

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS (CLIENTS PARTICULIERS)

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS

Sauf convention particulière, le fait de confier à HYGIENE OFFICE des prestations de traitement dans des locaux ou installations à usage d'habitation, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales à l'exclusion de tout autre document.

Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la société HYGIENE OFFICE.

Les présentes Conditions Générales de Prestations sont applicables aux seuls consommateurs, au sens du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les « Clients »).

2. DEMANDE DE PRESTATIONS – DEVIS – ACCEPTATION – INTERVENTION D'URGENCE

Sauf pour les interventions effectuées en situation d'urgence absolue, aucune demande de Prestations ne pourra être prise en compte sans la signature préalable par le client : d'un devis ou contrat établi par la société HYGIENE OFFICE et remis par le client dûment daté et revêtu de la mention manuscrite suivante : « Devis ou contrat reçu et accepté avant exécution des travaux », précisant notamment les coordonnées exactes du Client, le lieu d'exécution des Prestations, la description des Prestations et le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et/ou produit nécessaire à l'opération prévue.

Les devis de la société HYGIENE OFFICE sont valables trois (3) mois à compter de la date à laquelle ces devis ont été établis, sauf stipulation particulière indiquée sur le devis ou le contrat.

Le devis, ou le contrat signé, par HYGIENE OFFICE et le Client forme ainsi le contrat de prestations conclu entre ces derniers.

La société HYGIENE OFFICE se réserve la faculté de conditionner l'exécution du contrat de prestations visées au devis ou au contrat dûment accepté par le Client, à la remise d'un acompte de 30 % du montant HT des prestations tel qu'indiqué au devis.

Les devis d'HYGIENE OFFICE sont établis sous réserve de difficultés d'exécution dues notamment à l'impossibilité d'accéder à l'ensemble des zones à traiter.

Les matériels ou les travaux non prévus au contrat initial, seront facturés en sus du prix indiqué sur le devis après accord express du client sur un devis ou avenant au contrat complémentaire, selon le tarif préalablement communiqué au Client.

Pour l'établissement du contrat et, en tout état de cause, avant le début d'exécution des Prestations, le client s'engage à fournir à HYGIENE OFFICE les informations les plus précises possibles nécessaires à la bonne exécution des prestations concernant notamment l'état des matériaux à traiter, la nature et l'emplacement des lieux à traiter etc...

A défaut, HYGIENE OFFICE se réserve la faculté de facturer en sus au client le temps passé pour la recherche de ces informations, selon un devis établi et soumis à l'accord préalable du Client.

3. EXECUTION DES PRESTATIONS

Les délais d'exécution des prestations précisés sur le contrat pourront être modifiés par HYGIENE OFFICE en cas de force majeure.

Conformément aux dispositions de l'article L.138-2 du code de la consommation, en cas d'absence d'exécution des Prestations par HYGIENE OFFICE à la date ou à l'expiration du délai prévus dans le contrat, le Client aura la possibilité de

lui enjointre d'effectuer les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable (par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur support durable). Si HYGIENE OFFICE ne s'est toujours pas exécuté dans ce délai supplémentaire, le Client aura, alors, la possibilité de dénoncer le contrat de Prestations par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par HYGIENE OFFICE, de la lettre de résiliation précitée par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que la société HYGIENE OFFICE ne se soit exécutée entre-temps.

Le CLIENT peut immédiatement résilier le contrat lorsque HYGIENE OFFICE refuse d'effectuer les Prestations ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation d'exécution des Prestations à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le CLIENT une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse du CLIENT avant la conclusion du contrat.

Le Client s'engage à veiller au libre accès de ses locaux et de ses équipements par HYGIENE OFFICE, dans le respect des règles de sécurité : si HYGIENE OFFICE ne peut accéder aux équipements dans des conditions de sécurité satisfaisantes, elle se réserve le droit de refuser l'exécution des Prestations et de facturer au Client le prix de son déplacement et de ses heures perdues au tarif horaire en vigueur de la société HYGIENE OFFICE.

Le client déclare par acceptation du contrat ou devis que l'installation électrique est conforme et réputée en bon état de fonctionnement et que la zone d'intervention ne présente pas d'amiante ni de plomb. Dans le cas contraire, elle est là encore en droit de refuser d'intervenir et de facturer le déplacement à son client.

Le client s'engage à fournir l'électricité et l'eau pour la mise en œuvre des appareils utilisés par HYGIENE OFFICE.

A défaut de respecter ces instructions, il engage sa responsabilité et ne pourra en faire aucun reproche à la société HYGIENE OFFICE.

En outre, HYGIENE OFFICE se réserve la faculté de refuser d'émettre un devis ou d'exécuter des prestations en cas de difficultés n'entrant pas dans le cadre de ses compétences ou de ses moyens ou susceptibles d'être préjudiciables à son personnel ou à son matériel.

4. PRIX – PAIEMENT

A Prix des prestations

Les tarifs sont exprimés en euros et s'entendent hors TVA.

Sauf stipulation particulière, les prix figurant sur les devis de HYGIENE OFFICE sont valables trois (3) mois à compter de la date à laquelle ces devis ou contrats ont été établis.

En cas de facturation des prestations au temps passé, toute heure commencée, depuis plus de 15 minutes, sera intégralement due.

Si les locaux, équipements, matériaux à traiter et objet des prestations, présentent un vice, une vétusté ou une obstruction de sorte que les prestations ne peuvent être exécutées ou achevées, HYGIENE OFFICE sera fondée à facturer au client le temps passé et le cas échéant, les moyens mis en œuvre.

B Paiement

Par chèque ou virement après exécution des travaux, à la date d'échéance portée sur la facture. Tout retard de paiement donnera lieu de plein droit, et sans mise en demeure préalable, au paiement d'un intérêt de retard d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal par mois qui commencera à courir à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, et ce jusqu'au complet paiement des sommes dues. Il sera du également une somme forfaitaire au titre de frais de recouvrement et de suivi administratif.

Dans l'hypothèse où le client ne procéderait pas au paiement des factures adressées par HYGIENE OFFICE, cette dernière pourra, huit jours après réception par le client d'une mise en demeure de payer adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, restée sans effet, décider d'interrompre ses Prestations et de suspendre sa garantie jusqu'au complet paiement des sommes dues augmentées d'éventuels intérêts de retard.

REVISION DE PRIX :

Ces prix feront l'objet d'une revalorisation annuelle. Le nouveau prix annuel forfaitaire hors taxes, sera augmenté selon la formule suivante :

$P = P_0 \times I / I_0$ dans laquelle:

P = Prix révisé

P₀ = Prix Initial

I = Dernier indice connu, Indice Salaires, Revenus et Charges sociales – Coût du travail - Indices du coût horaire du travail révisé – Tous salariés (ICHTrev-TS) – Indices mensuels – Activités de services administratifs et de soutien. Publié par l'INSEE, à la date de facturation.

I₀ = Dernier indice connu, Indice Salaires, Revenus et Charges sociales – Coût du travail - Indices du coût horaire du travail révisé – Tous salariés (ICHTrev-TS) – Indices mensuels – Activités de services administratifs et de soutien. Publié par l'INSEE, à la date de proposition du contrat.

5. DROIT DE RETRACTATION

Dans le cadre de contrats de Prestations conclus à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation et ce, conformément à l'article L.121-21 du Code de la consommation.

Ce droit est reconnu exclusivement aux consommateurs, c'est à dire aux personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé s'agissant de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Si le Client souhaite que l'exécution de la prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, il doit expressément le demander à la société HYGIENE OFFICE qui doit alors conserver sa demande sur papier ou support durable (article L 121-21-5 du Code de la Consommation).

Dans ce cas, le consommateur client conserve son droit de rétractation mais s'il l'exerce, il devra verser à la société HYGIENE OFFICE un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa demande de se rétracter. Ce montant sera évalué proportionnellement au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Le Client qui exerce son droit de rétractation devra adresser à HYGIENE OFFICE par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétractation figurant en bas de l'exemplaire du devis signé ou tout écrit exprimant de manière explicite la mise en œuvre de son droit de rétractation.

HYGIENE OFFICE remboursera alors au client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

Les dispositions relatives au délai de rétractation ne sont pas applicables pour les travaux qui doivent être effectués dans l'urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

6. RESPONSABILITE**A Responsabilité du client**

Le Client est responsable de ses équipements 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 de HYGIENE OFFICE dans l'exécution de ses Prestations (notamment de traitement du Bois).

Le client doit informer sans délai HYGIENE OFFICE de tout incident ou modification qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution des Prestations.

B Responsabilité d'HYGIENE OFFICE

HYGIENE OFFICE apportera dans la réalisation de ses prestations tous les soins requis d'un professionnel. Elle ne pourra être tenue responsable de quelque manière que ce soit des erreurs ou éventuelles négligences du client.

7. ASSURANCES

HYGIENE OFFICE garantit la bonne exécution des opérations définies dans le contrat. HYGIENE OFFICE maintiendra en vigueur pendant toute la durée d'exécution des prestations une police d'assurance garantissant sa responsabilité pour tous les éventuels dommages causés par elle-même et ses préposés dans le cadre de l'exécution des prestations.

Sa responsabilité est limitée au plein de garantie de notre contrat d'assurance. Il est à la charge du client de demander un complément de garantie s'il le juge nécessaire. Il est toutefois expressément convenu que pour le cas où la responsabilité civile de la Société HYGIENE OFFICE serait mise en cause à l'occasion de l'exécution du présent contrat, celle-ci serait seulement tenue de verser au client concerné une indemnité plafonnée ainsi que précisée dans l'attestation d'assurances délivrée par la Compagnie ACE European Group Limited sous le contrat n° FRCANAO 07347/2014/5 et ce à titre d'indemnisation de tous préjudices.

HYGIENE OFFICE ne couvre que les dégâts éventuellement causés par ses services. En cas de réclamation, le client devra adresser une lettre recommandée dans les 48 heures qui suivent la constatation des faits sous peine de nullité de la demande.

Le client indique expressément qu'il renonce à tout recours contre la société HYGIENE OFFICE, au premier euro, pour tout dommage immatériel (notamment perte de production, manque à gagner, ...).

Le client disposera d'une assurance « Responsabilité Civile » pour se garantir contre tous les risques restant à sa charge qui peuvent être assurés.

8. FORCE MAJEURE

HYGIENE OFFICE sera dégagée de toute responsabilité dans le cadre de l'exécution de ses Prestations en cas de force majeure empêchant en tout ou partie l'exécution des Prestations confiées par le client. Un cas dit de Force Majeure est un événement auquel on ne peut faire face, tel que défini par la jurisprudence française.

9. DROIT APPLICABLE, REGLEMENT DES DIFFERENDS ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Prestations sont exclusivement soumises au droit français.

Dans le cadre d'un différend, et à la suite d'un échec d'une réclamation écrite du Client auprès de la société HYGIENE OFFICE, le client peut recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation gratuite.

Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de parvenir à une résolution amiable du différend. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, et en cas de recours à la médiation, le Client et la société HYGIENE OFFICE sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis à la juridiction compétente par la partie la plus diligente.

10. AUTORISATION DE REPRODUCTION

Le client autorise HYGIENE OFFICE à utiliser « nom, adresse, photographies, dessins, vidéos et interviews » relatives au travail d'HYGIENE OFFICE. Leur parution et leur diffusion pourront éventuellement être utilisées comme support technique et publicitaire dans le cadre notamment de salons. Cette autorisation est donnée à titre gracieux. Elle est libre de tout droit et n'est pas limitée dans le temps sauf notification écrite contraire.