

## Conditions générales de vente

### IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Ô PUNAISE (ci-après « la Société ») est une société de lutte contre les bio-agresseurs dits « nuisibles » et notamment les rongeurs, les insectes volants, et les insectes rampants. Dans ce cadre, Ô PUNAISE dispose de compétences éprouvées qui lui permettent de proposer à ses clients une offre de services dans la lutte écologique contre les bio-agresseurs.

Les services proposés par Ô PUNAISE couvrent des domaines variés comme l'analyse et l'expertise de site en matière d'infestation par des bio-agresseurs, le traitement contre les nuisibles (rongeurs, blattes, insectes, punaise de lit...), la fourniture de rapports spécifiques, le suivi régulier et périodique par un service d'abonnement (ci-après les « Services » ou les « Prestations »).

Le Client a décidé de confier à Ô PUNAISE la réalisation d'un ou plusieurs Services. Chaque Service est décrit dans le devis et bon de commande correspondant aux conditions particulières (ci-après « Conditions particulières ») régis par la présente Convention. Les Conditions générales et les Conditions particulières (ci-après « la Convention ») constituent l'intégralité de l'accord des Parties. L'objet de la présente Convention est de définir les modalités et conditions de réalisation des différents Services.

La commande d'une prestation ne peut être prise en compte que par confirmation écrite du Client et envoi des Conditions particulières et générales dûment paraphées, datées et signées.

### 1. ENGAGEMENT DES PARTIES

#### 1.1 Engagements d'Ô PUNAISE

Ô PUNAISE s'engage, dans le cadre de l'exécution des Services, à :

- a) Se conformer à tout moment à la Règlementation applicable ;
- b) Agir selon les meilleurs standards de prudence, de diligence, en usant de toutes ses compétences professionnelles pour servir au mieux les intérêts du Client et veiller à ce que les standards applicables aux Services correspondent à la compétence, au soin et à la diligence normale. Dans ce cadre, les délais d'exécution des prestations d'Ô PUNAISE sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement de la part d'Ô PUNAISE ;
- c) Informer immédiatement le Client de toute modification substantielle impactant l'exécution des Services, la structure ou l'activité d'Ô PUNAISE. Il en est de même concernant toute décision réglementaire ou judiciaire l'affectant et susceptible de remettre en cause l'exécution de la Convention.

#### 1.2 Engagements du Client

Le Client s'engage à :



- a) Faire part dans les meilleurs délais à Ô PUNAISE de ses besoins et de leurs évolutions dans un esprit de collaboration ;
- b) Fournir à Ô PUNAISE, dans des délais raisonnables, toutes les informations et documents ainsi que l'assistance nécessaires à l'exécution des Services,
- c) Respecter les instructions préalables indiquées dans le devis notamment concernant le traitement des draps, serviettes de bain, linge sale,
- d) Prendre toutes dispositions pour permettre aux techniciens d'Ô PUNAISE l'accès au logement, dans le respect des règles de sécurité, dès leur arrivée sur les lieux et à leur mettre à disposition gratuitement l'eau et l'électricité nécessaires à la réalisation de la Prestation.  
Toute intervention qui, sur place, se révélerait impossible du fait du Client et imposerait un passage supplémentaire, donnera lieu à une facturation supplémentaire.

## 2. Rémunération, facturation, paiement

2.1 La rémunération d'Ô PUNAISE au titre de la réalisation des Services est précisée dans les Conditions particulières.

2.2 Les prix indiqués dans le devis et bon de commande sont établis soit après visite des lieux, soit sur photographies et description du Client. En conséquence, une fois sur place, le prix peut nécessiter d'être revu à la baisse ou la hausse après accord express du Client.

2.3 La Société propose systématiquement une prestation de détection canine en cas de suspicion de punaises de lit. En cas de refus du Client d'y souscrire, la Société n'est pas tenue de rembourser le traitement du logement et/ou des biens en cas de constat d'absence de présence d'insecte à l'issue dudit traitement.

2.4 Les prix indiqués sur les devis et bons de commande sont réputés établis en fonction des barèmes d'Ô PUNAISE en vigueur le jour de leur édition. Ils sont valables pendant 30 jours.

La TVA est payable en sus au taux en vigueur, dans les conditions qui y sont précisées.

2.5 Les prix s'entendent pour les travaux effectués dans des heures normales de travail soit du lundi au vendredi du 8h00 à 18h00 hors jours fériés dans le cas contraire et après acceptation des parties, l'exécution de la prestation sera facturée en sus suivant taux horaire majoré mentionné dans les Conditions particulières.

2.6 Toute prestation effectuée par Ô PUNAISE en sus du bon de commande fera l'objet d'une facturation supplémentaire après accord écrit du client, sauf cas d'urgence absolue.

2.7 En cas de non-exécution des obligations ou d'absence du Client, rendant impossible l'intervention de Ô PUNAISE telle que prévue dans la Convention, le paiement sera en tout état de cause dû.



2.8 La facturation est effectuée à l'issue de la prestation. La Société se réserve néanmoins la faculté de conditionner l'exécution des prestations, au paiement préalable d'un acompte de 30 % du montant HT des prestations tel qu'indiqué au devis.

2.9 Le non-règlement des Prestations à leur échéance ou tout manquement aux obligations contractuelles par le Client libère Ô PUNAISE de ses propres obligations contractuelles et des garanties.

### 3. Responsabilité

#### 3.1 Disposition Générales

3.1.1 Toute fausse déclaration de l'une des Parties ainsi que toute violation de l'une quelconque de leurs déclarations et obligations au titre de la Convention constitue une faute qui engage sa responsabilité.

3.1.2 La responsabilité d'une Partie à l'égard de l'autre ne pourra être engagée à raison de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par le Code Civil et la jurisprudence des tribunaux français, ayant une incidence sur l'exécution de la Convention ou en cas d'épidémie ou de pandémie.

#### 3.2 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de ses équipements et de manière générale de tout dommage qui pourrait résulter de leur fonctionnement, du fait de leur vétusté, de leur caractère non réglementaire ou de leur défaut ou vice caché à moins que le dommage ne résulte directement d'une faute d'Ô PUNAISE dans l'exécution de ses Prestations. Le Client doit informer sans délai Ô PUNAISE de tout incident ou modification qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution des Prestations.

Avant l'intervention de la Société, il appartient au Client de prendre ses dispositions pour les biens précieux, espèces, chéquiers, photographies, objets d'art et tout autre objet, qu'il souhaiterait mettre en sécurité. Ô PUNAISE ne pourra être tenu responsable de la dégradation totale ou partielle de ces biens.

Il appartient au Client de vérifier si les meubles ou les agencements sont du fait de leurs matériaux susceptibles d'être endommagés par l'utilisation de certains processus ou matériels et d'en avertir au préalable la Société.

Tout dommage constaté sur les biens traités devra être signalé par le Client dans un délai de 48 heures maximum à compter de la fin de la Prestation, faute de quoi le Client s'interdit de rechercher en quoi que ce soit la responsabilité réelle ou prétendue de la Société.

Le Client est également informé que la Société devra intervenir sur tous effets personnels et intimes du Client à charge pour lui de les distraire du logement s'il s'y oppose. En revanche, la Société ne pourra pas être tenue responsable du non-traitement desdits biens et la garantie ne pourra alors pas s'appliquer non seulement sur ces biens, mais également sur l'ensemble du logement ou des biens objets de la Prestation.



Dans le cadre des Prestations des appareils et/ou matériels peuvent être installés le temps de la prestation chez le Client par Ô PUNAISE (notamment tente thermique). Le Client est alors responsable de la garde des appareils installés par Ô PUNAISE pendant les heures de non-présence de la Société et s'engage expressément à les assurer contre tout risque (vol, incendie, dégradation...) pendant toute la durée de la Prestation. Le Client est responsable de tous dégâts, dégradations volontaires et autres faits occasionnés par lui (rayures, vandalisme, acte de malveillance, etc...). Ces dommages doivent être signalés à Ô PUNAISE dans l'heure qui suit les faits de manière circonstanciée et justifiée.

Le Client reconnaît disposer d'une assurance Responsabilité Civile pour se garantir contre tous les risques restant à sa charge qui peuvent être assurés.

### **3.3 Responsabilité d'Ô PUNAISE**

Ô PUNAISE apportera dans la réalisation de ses Prestations tous les soins requis d'un professionnel.

La Société ne peut être tenue responsable au cas où le traitement n'aura pas été totalement efficace, n'étant soumise qu'à une obligation de moyen. En contrepartie, le Client peut souscrire lors de la régularisation du bon de commande une garantie (cf. 4. Devis et bon de commande avec garanties).

Les dommages causés par les nuisibles constituent un aléa dont Ô PUNAISE n'a pas la maîtrise, car les nuisibles peuvent pénétrer soit librement et naturellement dans les locaux soit être importés par les clients. Ô PUNAISE décline donc toute responsabilité pour les dommages causés par les nuisibles sur les clients, ou sur le matériel (literie, matelas, tête de lit, etc.), ventilation, gaine électrique.

Ô PUNAISE est tenu d'assurer, auprès d'une compagnie d'assurances toutes les responsabilités qu'il pourrait encourir au titre de la Convention, la responsabilité civile professionnelle, de manière à couvrir les conséquences pécuniaires pour le Client de tous dommages matériels et immatériels, dont il aurait à répondre. Une attestation pourra être remise au Client sur simple demande.

Ô PUNAISE ne pourra être tenu responsable de quelque manière que ce soit des erreurs du Client, y compris des occupants de son logement, et du non-respect par ce dernier du protocole définis et fournis par Ô PUNAISE que ce soit avant l'intervention pour réalisation des Prestations, pendant la réalisation des Prestations ou post réalisations des Prestations.

De même, Ô PUNAISE ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tous dommages aux ouvrages, résultant de la vétusté, de vices cachés des ouvrages ou lorsqu'ils résulteront d'obstructions du local ou autres causes de nature similaire.

Les opérations telles que notamment le démontage de meubles, démontage de parquets et de peintures, manipulation et déplacement du mobilier – sans que cette liste ne soit limitative –, (les « Opérations »), sont effectuées par le Client avant l'intervention de la Société.

Toutes les Opérations rendues nécessaires pour l'efficacité de la Prestation et non réalisées par le Client seront effectuées par Ô PUNAISE mais pourront nécessiter un supplément de facturation si le temps initialement prévu pour réaliser la Prestation s'avère de ce fait insuffisant.



Dans le cas où la société Ô PUNAISE serait dans l'obligation de procéder à ces Opérations pour réaliser ses Prestations, et même si elles sont facturées en plus, la responsabilité de la société Ô PUNAISE ne pourra en aucun cas être engagée relativement à ces Opérations.

Ô PUNAISE informera avant toute prestation, sauf urgence, le Client du risque de dégradation apparente de certains biens pendant son intervention par l'utilisation de certains processus ou matériels.

#### **4. Devis et bon de commande avec Garanties**

Les garanties ci-dessous ne sont applicables qu'à condition d'avoir été souscrites par le Client et mentionnées dans les Conditions particulières. Elles ne sont acquises qu'à compter de la fin de la Prestation et qu'après paiement complet et intégral des sommes dues par le Client. Le retard de paiement ne prolonge en aucune façon la durée des garanties.

La garantie est d'une durée de six semaines maximum après la réalisation de la Prestation, incluant deux passages, en cas de présence d'insectes vivants justifiée par le Client. La garantie s'entend par le traitement des pièces et biens qui restent infectés exclusivement.

#### **5. Exclusivité**

Pendant toute la durée de la Convention, le Client s'interdit de souscrire auprès de quelque autre entreprise que ce soient des prestations de nature équivalente ou de même destination que celles faisant l'objet de la Convention.

#### **6. Confidentialité**

6.1 Les Parties conviennent de tenir confidentielles la Convention, les Conditions particulières, ainsi que toute Information Confidentielle relative au traitement, à la méthode de traitement, aux produits utilisés, à l'identité du Client, au contenu du logement et des biens du Client, son adresse, l'identité des occupants du logement, sa qualité ou fonctions occupées et de ne pas en communiquer le contenu à des tiers à l'exception de leurs conseils, à raison d'une obligation légale ou réglementaire ou d'une action en justice, ou encore dans la mesure où la communication serait nécessaire aux fins de faire valoir leurs droits en découlant.

5.2 Dans l'hypothèse où une Partie serait contrainte de communiquer des Informations Confidentielles, elle s'engage à en informer l'autre Partie par écrit dans les plus brefs délais.

5.3 Les Informations Confidentielles possèdent une grande valeur pour les activités d'Ô PUNAISE et une divulgation ou utilisation non-autorisée ou fautive causerait un préjudice grave.

5.4 Le présent article continuera à s'appliquer pendant une durée de 5 ans suite à la résiliation ou au terme de la Convention.

#### **6. Protection des données à caractère personnel**



6.1 Les Parties s'engagent à respecter en qualité de responsable de traitement, toutes les obligations résultant de l'application de toute législation applicable relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et à en faire respecter les dispositions par leurs propres sous-traitants.

6.2 Les données à caractère personnel collectées par Ô PUNAISE feront l'objet d'un traitement et seront renseignées dans des bases de données pour la stricte exécution, gestion et suivi des obligations découlant de la Convention. Ce traitement peut avoir un caractère obligatoire, plus précisément dans le but de se conformer aux lois relatives aux blanchiment d'argent et à la lutte contre le financement du terrorisme. Ces informations nominatives peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

6.3 Les destinataires des données à caractère personnel sont uniquement des personnes ayant besoin d'y avoir accès pour la gestion, l'exécution et le suivi des obligations résultant de la Convention. Les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la Convention et après sa résiliation ou son terme pendant une année, à l'exception des données comptables conservées pendant 10 années.

6.5 Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel les concernant, du droit de s'opposer à leur traitement, du droit à l'effacement des données, du droit à la limitation du traitement, le cas échéant du droit à la portabilité des données, ou du droit de définir des directives relatives au sort de leur données personnelles après leur décès, en envoyant un courrier signé, précisant l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse, et accompagné d'une pièce d'identité comportant la signature du titulaire à Ô PUNAISE, 42, route de la briqueterie 28260 Sorel Mousiel.

6.6 Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy- TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07 ou par mail sur le site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

6.7 Le Client peut demander à s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur nos sites conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation.

## **7 Entrée en vigueur - Résiliation**

7.1 La Convention entre en vigueur à la date de signature des présentes.

7.2 La Convention pourra être résiliée à tout moment par les Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception à condition de respecter un délai de préavis de huit (8) jours.

7.3 En cas de manquement par l'une des Parties (ci-après la « Partie Défaillante ») à l'une quelconque de ses obligations, auquel la Partie Défaillante n'aurait pas remédié dans un délai de trente (30) jours à réception de la notification envoyée par l'autre Partie (ci-après la « Partie Lésée ») par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout moyen équivalent, la Partie Lésée pourra décider de la résiliation de plein droit de la présente Convention, sans préjudice des éventuels





dommages - intérêts auxquels celle-ci pourrait prétendre du fait du non-respect par la Partie Défaillante de ses obligations.

Néanmoins, le Client pourra immédiatement résoudre le contrat si la Société refuse d'exécuter la Prestation à la date ou à l'expiration du délai prévu sous réserve que cette date constitue pour le Client une condition essentielle du contrat.

## 8. Indivisibilité

L'ensemble des stipulations de la Convention, y compris les Conditions particulières constitue l'intégralité de l'accord des Parties eu égard à son objet.

Si l'une des stipulations de la Convention ou de ses Annexes est tenue pour nulle, non susceptible d'exécution, non valide ou déclarée telle, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions des présentes qui resteront applicables.

Les Parties négocieront alors de bonne foi afin de remplacer l'article en question par un ou des articles susceptibles d'exécution aussi proches que possible de l'intention commune des Parties ou, si une telle intention commune ne peut pas être déterminée, de l'intention de celle des Parties que l'article nul, non susceptible d'exécution, non valide visait à protéger. Cet ou ces article(s) engageront les Parties à compter de la date à laquelle il(s) aura(ont) été arrêté(s) par les Parties, sauf stipulation contraire.

Le défaut par l'une des Parties de demander l'exécution d'une stipulation de la Convention ou d'exercer ses droits aux termes de la Convention, ne pourra en aucun cas être considéré comme constituant un abandon ou une renonciation de ladite Partie à demander ultérieurement l'exécution de l'intégralité des stipulations de la Convention conformément à ses termes.

## 9. Modifications

Toute modification de la Convention et/ou des conditions particulières doit être constatée par voie d'avenant à la présente Convention daté et signé par les Parties.

## 10. Droit de rétractation

Conformément aux articles L 121-20-12 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de l'envoi de son bon de commande signé, dans les cas de contrats conclus à distance. Le jour où le contrat est conclu n'est pas compté dans le délai de 14 jours qui commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client exerce son droit de rétractation en informant Ô PUNAISE de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai de 14 jours du formulaire de rétractation communiqué par Ô PUNAISE ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter à : [contact@opunaise.com](mailto:contact@opunaise.com). Ô PUNAISE communiquera, sans délai, au Client un accusé de réception de la rétractation. En cas de rétractation du Client, Ô PUNAISE remboursera toutes les provisions reçues

Ô PUNAISE SAS, Capital de 3 000 €  
42, route de la Briqueterie  
28260 Sorel Mousiel  
SIRET : 840 247 720 00013  
Répertoire des métiers : 840 247 720 RM 28  
N° R.C.S : 840 247 720  
R.C.S Chartres  
TVA Intracommunautaire : FR 01840247720  
Code APE NAF : 8129A  
Code APRM : 8129AZ  
N°RCP AXA : 102 77902404



dans les meilleurs délais sous réserve d'une rétractation non-ambiguë et d'être en possession des éléments d'identification postales et bancaires du Client, et au plus tard quatorze jours à compter du jour de l'information de la décision de rétractation.

Le Client a la possibilité de renoncer à son droit de rétractation en adressant à Ô PUNAISE sa renonciation suivant modèle ci-dessous à [contact@opunaise.com](mailto:contact@opunaise.com). A défaut, l'intervention ne pourra pas être programmée avant la fin du délai de rétractation.

#### FORMULAIRE DE RETRACTATION

N° du bon de commande : .....

Prénom(s)/noms(s) du Client: .....

Adresse postale :.....

e-mail : .....

vous notifie par la présente ma rétractation au bon de commande référencé ci-dessus.

Date : .....signature : .....

#### FORMULAIRE DE RENONCIATION AU DROIT DE RETRACTATION

N° du bon de commande : .....

Prénom(s)/noms(s) du Client: .....

Adresse postale :.....

e-mail : .....

vous notifie par la présente ma renonciation à mon droit de rétractation relatif au bon de commande référencé ci-dessus.

Date : .....signature : .....

### **11. LITIGE**

La présente convention est soumise au droit français

Conformément aux dispositions des articles L 612-1 et suivants du code de la consommation, le consommateur a la possibilité, en cas de litige né de l'exécution, de l'interprétation ou de la cessation des présentes Conditions Générales de vente et des Commandes qui en découlent, ou plus généralement de la relation commerciale entre les Parties et après une réclamation écrite demeurée vaine, de saisir le médiateur de la consommation suivant : Sas MEDIATION SOLUTION 222 Chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niois - France Tél.: 33(0)4 82 53 93 06 Courriel: [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr).

### **12. ELECTION DE DOMICILE**

Les Parties élisent respectivement domicile aux adresses indiquées en comparution des présentes.

Fait à :

Le :

Nom du client

La société Ô PUNAISE

Signature client précédée de la mention : « Bon pour accord »