

CONDITIONS GENERALES DE VENTE NOCIVA

1. PRÉSENTATION

NOCIVA, société spécialisée dans la lutte antiparasitaire, dont le siège social est établi 9 Bis Route d'Auterive, 31560 NAILLOUX (France), enregistré au RCS sous le numéro Cc 847 886 165, fournit des prestations de services de Dératisation, Désinsectisation et Désinfection aux professionnels et aux particuliers.

2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les «CGV») ont pour objet de définir les modalités de vente des prestations de services de Dératisation, Désinsectisation et Désinfection proposées par NOCIVA (ci-après « la Société ») à ses clients professionnels et particuliers (ci-après « le Client ») et les conditions spécifiques éventuelles concernant ses clients professionnels (ci-après « le Client professionnel ») et ses clients particuliers (ci-après « le Client particulier »), pour des ventes conclues hors établissement et plus spécifiquement, le traitement des nuisibles mentionnés dans le corps du devis adressé par la Société au Client sous format électronique.

3. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes de prestations de services conclues entre la Société et le Client. Elles prévalent sur tout autre document, sauf dérogation expresse et écrite de la Société.

4. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La signature du devis à la suite de la proposition commerciale adressée au Client ou l'acceptation manuscrite de l'intervention par le Client implique son adhésion pleine et entière aux présentes CGV. Le fait de conclure une vente implique la signature d'un devis pour passer commande et l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de NOCIVA, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que NOCIVA ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas des professionnels, le Client professionnel se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

5. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles conditions seront applicables aux commandes passées après leur mise en ligne sur le site internet de la Société ou leur communication au Client.

6. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conformément à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance, avant la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et toutes les informations nécessaires sur les services fournis par la Société.

7. SERVICES

La Société propose des prestations de Dératisation, Désinsectisation et Désinfection. Le détail des prestations est précisé dans le devis remis au Client. La Société s'engage à exécuter les prestations dans les règles de l'art et conformément aux normes en vigueur.

8. DEVIS ET COMMANDE

Toute intervention fera l'objet d'un devis préalable accepté par le Client.

La commande est considérée comme définitive dès réception du devis signé par le Client de manière électronique ou manuscrite. La proposition et les prix indiqués par NOCIVA sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du devis. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par NOCIVA du devis signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit devis. La signature du devis implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par NOCIVA à tout moment, avec un préavis de la part de la Société vers le client de 10 jours, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

9. TARIFS DES PRESTATIONS DE SERVICES DE NOCIVA

Les tarifs des prestations de services de la Société NOCIVA sont indiqués en euros. Sont inclus, le tarif hors taxe (HT), le taux et le montant de la Taxe à Valeur ajoutée (TVA) et le tarif toutes taxes comprises (TTC). L'ensemble de ces informations sont détaillés dans le devis et la facture. Ils sont établis en toute transparence et sont composés des prix des différents critères entrant dans leur calcul, lesquels varient selon :

-le type de nuisibles et le protocole d'intervention (part des produits et matériels) : le type de nuisibles influence la typologie des produits, la quantité et le matériel nécessaire ;

- la durée d'intervention (part de main d'œuvre) : le temps passé nécessaire pour réaliser l'intervention sur la base d'un taux horaire (cf. contrat). Plus la superficie de la zone à traiter est importante, plus le tarif associé sera élevé. Par exemple, pour une maison ou un entrepôt, le tarif sera différent ;
-la zone géographique (part du déplacement) : selon l'éloignement du client de la zone de chalandise du secteur du technicien dédié ;
-le nombre d'interventions est définie à partir des informations recueillis ou identifiées auprès du client (quantité, selon le niveau d'infestation).
Le détail des conditions tarifaires est indiqué dans les devis, les contrats préventifs le cas échéant, ainsi que les factures.

10. RÉVISION DES TARIFS ET DES PRIX

Nos tarifs et prix sont révisibles annuellement à date anniversaire du contrat (N+1) par l'application du coefficient multiplicateur issu de l'indice INSEE d'inflation du coût horaire ouvrier dans le secteur tertiaire.

11. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes : le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de la facture ; la facture est adressée au client à l'issue de la première intervention prévue dans le cadre du contrat. Le règlement est accepté par prélèvement automatique, chèque, virement bancaire ou postal.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture. En cas de retard de paiement, NOCIVA pourra suspendre toutes les commandes en cours sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. NOCIVA aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à NOCIVA.

12. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai de rétractation commence à compter de la date de la date de validation du devis. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email.

13. EXÉCUTION DE LA PRESTATION EN URGENCE NÉCESSITANT LE RENONCEMENT AU DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client reconnaît et accepte expressément que l'exécution des prestations de services commence avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, en raison de l'urgence et de la nécessité de la prestation. En conséquence, le Client renonce expressément à son droit de rétractation pour les services commandés auprès de NOCIVA, qui seront exécutés avant la fin du délai légal de rétractation. Pour renoncer à son droit de rétractation, le Client peut le faire de manière manuscrite, en renvoyant le formulaire de rétractation ci-dessous imprimé, complété et signé à NOCIVA, 9 Bis Route d'Auterive, 31560 NAILLOUX ou de manière électronique, en optant pour la mention légale de renoncement au droit de rétractation proposée dans la version électronique des présentes CGV.

14. EXÉCUTION DE LA PRESTATION DE SERVICES

La prestation sera réalisée à la date convenue entre la Société et le Client. En cas de retard ou d'impossibilité d'exécution imputable à la Société, le Client sera informé dans les meilleurs délais et pourra choisir de maintenir ou annuler sa commande. Le Client doit s'assurer que le personnel de NOCIVA et autres personnels autorisés ont un accès complet et sûr (sans dangers et risques pour la santé et la sécurité) à l'Adresse de Service (y compris toutes les installations telles que l'eau et l'électricité que NOCIVA peut raisonnablement nécessiter pour fournir les Services) à tout moment entre 08H /18H du lundi au samedi (ou à un autre moment convenu avec le Client).

Le Client reconnaît que l'un des éléments suivants constitue une preuve de la bonne exécution des Services par NOCIVA : le rapport d'intervention adressé dès la fin de l'intervention électroniquement à l'adresse email communiquée par le client.

15. ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ POUR L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION DE SERVICES

Le Client doit fournir à la Société toutes les instructions, documentation et coopération nécessaires requises par la Société pour fournir les Services. Le personnel de la Société respectera toutes les instructions raisonnables de sécurité et de sûreté du Client pendant qu'il est présent à l'Adresse de Service. Le Client doit se conformer à tous les conseils et instructions fournis par la Société au Client, y compris ceux relatifs à la santé et à la sécurité des personnes utilisant le(s) lieu(x) à l'Adresse de Service pendant et après l'exécution des Services.

Le(s) lieu(x) dans le(s)quel(s) la désinsectisation / dératisation / désinfection est assurée par la Société seront mis à sa disposition dans un état tel que le personnel puisse exécuter son travail dans des conditions normales et en

toute sécurité. Il appartient au Client professionnel et au Client particulier de placer dans des armoires ou bureau fermés à clé toute valeur en espèces et en chèque, tout objet de valeur, bijou, argent en espèce et tout moyen de paiement ou en effet de commerce tous documents confidentiels ou d'une valeur excédant celle des papiers de commerce habituellement laissés à la disposition du personnel chez les Clients professionnels, dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants de la Société. Dans le cas contraire la responsabilité de la Société ne serait pas engagée.

Certaines interventions nécessitent l'utilisation de produits chimiques dits "biocides" afin de traiter efficacement et durablement le nuisible ciblé. Le Client s'engage donc à respecter les consignes présentes dans les protocoles d'intervention. La Société s'engage à respecter les normes, réglementations, utilisations des produits et l'utilisation des Équipements de Protection Individuels pour le personnel opérant. À l'issue d'un traitement curatif ou préventif, la Société reste à la disposition du Client afin de prendre rendez-vous pour retirer le matériel en place dans les locaux du Client le cas échéant. Il est conseillé de ne pas ouvrir, déplacer, toucher le matériel (etc.) et enfin d'appeler le numéro de NOCIVA présent sur les devis et factures pour venir enlever le matériel à l'issue du traitement.

16. RESPONSABILITÉ

La Société est responsable de la bonne exécution des prestations, sauf en cas de force majeure ou de faute du Client. La responsabilité de la Société est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant de l'exécution des prestations. NOCIVA n'assume pas sauf dispositions contractuelles particulières la garde des locaux dont la désinsectisation / dératisation / désinfection lui a été confiée même dans le cas où des clés permettant l'ouverture des locaux lui sont confiées. La Société doit pouvoir apporter la preuve qu'elle est régulièrement assurée pour la réparation des dommages dont elle pourrait être civilement responsable du fait de l'intervention de son personnel. Il est toutefois précisé que tout dommage que pourrait subir le Client de ce fait devra être signalé dans un délai de 48 heures à compter de sa réalisation faute de quoi le Client s'est interdit de rechercher en quoi que ce soit la responsabilité réelle ou prétendue du prestataire. Le Client s'engage tant en son nom que pour celui de ses assureurs à renoncer à tout recours à l'encontre de la Société au-delà des garanties fixées par l'attestation d'assurance délivrée par la compagnie.

17. FORCE MAJEURE

NOCIVA ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un Technicien, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à NOCIVA, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de NOCIVA.

18. RUPTURE DU CONTRAT

La rupture du contrat pour les Clients professionnels et les Clients particuliers possédant un contrat de prestations préventives en tacite reconduction, doit se réaliser au plus tard 3 mois avant la date d'échéance du contrat (date de la poste faisant foi). La demande doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : NOCIVA, 9B, Route d'Auterive, 31560 NAILLOUX. Si le délai de trois mois maximum avant l'échéance du contrat n'est pas respecté, le client titulaire du contrat est redevable de l'ensemble des prestations restantes jusqu'à la date d'anniversaire de l'année suivante. Une visite pour enlever le(s) éventuel(s) dispositif(s) en place sur le site du client sera facturée à la hauteur du tarif unitaire de base issu du devis initial.

En cas d'arrêt d'activité ou de vente de la société titulaire du contrat et le cas échéant, dans le cas où le repreneur déciderait de renoncer au contrat, une visite pour enlever le(s) éventuel(s) dispositif(s) en place sur le site du client serait réalisée sans facturation supplémentaire.

19. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ DE NOCIVA

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de la Société est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de la Société est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée au titre des dommages indirects, notamment pour mais non limité aux Clients professionnels, tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation, etc.

20. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit à la Société dans un délai de quinze jours à compter de la date de l'intervention. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de la Société.

21. CAS DES DÉSACCORDS/LITIGES POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Dans le cas des prestations de services fournies par la Société aux particuliers, conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, le Client particulier peut recourir au service Client de la Société en cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à la Société, en adressant une réclamation motivée par courrier à NOCIVA, 9B, Route d'Auterive, 31560 NAILLOUX ou par email à contact@nociva.fr.

En cas de litige entre la Société et le Client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

22. DONNÉES PERSONNELLES

La Société collecte et traite les données personnelles du Client conformément à la réglementation en vigueur. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles, qu'il peut exercer en contactant la Société.

La Société ne vend ni n'échange ses données, aucun transfert n'est prévu, intra ni hors UE.

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, la Société met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et services définis dans le devis fourni au Client. Le Client est informé des éléments suivants :

- L'identité et les coordonnées du responsable du traitement : la Société, tel qu'indiqué en haut des présentes CGV ;
- La base juridique du traitement : l'exécution contractuelle ;
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel : le responsable du traitement au sein de la Société, ses services en charge de la relation client, de la vente, de la commande, de la technique et des interventions, les services externes informatiques, ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question ;
- La durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale (12 mois après la fin de l'exécution de la prestation) ;

Le Client dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement qui le concerne, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données ;

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (CNIL).

Enfin, les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale), la planification de l'intervention et la mise en œuvre de la prestation des services commandés, et, dans certains cas, la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée.

Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

23. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et la Société à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de Toulouse.

Pour toute question ou demande d'information complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 0 970 512 512 ou par email à contact@nociva.fr.