

## Conditions Générales de Services à destination des consommateurs

### ARTICLE LIMINAIRE – MENTIONS INFORMATIVES PREALABLES SUR L'IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL PRESTATAIRE

Pour répondre aux exigences et obligations informatives prescrites par les articles L. 111-1, 4°, L. 111-2 II-, R. 111-1 1°, R. 111-2 1°, 2°, 3°, 5° du Code de la consommation et, le cas échéant, l'article L. 221-5, 4° du Code de la consommation, les présentes Conditions Générales sont émises et proposées par :

La **Société HYGIENE CONSEIL ENVIRONNEMENT**, connue sous le sigle **H.C.E.** société à responsabilité limitée, au capital social de 1.500 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES sous le numéro 799 760 749 et au Registre National des Entreprises sous le numéro 799 760 749, dont le siège social est sis 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON.

T.V.A. intracommunautaire n°FR63799760749

Coordonnées permettant au CLIENT de communiquer directement avec la SOCIETE :

Adresse électronique : [hce35460@orange.fr](mailto:hce35460@orange.fr)

Numéro de téléphone : 02 99 97 85 59 / 061 6 46 69 58

### ARTICLE 1 – OBJET

L'objet des présentes concerne l'exécution d'un contrat de prestation de services portant sur la réalisation d'opérations de dératisation, désinsectisation et de désinfection conclu entre la **Société SARL HYGIENE CONSEIL ENVIRONNEMENT**, ci-après désignée la **SOCIETE** – et le **CLIENT** dont l'identification a été préalablement portée au devis.

Le **CLIENT est entendu ici comme un consommateur** au sens de l'article liminaire du Code de la consommation ; soit : « (...) *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; (...)* ».

Toute commande de prestation de services implique l'acceptation pleine et entière par le CLIENT des présentes Conditions Générales d'exécution et de règlement.

Le **devis** et ses avenants constituent les **Conditions Particulières** des prestations à réaliser.

## ARTICLE 2 – DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE

Le **devis** qui est transmis au CLIENT est une **offre contractuelle**, c'est-à-dire, une proposition ferme de conclure un contrat à des conditions déterminées.

Comme indiqué sur le devis, cette offre a une durée de validité qui commence à courir à compter de sa date de remise sur support durable – papier ou électronique – au CLIENT.

Si avant l'acceptation de l'offre, le CLIENT y apporte quelconques modifications, la SOCIETE se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre

## ARTICLE 3 – ACCEPTATION, FORMATION ET DURÉE DU CONTRAT (Art. R. 111-1 5° C.cons.)

La formation du présent contrat de prestation de services est subordonnée à l'acceptation par le CLIENT :

- 1) Du **devis** suivi de la date, du lieu, de la mention « *Bon pour accord* » et de sa signature ;
- 2) Des **Conditions Générales** suivies de la date, de la mention « *Bon pour acceptation* » et de sa signature.

Il demeurera en vigueur pendant toute la durée de la prestation.

## ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DES PARTIES

### 4.1 – OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

Conformément à l'article 1710 du Code civil, la SOCIETE a l'obligation :

- D'exécuter en personne les missions convenues, ou de les faire exécuter sous sa direction personnelle ;
- D'informer, de conseiller et d'avertir/de mettre en garde le CLIENT sur la nature des prestations demandées ;
- De refuser d'exécuter les missions qu'elle n'est pas en mesure de réaliser.

La SOCIETE s'engage à :

- Conseiller le CLIENT dans le domaine de l'hygiène relevant des nuisances dues aux rongeurs, aux insectes, aux germes et aux champignons ;
- Détecter et identifier la nature, l'étendue et le danger de toute infestation par prévention ;
- Eliminer les nuisibles, étant ici précisé que la SOCIETE est soumise à une obligation de

moyens et non de résultat dans l'exécution de ses obligations ;

- Soumettre au CLIENT tout devis approprié pour éliminer toute infestation de nuisibles dont la destruction ne serait pas prévue dans le devis initial.

#### **4.2 – OBLIGATION DU CLIENT**

Conformément à l'article 1710 du Code civil, le CLIENT a l'obligation de **payer le prix convenu.**

Le CLIENT s'engage à :

- Laisser au personnel de la SOCIETE le libre accès aux lieux objet de la prestation ;
- Respecter les consignes et prescriptions des intervenants de la SOCIETE afin de ne pas nuire à l'efficacité des interventions ;
- Ne pas faire usage d'autres produits ou traitement pouvant nuire à l'efficacité du traitement contre les nuisibles ;
- Tenir à l'écart les enfants, les animaux, les végétaux, sans que cette liste soit exhaustive, des locaux traités pendant toute la durée du traitement en raison de l'utilisation de produits chimiques et plus généralement à avertir les usagers des locaux des précautions à prendre et des dangers encourus ;
- Ne pas déplacer, enlever ou détériorer les postes d'appâtage étant précisé qu'en cas de détérioration ou de disparition du matériel d'appâtage, le remplacement de ceux-ci seront facturés au CLIENT ;
- Laisser toujours visibles et accessibles les boîtes et les « Pest Control » (étiquettes signalant l'emplacement de la boîte) afin de permettre leur identification ainsi que les étiquettes et les avis de sécurité ;
- Ne faire usage d'aucun autre procédé ou produit et s'interdire de souscrire auprès d'autres entreprises, durant toute la durée du traitement, des prestations de nature équivalente ou de même destination que celles faisant l'objet de la prestation ;
- Protéger les appareillages électriques durant les interventions ;
- Déplacer et démonter les objets divers si la SOCIETE le juge utile pour la réalisation de l'intervention ;
- Prévenir le technicien de la SOCIETE de tout lieu dangereux ou de tout danger, la SOCIETE se réservant le droit de ne pas intervenir le cas échéant.

En cas de non-respect par le CLIENT des obligations qui lui incombent, la SOCIETE se réserve le droit de suspendre ou de résilier le contrat étant précisé que toute somme due à la date de suspension ou de résiliation restera entièrement acquise à la SOCIETE.

## ARTICLE 5 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le CLIENT s'engage à payer à la SOCIETE la totalité du prix stipulé dans devis, et ce au titre des prestations demandées.

Toute intervention n'ayant pu être effectuée du fait du CLIENT, malgré le déplacement de la SOCIETE, et nécessitant la réintervention du prestataire, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Le traitement et l'élimination des déchets seront facturés au CLIENT.

### 5.1 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Le montant de chaque intervention sera payable comptant, sur présentation de la facture et de la fiche d'intervention, dans un délai maximum de TRENTE (30) jours à compter de la date de facturation :

- Par chèque payable en France à l'ordre de la Société SARL HYGIENE CONSEIL ENVIRONNEMENT, accompagné de la facture correspondante datée et signée ;
- Ou par virement bancaire au crédit de la SOCIETE, via le Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.) annexé à la facture.

### 5.2– INTÉRÊTS MORATOIRES

En cas de non-paiement dans les TRENTE (30) jours à compter de la date de facturation, le CLIENT sera immédiatement redevable d'intérêts de retard sur la somme restant due à cette date, au **taux légal en vigueur applicable aux particuliers, augmenté de trois (3) points**.

Ces intérêts sont dus par la seule arrivée du terme, de plein droit et sans qu'il y ait lieu à mise en demeure.

Ils sont exigibles au terme de chaque mois.

Conformément à l'article 1343-2 du Code civil, les intérêts de retard non payés à leur échéance produiront eux-mêmes des intérêts au taux mentionné au premier alinéa, un an après la date de leur exigibilité.

## ARTICLE 6 – CLAUSE PÉNALE

Le CLIENT s'engage à verser, à titre de clause pénale, une indemnité égale à **DIX (10) % de la valeur T.T.C. du montant de la prestation figurant sur le devis ou la facture** pour le cas où il n'exécuterait pas l'une quelconque des obligations mises à sa charge par les présentes.

Par dérogation à l'article 1231-5 alinéa 5 du Code civil, la pénalité, indivisible soit-elle, est due sans mise en demeure préalable du CLIENT et à première réquisition de la SOCIETE.

Conformément à l'article 1230 du même code, et en cas de résolution du présent contrat, la pénalité reste acquise au créancier jusqu'à ce que ladite résolution soit convenue par les parties ou demandée

en justice.

La présente clause n'interdit pas à la SOCIETE de demander en justice l'indemnisation de la totalité du préjudice que lui causerait l'inexécution si celui-ci s'avérait supérieur au montant de la clause pénale.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION**

Les missions sont réalisées conformément à la réglementation et aux règles de l'art en vigueur au jour de la signature du devis ou de la réalisation de la prestation.

La SOCIETE se réserve le droit de refuser l'utilisation des matériaux ou produits fournis par le CLIENT.

La SOCIETE amènera l'ensemble du matériel et des produits nécessaires à la réalisation de la/des prestation(s) convenue(s).

Il est précisé que les consommations d'eau et d'électricité sont fournies à titre gratuit par le CLIENT pour l'exécution des opérations de dératisation, désinsectisation et de désinfection. La SOCIETE devra être à même d'y accéder librement.

Lorsque le projet et/ou le lieu et/ou le support révèle(nt) des sujétions imprévues, non décelables par la SOCIETE et ses préposés au moment des opérations de dératisation, désinsectisation et de désinfection, un avenant devra être conclu entre les parties pour fixer le coût des travaux supplémentaires.

La SOCIETE mettra en œuvre des produits en conformité avec les lois et règlements en vigueur au jour de la prestation et notamment avec leur Autorisation de Mise sur le Marché.

Les désinsectiseurs pour les insectes volants seront à la charge du CLIENT.

La SOCIETE ne peut garantir une élimination permanente et totale des nuisibles, des facteurs extérieurs pouvant donner lieu à leur la prolifération.

Les moyens techniques mis en œuvre à chaque intervention tiendront compte de la nature des lieux où sera effectué le traitement des nuisibles à détruire.

Les fiches des produits utilisés dans les locaux du CLIENT ainsi que leur composition seront fournies au CLIENT à sa demande.

La SOCIETE se réserve le droit de modifier les produits utilisés à tout moment en informant le CLIENT.

## **ARTICLE 8 – REGLEMENTATIONS PARTICULIERES**

Selon le lieu où se situe l'extérieur du CLIENT, certaines règles peuvent être plus restrictives.

C'est le cas notamment si un jardin se situe dans une zone naturelle protégée, ou si le CLIENT fait partie d'un lotissement ou d'une copropriété.

Dans cette dernière hypothèse, le CLIENT est tenu de respecter le Règlement Intérieur applicable au sein de la copropriété.

## **ARTICLE 9 – DÉLAI D'EXÉCUTION**

Conformément à l'**article 3** des présentes Conditions Générales, les prestations seront réalisées après validation par retour du devis signé pour accord, accompagné de la validation des présentes Conditions Générales.

Sous réserve de l'**article 10**, la SOCIETE apporte ses meilleurs soins à fournir la/les prestation(s) dans les délais stipulés par le devis.

La date de démarrage des opérations de dératisation, désinsectisation et désinfection peut prendre en compte les contraintes de calendrier du CLIENT, seulement s'il en est précisé par écrit à la SOCIETE. Conformément aux dispositions de l'article 1112-1 du Code civil, il incombe effectivement au CLIENT un devoir de renseignements à l'égard de la SOCIETE cocontractante.

Cependant, chaque devis est émis à la date de sa création en fonction d'un calendrier nécessairement incertain.

Dès lors, la date stipulée est **indicative** et **sous réserve** d'autres validations de commandes que la SOCIETE est susceptible d'enregistrer entre le moment de l'émission du devis et sa confirmation.

## **ARTICLE 10 – IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTION**

Les retards éventuels cités ci-dessous ne pourront justifier l'annulation de la prestation, sa résolution ou bien encore le versement de dommages et intérêts, ni même l'exception d'inexécution du CLIENT :

- En cas de force majeure ;
- En cas de pandémie.

Il est précisé que cette liste est exhaustive.

En dehors de ces hypothèses, et en cas d'inexécution temporaire injustifiée, la SOCIETE sera redevable d'intérêts de retard au **taux légal en vigueur applicable aux professionnels**, après mise en demeure du CLIENT par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique, sous réserve d'authentification de la date d'envoi et de réception par la SOCIETE.

Ces intérêts sont pris en proportion du montant des travaux restant dus au CLIENT.

## **ARTICLE 11 – POLICES D'ASSURANCES RESPONSABILITE CIVILE (Art. R. 111-2 9° C.cons.) ET RESPONSABILITE**

Pour l'exécution des opérations dont elle est convenue avec le CLIENT, la SOCIETE indique qu'elle est titulaire :

D'une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle n° 135231857 X001 souscrite auprès de la Compagnie MAAF PRO sise Agence Fougères pour une durée renouvelable tous les ans

La SOCIETE ne pourra pas être tenue pour responsable dans les cas suivants :

- En cas de dégâts occasionnés par les nuisibles aux installations, machines, matériels, structures et objets divers présents dans le domicile du CLIENT ;
- En cas de non-respect par le CLIENT des règles de précautions ;
- En cas de vétusté ou de non-entretien des lieux objets du traitement ;
- En cas de force majeure ;
- En cas de suspension du contrat.

## **ARTICLE 12 – DEFINITION DES CONTRATS CONCLUS A DISTANCE ET HORS ÉTABLISSEMENT**

Reproduction de l'article L.221-1, I-, 2° du Code de la consommation :

*« I.-Pour l'application du présent titre, sont considérés comme :*

*1° Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une*

*ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;*

*2° Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :*

*a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;*

*b) Ou dans un lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;*

*c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ; ».*

## **ARTICLE 13 – INFORMATIONS SUR LE DROIT DE RÉTRACTATION D'UN CONTRAT CONCLU A DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT (Art. L. 221-5 7° C.cons.)**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le CLIENT – ès qualité de consommateur – a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner quelconque motif, et ce dans un délai de quatorze (14) jours calendaires.

Ce délai de rétractation :

- Commence à courir le lendemain du jour où le contrat a été conclu à 0 h 00 (Art. L. 221-18 al. 2 1° et L. 221-19 1° C.cons.) ;
- Et expire le dernier jour du délai de quatorzaine à 24 h 00. (Art. L. 221-19 2° C.cons.).

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. (Art. L. 221-19 3° C.cons.)

## **ARTICLE 14 – MODALITÉS D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION D'UN CONTRAT CONCLU A DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT (Art. L. 221-5 7° C.cons.)**

Conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le CLIENT peut exercer son droit de rétractation en informant la SOCIETE de sa décision de se rétracter :

- Par l'**envoi du formulaire détachable de rétractation** figurant en annexe des présentes Conditions Générales :
  - En courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON ;
  - Par courriel à l'adresse mail suivante : hce35460@orange.fr ;
  - Par remise contre signature aux bureaux de la SOCIETE sis : 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON.
- Ou bien encore **par écrit papier ou électronique libre** via les coordonnées et modalités sus-rappelées à condition toutefois que la déclaration soit dénuée d'ambiguïté.

**La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation incombe au CLIENT.** (Art. L. 221-22 C.cons.).

## **ARTICLE 15 – EXÉCUTION DE LA MISSION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION**

### **15.1 – DEMANDE EXPRESSE DU CLIENT**

Dans le cadre d'un contrat de prestation de services conclu à distance ou hors établissement, et conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le CLIENT souhaite que les opérations de dératisation, désinsectisation et de désinfection commencent avant la fin du délai de rétractation, la SOCIETE est tenue de **recueillir sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance, et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.**

Pour cela, le CLIENT consent à en informer la SOCIETE par l'**envoi du formulaire type** figurant en annexe des présentes Conditions Générales :



- Soit par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON ;
- Soit par courriel à l'adresse mail suivante : hce35460@orange.fr ;
- Soit par remise contre signature aux bureaux de la SOCIETE sis : 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON.

## **15.2 PAIEMENT DES PRESTATIONS REALISEES**

Le CLIENT qui souhaite exercer son droit de rétractation du présent contrat de prestation de services et dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de quatorze (14) jours, sera tenu de verser à la SOCIETE le montant correspondant à la/aux prestation(s) fournie(s) jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Ce montant est proportionné au prix total de la prestation stipulée dans le devis.

### **ARTICLE 16 – EXCLUSION DU DROIT DE RÉTRACTATION (Art. L. 221-5 10° C.cons.)**

Conformément à l'article L.221-28, 1° et 8° du Code de la consommation, le CLIENT ne peut exercer son droit de rétractation pour :

- les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur ;
- les prestations à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicitées par lui.

### **ARTICLE 17 – DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU PAIEMENT EN MATIERE DE CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT**

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-10 du Code de la consommation, la SOCIETE a l'interdiction de requérir et de percevoir du CLIENT quelconque contrepartie financière avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion hors établissement du contrat de prestation de services.

Toute violation de l'article susvisé est punie d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 150.000 euros d'amende.

Néanmoins, pour les contrats ayant pour objet des opérations de dératisation, désinsectisation et de désinfection à réaliser en urgence au domicile du CLIENT et expressément sollicités par lui, la SOCIETE est en droit d'exiger le versement d'un acompte correspondant à trente (30) % du montant de la prestation à compter de la signature du devis et des Conditions Générales. (Art. L. 221-10 al. 2 4° C.cons.)

## **ARTICLE 18 – RÉGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)**

### **18.1 – INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES ET RECUEIL DU CONSENTEMENT DU CLIENT**

Lors de la signature du présent contrat, la SOCIETE collecte des données à caractère personnel concernant le CLIENT.

Ces données vont faire l'objet d'un traitement ; à savoir, toutes opérations manuelles :

- d'**enregistrement** dans le matériel informatique de la SOCIETE (Gestion informatique des données),
- de **consultation** et d'**utilisation** par le personnel de La SOCIETE pour les besoins rédactionnels des devis, contrats, avenants, situations de travaux et/ou factures du CLIENT,
- de **conservation** tout au long de la prestation (Gestion et suivi de la prestation confiée, relation client, évolution de nos tarifs et prestations, envoi d'informations ...),
- et de **destruction** au bout d'un délai de cinq (5) ans à compter de la réalisation des opérations de désinsectisation (Art. **L.110-4 alinéa 1<sup>er</sup>** du Code de commerce).

Pour cela, et conformément à l'article 7, 3° du RGPD, la SOCIETE est tenue de recueillir le consentement exprès du CLIENT.

**Ce consentement peut être retiré à tout moment.**

La **Société SARL HYGIENE CONCEPT ENVIRONNEMENT** (N° de SIREN 799 760 749) personne morale, dont le siège est situé au 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON, est responsable du traitement des données collectées.

À ce titre, les données du CLIENT sont traitées de manière **licite, loyale et transparente**.

Elles sont **adéquates, pertinentes et limitées** à ce qui est nécessaire par rapport à l'objectif poursuivi par la SOCIETE.

La SOCIETE s'engage à ne pas transférer les données personnelles hors de l'Union Européenne. Dans le cas contraire, celle-ci s'engage à mettre en place des garanties appropriées, conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, et en particulier à mettre en place des clauses contractuelles types de la Commissions Européenne en vigueur.

Le CLIENT peut exercer ses droits d'accès, de limitation, de rectification aux données, de portabilité (le cas échéant), ainsi que le droit à l'oubli le concernant auprès de la SOCIETE susvisée :

- Par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON ;
- Ou par simple courriel sur l'adresse institutionnelle suivante : [hce35460@orange.fr](mailto:hce35460@orange.fr)

Le CLIENT dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

**L'acceptation des présentes Conditions Générales vaut consentement du CLIENT au traitement de ses données à caractère personnel.**

## **18.2 – AUTORISATION DE CESSION ANTICIPEE DU FICHER-CLIENTS DE LA SOCIETE**

En cas de cession de la SOCIETE à un tiers cessionnaire de son choix, celle-ci se réserve la faculté de transférer le fichier-clients en sa possession et les données y afférentes ; le CLIENT acceptant d'ores et déjà une telle cession qui lui sera notifiée par tout moyen par la SOCIETE cédante.

Nonobstant le transfert de ses données, le CLIENT conserve l'exercice de ses droits fondamentaux énumérés à l'article 18.1 des présentes, tels que garantis par le RGPD.

## **ARTICLE 19 – RECOURS À LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (Art. L. 111-1 6°, R. 111-1 7° C.cons.)**

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le CLIENT en sa qualité de consommateur a le droit de **recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé par l'État**, et cela aux fins de résolution amiable du litige qui l'opposerait à la SOCIETE.

Ce recours est soumis à la justification par le CLIENT d'avoir préalablement diligenté une réclamation auprès de la SOCIETE, pour tenter de résoudre le différend.

Il doit être introduit auprès du médiateur dans un **délai d'un an à compter de la réclamation écrite** auprès du professionnel.

La preuve de cette démarche amiable doit être **apportée par écrit sur support papier ou sur support électronique**.

À ce titre, la SOCIETE adhère à la plateforme de Médiation (en cours)

## **ARTICLE 20 – EXAMEN DES RECLAMATIONS (Art. R. 111-1 2° C.cons.)**

En cas de mécontentement du CLIENT sur l'exécution contractuelle de la SOCIETE, ou si celui-ci souhaite exprimer une réclamation quelconque, le CLIENT peut :

- Envoyer un courrier à l'adresse postale suivante : 3 Le Tronchet, TREMBLAY 35460 VAL-COUESNON ;
- Envoyer un courriel à l'adresse mail suivante : [hce35460@orange.fr](mailto:hce35460@orange.fr)

Une réponse vous sera communiquée personnellement sous quinze (15) jours.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir au médiateur de la consommation suivant les modalités figurant à l'article 20 des présentes.

**ARTICLE 21 – DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE (Art. R. 111-2 8° C.cons.)**

Le présent contrat est régi par le droit français.

En conséquence, seules les juridictions françaises – judiciaires et/ou administratives – sont compétentes pour le traitement des litiges qui naîtraient d'une telle convention.

**Le :**        /        /        .

**À :**

**Signature du CLIENT** précédée de la mention « *Bon pour acceptation* » :

Mme. / Mlle. / M. \_\_\_\_\_

## FORMULAIRE DÉTACHABLE DE RÉTRACTATION

(Art. L.221-5, L.221-18, L.221-21 du Code de la consommation)

À l'attention de la **Société SARL HYGIENE CONCEPT ENVIRONNEMENT** (N° de SIREN 799 760 749) – N° de Tél : 06 16 46 69 58 Mél : [hce35460@orange.fr](mailto:hce35460@orange.fr)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente, ma/notre (\*) rétractation du contrat portant réalisation des prestations ci-dessous :

Commandés le \_\_\_\_\_ par signature devis référencé : **DE** \_\_\_\_\_ .

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

**Signature** du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

**Date** :

(\*) Rayez la mention inutile.

## DEMANDE EXPRESSE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

*(Art. L.221-25 du Code de la consommation)*

À l'attention de la **Société SARL HYGIENE CONCEPT ENVIRONNEMENT** (N° de SIREN 799 760 749) – N° de Tél : 06 16 46 69 58 | Mél : [hce35460@orange.fr](mailto:hce35460@orange.fr):

Je/nous (\*) vous demande/demandons (\*) par la présente, d'exécuter les prestations commandées le / / par signature du devis référencé : **DE** ; avant la fin du délai de rétractation de 14 jours dont je/nous (\*) suis/sommes (\*) bénéficiaire/bénéficiaires (\*).

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

**Signature :**

**Date :**

(\*) Rayez la mention inutile.