

## CONDITIONS GENERALES DE ADY'S HYGIENE SARL

### Service lutte contre les nuisibles

#### **Article 1 : Considérations générales**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») constituent le socle de la relation commerciale liant ADY'S HYGIENE (« ci-après « la Société ») et le Client, conjointement désignés « les Parties ».

La signature par le Client du devis établi par la Société emporte acceptation sans réserve des présentes CGV, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance au préalable. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ADY'S HYGIENE fournit au(x) Client(s), personne physique ou morale, les services qui seront désignés ci-après. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve.

Les présentes CGV sont systématiquement communiquées à tout Client lors de l'entrée en relation avec la Société. Elles sont également disponibles sous forme numérique dans le Portail client pour tout Client disposant de l'accès à un tel portail.

Elles sont en tout état de cause disponibles au lien suivant : [www.adys.lu/cgv4](http://www.adys.lu/cgv4) ou sur simple demande écrite à adresser par voie électronique à [pestcontrol@adys.lu](mailto:pestcontrol@adys.lu), [info@adys.lu](mailto:info@adys.lu) ou par voie postale à Ady's Hygiène sàrl, 3 rue Geespelt L-3378 Livange.

Le Client déclare et reconnaît qu'il a pu poser à la Société toutes les questions qu'il estimait nécessaire à son engagement au titre des présentes ; Les renseignements et tarifs figurant sur le site internet de la Société ainsi que sur ses prospectus ou plaquettes publicitaire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. La Société est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

#### **Article 2 : Présentation des services**

La Société offre cinq types de services à ses clients.

1. la désinsectisation :

La Société propose une désinsectisation efficace sur l'ensemble des nuisibles.

La technique sera choisie en fonction de l'espèce d'insecte concernée, la nature du logement et le nombre de pièces. La désinsectisation pourra être effectuée par nébulisation, pulvérisation ou apposition de gel.

2. la dératisation :

La Société propose notamment de diagnostiquer le problème en identifiant le nuisible, de mettre en place un planning de traitement en fonction des besoins, de traiter le problème avec différents moyens (pièges, poison etc...), de faire un contrôle régulier afin de vérifier de l'efficacité de la dératisation.

3. la désinfection :

La Société propose une désinfection de tout type de surfaces (ex: local poubelle) et matériaux.

La désinfection sera effectuée par nébulisation.

4. La dé pigeonnisation :

La Société propose une intervention visant à éloigner, et non pas éliminer, un nuisible en l'occurrence le pigeon, au moyen d'un traitement mécanique ou électronique.

5. La désodorisation :

La Société propose une désodorisation par le biais de diffuseur de parfum.

#### **Article 3 : Commandes - rétractation**

3.1 La commande d'un ou plusieurs services proposés peut se faire par tout moyen de communication.

Le choix de la formule est arrêté en concertation avec le technicien.

En fonction de la situation rencontrée par le Client, respectivement son secteur d'activité, la prestation se fera soit sous forme d'interventions ponctuelles (intervention unique ou forfait prévoyant plusieurs interventions), soit sous forme de contrat annuel.

Sauf cas d'urgence manifeste, les prestations donneront lieu à l'établissement préalable d'un Devis remis au Client lequel détaillera les prestations commandées ainsi que leur date de réalisation et leur coût.

La Société se réserve toutefois le droit de refuser une commande avec un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

3.2 Droit de rétractation d'un Client ayant la qualité de consommateur

Conformément aux articles L.221-2 et suivants du Code de la Consommation, le Client ayant la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation à exercer par écrit ou sur tout autre support durable dans un délai de 14 jours à compter de la signature du Devis.

Le Client consommateur ne peut exercer son droit de rétractation après que le service ait été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par la Société si l'exécution du service répond à une demande expresse du consommateur a expressément sollicitant une intervention urgente.

3.3 Droit de rétractation d'un Client n'ayant pas la qualité de consommateur

En dehors des cas spécifiques d'application des dispositions du Code de la Consommation, la signature du Devis par le Client n'ayant pas la qualité de consommateur, vaut commande ferme et définitive des prestations mentionnées au Devis au prix fixé dans celui-ci.

#### **Article 4 : Exécution des prestations**

4.1 La Société exécutera les prestations conformément aux stipulations convenues au Devis.

La Société réalisera les prestations dans les règles de l'art et selon les usages de la profession. Elle déterminera les dates et heures de passage.

Après chaque intervention, le Client titulaire d'un contrat disposera d'un compte rendu et d'un rapport à jour sous forme numérique au sein de son portail client.

Le Client bénéficiaire d'une intervention ponctuelle et non titulaire d'un contrat recevra une fiche d'intervention communiquée par email.

La Société mettra en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des prestations mentionnées au Devis, sous réserve du paiement du prix par le Client.

#### **ADY'S HYGIENE SARL**

Siège social : 3 rue Geespelt, L-3378 Livange

N° RCS : B0031854 – TVA: LU14393724

+352 51 18 94 - [info@adys.lu](mailto:info@adys.lu) - [www.adys.lu](http://www.adys.lu)

Il est précisé qu'à défaut du paiement du prix mentionné au Devis par le Client, la Société ne sera pas tenue de réaliser les prestations mentionnées au Devis et ce jusqu'à complet paiement.

4.2 Il appartient au Client d'obtenir avant la réalisation des prestations, toutes les autorisations nécessaires (autorisation du bailleur, du syndic de copropriété...) à leur réalisation et d'être en mesure d'en justifier auprès de la Société au jour de la réalisation des services fixée au Devis. L'obtention desdites autorisations relève de la seule et unique responsabilité du Client.

Le Client garantit la Société contre tout recours dans le cas où il n'aurait pas obtenu les autorisations nécessaires à une intervention de la Société.

4.3 Le Client est averti que les prestations réalisées par la Société impliquent l'utilisation de substances dangereuses et qui peuvent s'avérer potentiellement nocives en cas de contact avec des personnes, des animaux domestiques ou détériorer certains meubles ou agencements.

Il appartient au Client de prévenir la Société de la présence de personnes, notamment d'enfants, ou d'animaux domestiques et lieux fréquentés habituellement par ceux-ci. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à prévenir toute entrée en contact avec des produits par des personnes, notamment des enfants en bas âge, et/ou des animaux domestiques.

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de contamination du Client ou des personnes ou animaux domestiques résidant habituellement dans le lieu de réalisation de l'intervention.

4.4 Il appartient au Client de protéger tous les éléments meubles avant l'intervention de la Société. Il appartient au Client de vérifier si les meubles ou les agencements sont du fait de leur matériaux susceptibles d'être endommagés par l'utilisation de certains produits ou composants desdits produits et d'en avertir au préalable la Société.

4.5 Dans le cas où il apparaîtrait que le lieu où les prestations doivent être réalisées ou que les conditions de réalisation de celles-ci ne garantissent pas la sécurité des employés de la Société, du Client ou des tiers, la Société sera en droit de refuser de réaliser les Prestations.

Dans ce cas une autre date d'intervention devra être fixée d'un commun accord entre la Société et le Client dans les 15 jours calendaires suivant la date initialement prévue. Le cas échéant, il appartient au Client dans cet intervalle de mettre le local en conformité avec les exigences de sécurité nécessaires à l'intervention. Si au jour de la seconde intervention, les prestations ne peuvent être réalisées dans des conditions de sécurité suffisantes, la Société sera en droit de refuser d'intervenir et de résilier de plein droit la commande. Le Client sera alors tenu au paiement du prix prévus pour les prestations et les déplacements effectués par la Société. Le Client s'engage à informer la Société lorsque les prestations doivent s'effectuer à une hauteur supérieure ou égale à 2 mètres. A défaut, la Société sera en droit de refuser d'intervenir et de résilier de plein droit la commande. Le Client sera alors tenu au paiement du prix prévu pour les prestations et les déplacements effectués par la Société.

4.6 Au cours de la réalisation des Prestations, le Client s'engage à suivre toutes les instructions transmises par la Société afin de permettre la réalisation des prestations dans les meilleures conditions. Le Client s'engage notamment à permettre l'accès aux zones et pièces indiquées par la Société et à en dégager l'accès avant le jour de l'intervention.

Une fois les prestations réalisées, il appartient au Client de nettoyer la/les zones d'intervention et de la/les sécuriser où des produits potentiellement nocifs ont été utilisés afin d'éviter que des personnes n'entrent en contact avec lesdits produits, le cas échéant en interdisant l'accès.

#### **Article 5 : Facturation**

Les prix mentionnés au Devis s'entendent HT et donneront lieu à majoration de la TVA au taux applicable au jour de réalisation de la prestation.

Les prestations pourront donner lieu à la facturation de frais de déplacement en fonction de la zone géographique d'intervention.

La Société se réserve le droit de modifier unilatéralement les prix si elle estime nécessaire de les adapter à l'évolution de ses coûts fixes ou variables à la suite de changements dans la structure de ses coûts (p. ex., les salaires, les coûts de transport, les coûts de traitement, modification de la réglementation, taxes, prix des matières premières, coûts énergétiques, etc.), sans que le Client ne puisse prétendre à compensation financière, ou autres indemnités. En tout état de cause, les prix sont liés à l'indice des prix à la consommation et à l'évolution des pratiques ou des conditions de marchés. Le Client est informé d'une telle augmentation par écrit et recevra une facture y relative, qu'il s'engage à payer conformément aux conditions mentionnées sur ladite facture. Les prestations seront facturées par la Société dès leur réalisation et sont payables, sauf indications contraires, au plus tard au jour de la réception de la facture par virement bancaire sur le numéro de compte renseigné sur celles-ci. En cas de retard de paiement, la Société adressera une mise en demeure de payer le montant dû. L'envoi de cette mise en demeure déclenchera de plein droit la mise en compte d'intérêts de retard conformément au chapitre 1er de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard. En sus des intérêts de retard, toute somme impayée à sa date d'échéance donnera droit au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre des frais de recouvrement.

#### **Intervention urgente / astreinte**

La Société met en place un service d'astreinte du lundi au vendredi en dehors des heures normales d'interventions (8h -18h) et les samedis, dimanches et jours fériés de 8h à minuit pour toute intervention urgente et non planifiée.

Toute intervention en période d'astreinte sera facturée conformément au tarif normal de la prestation à effectuer avec une majoration de 250.-€.

#### **Article 6 : Clause résolutoire**

Si dans les 15 jours suivant l'envoi de la mise en demeure évoquée ci-dessus, le Client n'a pas procédé au paiement du/des montant(s) du(s), le contrat sera résilié de plein droit aux torts exclusifs de celui-ci.

La Société conservera le montant des éventuels acomptes à titre de dédommagement, sans préjudice de toute autre demande en allocation de dommages et intérêts.

#### **Article 7 : Responsabilité**

Le Client est informé que la pulvérisation de certains produits est susceptible de laisser certaines traces en fonction de la nature et du type de revêtement et/ou de surface du sol ou de détériorer ces derniers. Le Client reconnaît expressément que la Société ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable dans le cas où un revêtement de sol ou de mur serait endommagé à la suite de l'utilisation normale (c'est-à-dire selon la documentation fournisseur) d'un produit de désinsectisation ou de dératisation.

Par ailleurs, dans le cadre des prestations de traitement thermique ou chimique, notamment dans le cadre du traitement des punaises ou puces de lit, la Société sera amenée à utiliser une méthode de traitement consistant à monter en température à plus de 60 degrés la zone à traiter et à propager certains insecticides.

#### **ADY'S HYGIENE SARL**

Siège social : 3 rue Geespelt, L-3378 Livange  
N° RCS : B0031854 – TVA: LU14393724  
+352 51 18 94 - info@adys.lu - www.adys.lu

Dès lors, le Client devra préalablement à l'intervention de la Société retirer des zones à traiter tout objet, mobilier, ornement ou autre élément restés sur zones susceptibles d'être endommagés par la chaleur ou la propagation d'insecticides.

En ce sens, le Client reconnaît expressément que la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dégâts ou dommages quelconques occasionnés sur un revêtement de sol (ex : gouttes, microgouttes, traces sur tous types de parquet ou autres revêtement, etc...) ou de mur (ex : craquelure de peinture, cloques sur mur, etc...), sur tout objet, mobilier, ornement ou autre élément restés sur la zone traitée dus à la chaleur dégagée ou aux insecticides propagés lors des traitements chimiques ou thermiques réalisés.

Dans le cadre des services et prestations exécutés pour le compte du Client, la Société s'efforce, dans les limites d'une obligation de moyens, d'agir au mieux des intérêts de celui-ci.

La responsabilité de la Société est expressément limitée aux dommages directs résultant d'une faute lourde avérée de sa part dans le cadre de ses prestations.

Si le technicien se voit obliger de modifier/déplacer une installation/élément meubles/éléments matériel ou encore élément incorporé quelconques du Client pour mener à bien l'intervention car le Client n'y aura pas procédé, la Société ne pourra être tenue responsable d'un éventuel dégât causé à l'installation/l'élément meubles/l'éléments matériel ou encore l'élément incorporé et le Client ne pourra prétendre à aucune compensation financière, ou autres indemnités

La Société ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects, notamment des pertes de revenus, des pertes de profits, préjudice d'image, détérioration de biens meubles ou des agencements du local où la/les prestation(s) est/sont réalisée(s).

La Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas (i) de non-respect par le Client des consignes transmises par la Société, (ii) de détérioration par le Client des produits déposés par la Société, (iii) de pulvérisation ou dépôt de tout autre produit par le Client ou un tiers non expressément autorisé par la Société à la suite de son intervention.

#### **Article 8 : Force majeure**

En cas de force majeure, la Société ne pourra être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice qui pourra être subi par le Client.

Sont notamment constitutifs de cas de force majeure les événements suivants : grèves, émeutes, faits du prince, révolutions, catastrophes naturelles (dont notamment des tempêtes, inondations, tremblements de terre ou événements de la nature à effet comparable), mesures prises par des autorités nationales, supranationales ou étrangères, conséquences résultant de modifications apportées aux lois ou règlements nationaux, supranationaux ou étrangers, et de tout événement imprévisible ou anormal échappant au contrôle du Prestataire.

#### **Article 9 : Résiliation**

Les Parties peuvent résilier les relations les unissant à tout moment et sans préavis en cas de manquement(s) grave(s) dans le chef de l'une d'entre elles.

Les prestations soumises à un contrat annuel, sont renouvelables par reconduction tacite sauf dénonciation de la part d'une des Parties, adressée à l'autre par lettre recommandée au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat.

#### **Article 10 : Confidentialité**

Les Parties s'engagent à conserver la plus stricte confidentialité concernant toutes les informations échangées entre elles pour l'exécution de leurs obligations respectives, et notamment toutes les informations commerciales, techniques, stratégiques...

Le Client s'interdit formellement de divulguer, directement ou indirectement, toute information relative au savoir-faire et aux méthodes commerciales de la Société, en ce compris les Devis qu'il aurait reçu de la Société à un tiers ayant une activité similaire à celle de la Société.

En cas de violation par le Client de cette clause, celui-ci s'engage à verser à la Société une indemnité forfaitaire égale à 50.000.-€

#### **Article 11 : Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre des relations contractuelles entre Parties, la Société sera amenée à procéder à la collecte et au traitement des données personnelles du Client.

La signature du Devis emporte consentement de la part du Client au traitement de ses données.

Les données collectées sont traitées dans le but de permettre à la Société :

- i. de fixer les rendez-vous avec le Client pour les différentes interventions,
- ii. d'informer le Client de leur suivi, notamment via le Portail client
- iii. de procéder à la facturation
- iv. de gérer de son fichier client.

Les données à caractère personnel collectées seront conservées pendant la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Le Client s'engage à informer la Société de tout changement au niveau de ses données personnelles afin de les tenir à jour.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données.

Afin d'exercer ce droit, le Client adresse une demande par courrier électronique à la Société aux adresses suivantes : [info@adys.lu](mailto:info@adys.lu) / [pestcontrol@adys.lu](mailto:pestcontrol@adys.lu).

Toute demande doit être signée et accompagnée de la photocopie recto-verso d'un titre d'identité portant signature du Client et précisant nom, prénom et adresse de réponse.

#### **Article 12 : Loi applicable et clause de juridiction**

Les relations contractuelles entre parties sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

Tous les différends relatifs à la formation, à l'exécution et à la cessation des obligations contractuelles entre les parties qui n'auront pas pu trouver une issue amiable seront soumis aux tribunaux luxembourgeois.

#### **ADY'S HYGIENE SARL**

Siège social : 3 rue Geespelt, L-3378 Livange  
N° RCS : B0031854 – TVA: LU14393724  
+352 51 18 94 - [info@adys.lu](mailto:info@adys.lu) - [www.adys.lu](http://www.adys.lu)