceptible d'influer sur l'exécution des Prestations.

Le Client doit, préalablement à toute intervention, respecter les consignes de préparation communiquées par la Société, notamment en ce qui concerne la protection ou le retrait des biens mobiliers, installations, objets ou équipements sensibles. Il lui appartient de signaler à la Société toute sensibilité particulière des matériaux, surfaces, objets ou installations susceptibles d'être affectés par les Prestations.

Le Client reconnaît que les Prestations peuvent impliquer l'utilisation de produits ou procédés susceptibles de présenter des risques pour les personnes, les animaux ou les biens. Il lui appartient, en conséquence, d'informer la Société de la présence de personnes vulnérables, notamment d'enfants, ou d'animaux domestiques, ainsi que de toute situation particulière. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter tout contact avec les produits ou dispositifs mis en œuvre et à informer toute personne concernée.

Le Client est tenu d'être présent et disponible lors des interventions ou de permettre l'accès aux techniciens de la Société, notamment en fournissant tout code ou moyen d'accès nécessaire.

En cas d'absence ou d'indisponibilité du Client au rendez-vous convenu, d'impossibilité d'accès aux lieux d'intervention ou de défaut d'information imputable au Client empêchant la réalisation de la Prestation, la Société facturera les frais raisonnablement engagés pour l'intervention, d'un montant forfaitaire de 100 euros. Une nouvelle date d'intervention pourra être convenue entre les Parties.

Toute demande de modification ou d'annulation d'un rendez-vous devra être formulée dans un délai raisonnable avant la date prévue, et, lorsque cela est possible, au moins vingt-quatre (24) heures ouvrées avant l'intervention. À défaut, si la Société a déjà engagé des frais en vue de l'intervention, ceux-ci pourront être facturés au Client sous réserve d'être raisonnables et justifiés.

11.2. Responsabilités

Le Client est seul responsable des conditions d'intervention sur son Site. Il lui appartient de veiller à la conformité des locaux aux normes de sécurité applicables, de signaler tout risque particulier et de garantir la sécurité des personnels de la Société, ainsi que des tiers présents sur les lieux.

Le Client est également seul responsable de l'obtention de l'ensemble des autorisations nécessaires à la réalisation des Prestations (notamment autorisation du bailleur, du syndic de copropriété ou de toute autorité compétente), et s'engage à en justifier à première demande. Il garantit la Société contre tout recours ou réclamation à ce titre.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de faute, négligence, omission d'information ou manquement à ses obligations ayant causé un dommage à la Société ou empêché la bonne exécution des Prestations.

Le Client est responsable de la garde, de l'utilisation et de la conservation des Équipements mis à disposition dans le cadre du Contrat, dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes CGV. Il répond des dommages causés aux Équipements lorsqu'ils résultent de sa faute, de sa négligence, d'une utilisation non conforme ou du fait des personnes dont il répond.

11.3. Réclamation

Toute réclamation relative à une Prestation devra être formulée par tout moyen écrit par le Client dans les meilleurs délais à compter de la réalisation de la Prestation, et si possible dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant la réalisation de la prestation..

Le fait que le Client formule sa réclamation après un certain délai ne le prive pas automatiquement de ses droits. Toutefois, si ce retard a empêché la Société de constater utilement les faits ou a aggravé le dommage invoqué, il pourra être pris en compte dans l'appréciation de la réclamation.

11.4. Garantie contre les tiers

Le Client garantit la Société contre toute réclamation émanant de ses préposés ou de tiers, dès lors que le dommage trouve son origine dans un manquement du Client ou dans une utilisation non conforme des Équipements.

ARTICLE 12 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, lorsque le Contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du jour de la conclusion du Contrat, s'agissant d'un contrat de prestation de services.

Le Client informe la Société de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai précité, du formulaire de rétractation mis à sa disposition par la Société ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La Société accuse réception de la demande de rétractation du Client par tout moyen écrit.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, la Société rembourse au Client l'ensemble des sommes versées, sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution des Prestations commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de la Société. Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation alors que l'exécution des Prestations a commencé, il reste redevable d'un montant proportionnel aux Prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, à condition que son accord exprès ait été recueilli dans les conditions prévues par le Code de la consommation. À défaut de demande expresse du Client, aucune somme ne pourra lui être réclamée à ce titre.

Le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque les Prestations ont été pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, à condition que l'exécution ait commencé avec l'accord préalable et exprès du Client et que celui-ci ait reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la Prestation entièrement exécutée.

En dehors de ces cas dans lesquels le droit de rétractation est applicable et des autres cas de résiliation prévus aux présentes CGV, la signature du Contrat engage définitivement les Parties.

ARTICLE 13 - TRAVAUX TEMPORAIRES – INDISPONIBILITÉ DES LIEUX – DÉMÉNAGEMENT

En cas de travaux, d'indisponibilité temporaire des lieux d'intervention ou de toute autres circonstances affectant l'exécution des Prestations, le Client devra en informer la Société dans les meilleurs délais.

Les Parties se rapprocheront afin de convenir, lorsque cela est possible, d'un report des Prestations.

Si l'impossibilité d'intervention est temporaire et imputable au Client, les sommes dues au titre des Prestations déjà réalisées demeurent exigibles. Les Prestations non réalisées pourront être reportées, sous réserve de faisabilité et d'accord entre les Parties.

Si l'impossibilité d'intervention est durable, les Parties pourront convenir de la résiliation anticipée du Contrat. Dans ce cas, seules les Prestations réalisées et les frais raisonnablement engagés par la Société resteront dus, sous réserve d'être justifiés.

En cas de déménagement du Client, le Contrat pourra être transféré vers le nouveau lieu d'intervention, sous réserve de faisabilité technique et après validation par la Société.

ARTICLE 14 – RÉSILIATION ANTICIPÉE

14.1. Résiliation anticipée pour manquement

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié conformément aux articles 1224 et suivants du Code civil.

En cas de non-paiement d'une facture arrivée à échéance ou de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par la Société, conformément à l'article 1225 du Code civil, trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, sous réserve que la mise en demeure mentionne expressément la présente clause résolutoire.

En cas de résiliation du contrat pour un manquement imputable au Client, celui-ci restera tenu de payer les factures déjà arrivées à échéance et demeurées impayées, ainsi que le prix des Prestations déjà réalisées par la Société à la date de résiliation, même si celles-ci n'ont pas encore été facturées. La Société pourra également demander l'indemnisation du préjudice effectivement subi, à condition d'en justifier.

Le Client devra également tenir les Équipements à la disposition de la Société, afin que celle-ci puisse procéder à leur retrait chez le Client dès la résiliation.

14.2. Résiliation anticipée à l'initiative du Client

Le Client peut demander la résiliation anticipée du Contrat en cas de manquement grave de la Société à ses obligations essentielles, notamment en cas de retards répétés ou significatifs dans l'exécution des Prestations, après mise en demeure restée sans effet dans un délai raisonnable.

Le Client peut également demander la résiliation anticipée du Contrat en cas de motif légitime rendant impossible ou manifestement inadaptée la poursuite du Contrat, notamment en cas de déménagement, d'indisponibilité durable des lieux d'intervention, ou de toute autre circonstance affectant durablement l'exécution des Prestations.

Dans ce cas, seules les Prestations déjà réalisées ainsi que les frais raisonnablement engagés par la Société resteront dus, sous réserve d'être justifiés.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, non justifiée par un manquement par la Société à l'une de ses obligations essentielles du contrat (notamment en cas de retards persistants et présentant un caractère significatif pour le Client), la Société pourra demander le paiement des Prestations déjà réalisées ainsi que des frais raisonnablement engagés en vue de l'exécution du Contrat, sous réserve d'en justifier. Aucune indemnité forfaitaire correspondant automatiquement aux sommes restant dues jusqu'au terme du Contrat ne sera appliquée au Client.

14.3. Résiliation anticipée en cas de déséquilibre significatif

En cas de survenance d'un événement extérieur entraînant un déséquilibre significatif dans l'économie du contrat (notamment évolution des coûts d'exploitation, des matières premières, du transport ou contraintes réglementaires), les Parties conviennent de se rapprocher afin de renégocier de bonne foi les conditions contractuelles.

À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de la demande de renégociation, les parties peuvent convenir de la résolution du contrat, à la date et aux conditions qu'elles déterminent, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil.

ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations résultent de la survenance d'un événement échappant à leur contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, intempéries exceptionnelles, grèves, mouvements sociaux, actes de guerre, émeutes, épidémies, pandémies, crises sanitaires (telles que la pandémie de Covid-19) ainsi que toute situation empêchant l'accès au Site du Client ou compromettant la sécurité des intervenants.

La survenance d'un tel événement de force majeure entraîne la suspension des obligations réciproques des Parties au titre du Contrat d'abonnement.

La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus informe sans délai l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation et justifie de l'événement l'empêchant de s'exécuter.

Dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour reprendre l'exécution de leurs obligations. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre Partie de la reprise de son obligation.

Si les circonstances qui obligent l'une des Parties à suspendre l'exécution du Contrat se prolongent pendant plus de trente (30) jours, chaque Partie peut demander la résiliation du Contrat, de sorte que les Parties seront libérées de leurs obligations respectives au titre du Contrat, sans indemnité. Les Prestations déjà réalisées à la date de résiliation resteront toutefois dues, sous réserve qu'elles aient été effectivement exécutées et justifiées. Les sommes éventuellement versées d'avance au titre de Prestations non réalisées seront remboursées au Client.

ARTICLE 16 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Société est responsable du traitement des données à caractère personnel du Client collectées dans le cadre de la gestion et de l'exécution du Contrat, notamment pour la planification des interventions, le suivi des Prestations, la facturation, la gestion de la relation contractuelle ainsi que du respect des obligations légales et réglementaires applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

Les données du Client peuvent également être utilisées à des fins de prospection commerciale, dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Lorsque son consentement est requis, le Client pourra le donner de manière libre, spécifique et éclairée, et pourra le retirer à tout moment.

Les traitements de données sont réalisés dans le respect de la législation applicable, notamment de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), ainsi que conformément à la politique de confidentialité de la Société, consultable sur son site internet à l'adresse suivante : https://www.rentokil-initial.com/site-services/cookie-and-privacy-policy/privacy-policy/french_privacy_notice.aspx.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution du Contrat.

Le Client est informé que ses données peuvent être transmises, dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution des Prestations, aux sous-traitants, partenaires techniques ou prestataires intervenant pour le compte de la Société, ainsi qu'aux autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition au traitement de ses données, qu'il peut exercer à tout moment en adressant sa demande à l'adresse suivante : dpo@rentokil-initial.com ou lpo.antilles-guyane@rentokil-initial.com.

Le Client peut également s'opposer à tout moment à la réception de communications commerciales, sans frais et sans motif, sans que cela n'affecte l'exécution du Contrat. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments appartenant à la Société, notamment les marques, dénominations, logos, visuels, photographies, contenus de son site internet, documents contractuels, rapports d'interventions, supports techniques, méthodes, outils et supports commerciaux, demeurent sa propriété exclusive. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client au titre des présentes.

Toute reproduction, représentation, diffusion ou utilisation, totale ou partielle, de ces éléments, sans autorisation préalable et écrite de la Société, est strictement interdite.

Le Client s'interdit de reproduire, diffuser, transmettre ou utiliser ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation préalable et écrite de la Société, notamment au profit de tiers ou de concurrents.

Le Client est en droit d'exprimer librement son avis sur la qualité des Prestations effectuées par la Société. Néanmoins, il s'interdit de publier ou diffuser tout contenu illicite concernant la Société, notamment tout contenu injurieux, diffamatoire, dénigrant, mensonger ou portant atteinte aux droits de la Société ou de tiers. En cas de contenu illicite, le Client s'engage à retirer sans délai ledit contenu à première demande de la Société.

ARTICLE 18 – RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES – MÉDIATION

Conformément aux dispositions des articles L.612-1 et R.612-1 et suivants du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, lorsque le Client a adressé une réclamation écrite à la Société et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux (2) mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation proposé par la Société.

Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur à la consommation ainsi proposé est DEETS Martinique. Il peut être saisi :

- par Internet : 972.direction@deets.gouv.fr
- ou par voie postale : 2 avenue des Arawaks - Immeuble EOLE 1 - 97200 FORT DE FRANCE

ARTICLE 19 - DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français.

Tout litige qui n'aura pas trouvé d'issue amiable pourra être porté, au choix du Client, devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, ou devant la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

ARTICLE 20 – ÉLECTION DE DOMICILE

La Société élit domicile à son siège social et le Client à l'adresse indiquée lors de la conclusion du Contrat.

Chacune des parties s'engage à notifier tout changement de domicile et de siège. À défaut, toute correspondance, mise en demeure ou notification adressée à l'adresse initialement indiquée sera réputée valablement effectuée et produira tous ses effets.

ARTICLE 21 – LANGUE DU CONTRAT

Les présentes CGV 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. Le fait que le cas échéant, les échanges habituels entre la Société et le Client aient lieu totalement ou partiellement dans une langue différente de la langue française, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application des présentes.