CONDITIONS GENERALES DE VENTE

NETTOY A LI

Article 1 - Désignation des parties

Le présent document définit les conditions générales de vente des prestations de services de débarras, enlèvement d'encombrants, nettoyage, désinfection et services associés proposées par la société NETTOY A LI, Société à responsabilité limitée au capital de 1.000,00 euros, dont le siège social est sis 39 Rue Pierre et Marie Curie, Résidence Belle île, Apt 19 – 97490 Sainte-Clotilde, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint - Denis de la Réunion sous le numéro 105638696 (ci-après le « Prestataire »). Le Prestataire peut être contacté aux coordonnées suivantes : 0692 56 43 76 / contact@nettoyali.re

Article 2 - Intégralité

Les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les contrats de prestations de services conclus entre le Prestataire et :

- Les Clients consommateurs, personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité professionnelle ;
- Les Clients professionnels, personnes physiques ou morales agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Elles constituent, avec le devis et/ou le bon de commande signé, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties ; le Client est réputé les accepter sans réserve.

Elles sont accessibles sur simple demande et, le cas échéant, sur le site internet du Prestataire, et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ponctuellement ses CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de l'acceptation du devis par le Client.

Article 3 – Contenu et champs d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la fourniture, par le Prestataire au Client, des prestations de services suivantes : - nettoyage de logements, caves, greniers, locaux professionnels et dépendances ; - entretien des espaces verts et petits travaux de jardinage ; - nettoyage, désinfection et remise en état des locaux ;

Les prestations sont réalisées sur le territoire de LA RÉUNION, sauf stipulation contraire expresse dans le devis.

Les prestations sont réservées à une clientèle disposant de la majorité légale ou, à défaut, de l'autorisation d'un représentant légal majeur et juridiquement capable. En acceptant les présentes CGV, le Client certifie remplir ces conditions.
Certaines dispositions des présentes CGV sont spécifiquement applicables aux Clients consommateurs (droit de rétractation, médiation, compétence juridictionnelle, garanties légales) et sont identifiées comme telles.

Article 4 - Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations requises par la réglementation, notamment lorsqu'il a la qualité de consommateur.

Sont transmises au Client, de manière claire et compréhensible :

- les caractéristiques essentielles des prestations ;
- le prix des prestations et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires (déplacement, évacuation spécifique, etc.) ;
- les modalités de paiement, d'exécution, ainsi que les modalités de traitement des réclamations ;
- l'existence, le cas échéant, du droit de rétractation, de ses conditions, délais et modalités d'exercice (Clients consommateurs).

Article 5 – Devis, commande et formation du contrat

Le Client peut solliciter un devis auprès du Prestataire, sur la base des informations qu'il fournit et/ou d'une visite des lieux. Le devis est gratuit et valable 15 jours à compter de son émission.

Les prestations ne sont réalisées qu'après :

- Établissement d'un devis écrit décrivant la nature et l'étendue des prestations, le prix, les éventuels frais annexes, les conditions de paiement et, le cas échéant, une estimation de la durée d'intervention ;
- Acceptation du devis par le Client, matérialisée par sa signature précédée de la mention « Bon pour accord » ou par toute validation électronique équivalente ;
- Le cas échéant, l'encaissement de l'acompte prévu au devis.

La vente est considérée comme définitive après acceptation du devis et encaissement de l'acompte, le cas échéant.
Toute modification postérieure à l'acceptation du devis fera l'objet d'un avenant.

En cas d'indisponibilité de moyens ou de contraintes imprévues majeures, le Prestataire pourra refuser ou différer une commande, sous réserve d'en informer le Client dans les meilleurs délais.

Article 6 - Signature électronique

Lorsque le devis est accepté par voie dématérialisée, la validation finale vaut preuve de l'accord du Client sur l'exigibilité des sommes dues au titre du devis, sur la signature et l'acceptation expresse de l'ensemble des opérations effectuées.

Article 7 – Prix et ajustement du prix

Les prix des prestations sont indiqués en euros, hors taxes ou toutes taxes comprises selon la qualité du Client, et figurent sur le devis accepté.
Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de l'acceptation du devis ; toute modification du taux de TVA sera automatiquement répercutée sur le prix des prestations.

7.1. Base de calcul du prix

Les prix sont établis en fonction des informations et déclarations du Client, notamment sur la nature des locaux, l'accessibilité, le volume estimé et/ou du constat réalisé lors de la visite préalable.

7.2. Ajustement du prix en cas de conditions non prévues

Si, lors de l'intervention, le Prestataire constate des conditions sensiblement différentes de celles décrites au devis (volume d'encombrants nettement supérieur, présence de déchets dangereux ou insalubres, accès plus difficile, nécessité de matériels spécifiques, etc.), il pourra proposer un ajustement du prix selon la procédure suivante :

- Établissement d'un constat contradictoire avec le Client (photos, description, estimation de volume ou de temps supplémentaire) ;
- Remise au Client d'un avenant écrit au devis précisant la nature des surcoûts ; La poursuite de l'intervention se fera uniquement après acceptation écrite de cet avenant par le Client.

En cas de refus de l'avenant, le Prestataire pourra limiter son intervention au périmètre initialement convenu et facturer les prestations déjà réalisées.

Article 8 - Modalités de paiement

Les modalités de paiement (acompte, solde à la fin de l'intervention, échéances particulières pour les professionnels, etc.) sont précisées dans le devis. Sauf stipulations contraire, le paiement intervient à la fin de l'intervention,

Les modalités de paiement acceptés sont, notamment, par carte bancaire sécurisée, virement bancaire ou via une plateforme de paiement en ligne.

Sauf stipulation contraire, les paiements en espèces ou par chèque ne sont pas acceptés.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute intervention ou de refuser une nouvelle commande en cas de défaut de paiement ou d'incident de paiement sur une commande antérieure. Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixé à 40€.

Article 9 – Délais et modalités d'exécution des prestations

Les délais d'intervention sont indiqués dans le devis ou convenus d'un commun accord avec le Client.

Sauf délai expressément garanti au devis, les délais sont donnés à titre indicatif.

En cas de dépassement significatif du délai indicatif imputable au Prestataire, le Client consommateur pourra, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai raisonnable, résoudre le contrat dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Le Prestataire se réserve la possibilité de reporter l'intervention en cas de force majeure, conditions de sécurité non réunies (accès dangereux, risques graves pour les intervenants, etc.), indisponibilité imprévisible de l'équipe ou du matériel.

Dans ces hypothèses, le Prestataire proposera une nouvelle date d'intervention ou, si aucune solution n'est possible, le remboursement des sommes déjà versées au titre de la prestation non réalisée.

Article 10 – Obligations du Client – Accès aux lieux

Le Client s'engage à permettre un accès libre et sécurisé aux locaux (escaliers, ascenseurs, parkings, parties communes, etc.). Il informe le Prestataire de toute restriction d'accès. Le Client s'engage également à signaler préalablement les objets à conserver, les objets de valeur ou sensibles ainsi que les éléments particulièrement fragiles (sols délicats, murs récents, vitrages, équipements spécifiques).

En cas d'impossibilité d'accéder aux lieux ou de non-respect de ces obligations, le Prestataire pourra facturer les frais de déplacement et/ou d'annulation conformément à l'article 11.

Article 11 – Annulation et report à l'initiative du Client

En cas d'annulation de l'intervention par le Client après acceptation du devis, les conditions suivantes s'appliquent, sauf stipulation plus favorable dans le devis :

- **Plus de 48 heures ouvrables** avant la date prévue : aucune indemnité d'annulation n'est due ; l'acompte peut être restitué, déduction faite des frais déjà exposés et dûment justifiés ;
- **Entre 48 heures et 24 heures ouvrables** avant l'intervention : le Prestataire pourra facturer une indemnité forfaitaire pouvant aller jusqu'à 30 % du montant TTC de la prestation, correspondant à la mobilisation de l'équipe et au blocage du créneau ;
- **Moins de 24 heures ouvrables** avant l'intervention ou en cas d'absence du Client rendant l'accès impossible : le Prestataire pourra facturer une indemnité pouvant aller jusqu'à 50 % du montant TTC de la prestation.

Ces indemnités ont la nature de clause pénale. Elles pourront être réduites par le juge si elles apparaissent manifestement excessives au regard du préjudice réellement subi, notamment lorsque le Client est un consommateur.

Article 12 – Responsabilité et dommages

Le Prestataire exécute les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens, avec professionnalisme et diligence.

12.1. Objets non signalés comme précieux ou sensibles

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de la perte, de l'endommagement ou de l'enlèvement d'objets non signalés préalablement comme précieux, sensibles ou à conserver.

Il appartient au Client de retirer ou de mettre de côté, avant l'intervention, les objets qu'il souhaite conserver.

12.2. Dommages matériels aux locaux

Le Prestataire s'engage à prendre des précautions raisonnables pour éviter tout dommage aux locaux (murs, sols, escaliers, parties communes, portes, vitrages, etc.).

En cas de dommage directement imputable au Prestataire, dûment constaté contradictoirement, la responsabilité du Prestataire est limitée au coût de la réparation ou de la remise en état, sur présentation de devis ou factures, sans pouvoir excéder le montant total H.T. de la prestation concernée.

Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects et immatériels (perte de jouissance, perte d'exploitation, préjudice commercial, etc.), les dommages résultant d'un état préexistant ou d'une défaillance du bâtiment ou des installations (vices cachés, fragilité structurelle, usure anormale, non-conformité aux normes, etc.).

Aucune stipulation des présentes ne peut exclure ou limiter la responsabilité du Prestataire en cas de faute lourde ou dolosive ou pour les dommages corporels causés au Client consommateur, dans les limites prévues par la loi.

Article 13 – Garanties légales (Client consommateurs)

Lorsque les prestations incluent la fourniture de biens, le Client consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, dans les conditions rappelées en annexe des présentes CGV.

Les textes applicables (Code de la consommation et Code civil) sont reproduits en annexe à titre d'information.

Article 14 – Droit de rétractation (Clients consommateurs)

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Le droit de rétractation peut être exercé au moyen du formulaire type joint en annexe ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter.

Conformément à la loi, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, lorsque l'exécution a commencé avec l'accord exprès du Client et son renoncement exprès à son droit de rétractation.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, le Prestataire remboursera au Client les sommes versées dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification de la rétractation, selon les modalités légales.

Article 15 – Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, imprévisibles et irrésistibles, empêchant l'exécution de leurs obligations dans des conditions normales, sont considérées comme des cas de force majeure et entraînent la suspension des obligations des parties.

La partie qui invoque la force majeure doit en avertir immédiatement l'autre partie et l'informer de sa disparition.

Si le cas de force majeure se prolonge au-delà de trois mois, chacune des parties pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité.

Article 16 – Données personnelles

Les données à caractère personnel communiquées par le Client sont nécessaires au traitement de sa demande, à l'établissement du devis, à la conclusion et à l'exécution du contrat de prestation de services, ainsi qu'à la gestion de la facturation, du recouvrement et du suivi de la relation client.

Elles peuvent, dans cette seule mesure, être communiquées aux partenaires et sous-traitants du Prestataire intervenant pour les besoins de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des prestations, lesquels sont contractuellement tenus au respect de la confidentialité et de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation contractuelle, augmentée des durées de prescription légale applicables, notamment en matière commerciale, comptable et fiscale.

Conformément à la réglementation en vigueur, et notamment au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, de portabilité de ses données, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Le Client peut exercer ses droits dans les conditions et selon les modalités précisées par le Prestataire, notamment par courrier ou par e-mail aux coordonnées figurant à l'article 1, en justifiant de son identité. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Article 17 – Propriété intellectuelle

Les contenus, marques, logos, photographies, textes, supports commerciaux et plus généralement tous les éléments protégés par un droit de propriété intellectuelle utilisés par le Prestataire demeurent sa propriété exclusive ou celle de ses partenaires.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite.

Article 18 – Dispositions diverses

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées aux présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre un titre et une clause, les titres seront réputés inexistants.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Article 19 – Médiation (Clients consommateurs)

En cas de litige, le Client consommateur pourra recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès d'un médiateur de la consommation compétent, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple), après démarche préalable écrite auprès du Prestataire restée sans réponse satisfaisante.

Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées au Client sur simple demande ou mentionnées sur les documents contractuels.

Article 20 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises à l'application du droit français.
En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au Prestataire pour rechercher une solution amiable.

Pour les Clients consommateurs, les règles de compétence territoriale d'ordre public s'appliquent, notamment celles du Code de la consommation et du Code de procédure civile (tribunaux du lieu du domicile du consommateur).

Pour les Clients professionnels, à défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social du Prestataire, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXE 1 - Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

ANNEXE 2 - Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

(Veuillez joindre en annexe du présent formulaire un RIB du compte bancaire sur lequel sera effectué le remboursement effectif du ou des produits faisant l'objet de la rétractation).

A l'attention de ……..

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation (*) ci-dessous :

Nature de la prestation de services :
…….. Date de conclusion du contrat :
…….. Date de début d'exécution prévue :
……..

Numéro de contrat :…….

Nom du (des) consommateur(s) :…….

Adresse du (des) consommateur(s) :
…….
…….

Date et signature du (des) consommateur(s)
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
(*) Rayez la mention inutile