



# MS SERVICES

06 46 02 29 82



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS

### ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute commande de prestations concernant les services suivants : Hygiène antiparasitaire, tels que proposés par le Prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

Les caractéristiques principales des Services proposés par le Prestataire sont présentées et décrites sur le site internet <https://societederatisation.fr>

Sauf convention particulière, toute demande de Prestations dans des locaux professionnels ou logements 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 autre convention sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la société Ms SERVICES

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :**

**EURL Ms services**

**Capital social 1000€**

**Immatriculé au RCS de PARIS, sous le numéro 809758592**

**116 AV MAL DE LATTRE DE TASSIGNY**

**93260 LES LILAS**

**Catégorie juridique**

**5499 - Société à responsabilité limitée**

**Activité principale exercée**

**81.29A - Désinfection, désinsectisation, dératisation**

**mail : [contact@msservices.fr](mailto:contact@msservices.fr)**

**téléphone : 06 46 02 29 82**

### ARTICLE 2 - DEMANDE DE PRESTATIONS - DEVIS - ACCEPTATION – INTERVENTION D'URGENCE

Sauf pour les interventions d'urgence, aucune demande de Prestations ne pourra être prise en compte, sans la signature préalable par le Client d'un devis établi par la société MS SERVICES et remis au client.

Le devis accepté par le Client doit être daté et revêtu de la mention manuscrite suivante : « Bon pour accord ». Il précise, 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 du Prestataire sont valables trois (3) mois à compter de la date à laquelle ils ont été établis, sauf stipulation particulière indiquée sur le devis ou le contrat.

Les prix et Prestations indiqués au devis peuvent faire l'objet de modifications, en fonction des difficultés d'exécution, qui



# MS SERVICES

## 06 46 02 29 82



pourraient apparaître avant ou lors de l'intervention du ou des technicien(s) du Prestataire. Dans ce cas, un devis modificatif devra être proposé au Client, qui pourra ou non l'accepter. En cas de refus, le Prestataire refusera l'intervention et le cas échéant, remboursera l'acompte qui aurait été versé par le Client.

Pour l'établissement du devis, le Client s'engage à fournir au Prestataire les informations précises et nécessaires à la bonne exécution des Prestations relatives notamment aux locaux ou logements, objets de l'intervention. Pour les Prestations d'hygiène antiparasitaire, le Client devra préciser l'état des matériaux à traiter, la nature et l'emplacement exact des lieux à traiter, ainsi que tout autre renseignement, qui pourrait être sollicité par le Prestataire.

A défaut, le Prestataire se réserve le droit de facturer, en supplément, le temps passé pour la recherche de ces informations, selon un devis établi sur la base d'un tarif horaire rappelé ci-dessous et soumis à l'accord préalable du Client.

Le devis signé par le Prestataire et le Client forme ainsi le contrat de prestations conclu entre ces derniers.

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

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client après la réalisation des Prestations commandées et paiement complet desdites Prestations.

### **ARTICLE 3 – EXECUTION DES PRESTATIONS**

#### Obligations du Prestataire :

Les Prestations proposées par le Prestataire seront exécutées selon les modalités suivantes : Services de dépannage à domicile sur PARIS et l'Île-de-France, 7J/7 et 24h/24, avec une majoration de 50%, les soirs de 19 à 9H du matin, week-end et jours fériés.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais sur lesquels le Client et le Prestataire se seront accordés.

Les délais d'exécution des Prestations peuvent être précisés sur les devis et pourront être modifiés par le Prestataire, en cas de grèves, mouvements sociaux, indisponibilité des matériaux et/ou produits nécessaires à l'exécution de la Prestation ou survenance de tout événement de force majeure.

Conformément aux dispositions des articles L.216-1 et suivants du Code de la consommation, en cas d'absence d'exécution de la Prestation par le Prestataire à la date ou à l'expiration du délai prévu au devis, le Client aura la possibilité de le mettre en demeure 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 le Prestataire ne s'exécute pas 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.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

#### Obligations du Client :

Le Client s'engage à suivre toutes les instructions transmises par le Prestataire, afin de permettre la réalisation des Prestations,



# MS SERVICES

06 46 02 29 82



dans les meilleures conditions. Le Client devra également veiller au libre accès des locaux ou logements, ainsi qu'aux installations et équipements par le Prestataire, dans le respect des règles de sécurité.

Si le Prestataire ne peut accéder aux locaux, logements, équipements ou installations dans des conditions de sécurité satisfaisantes, il se réserve le droit de refuser l'exécution des Prestations et de facturer au Client le prix de son déplacement.

De même, avant toute intervention du Prestataire, le Client veillera à avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires (autorisation du bailleur, du syndic de copropriété...) et devra être en mesure d'en justifier auprès du Prestataire au jour de la réalisation de la Prestation. L'obtention desdites autorisations relève de la seule et unique responsabilité du Client. Le Client garantit le Prestataire contre tout recours, dans le cas où il n'aurait pas obtenu les autorisations nécessaires à une intervention du Prestataire.

Dans l'hypothèse où il apparaîtrait que le lieu d'exécution de la Prestation ou que les conditions de réalisation de celle-ci ne garantissent pas la sécurité des techniciens du Prestataire, ce dernier sera en droit de refuser de réaliser la Prestation.

Le Client garantit au Prestataire que l'installation électrique est conforme et réputée en bon état de fonctionnement. De même, le Client s'engage à ce que la zone d'intervention ne présente pas d'amiante, ni de plomb.

Le Client s'engage à fournir l'électricité et l'eau pour la mise en œuvre des appareils utilisés par le Prestataire.

Pour les Prestations d'Hygiène antiparasitaire :

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations, conformément au Protocole d'intervention accessible sur le site <https://societederatisation.fr>

Le Prestataire s'engage à utiliser, dans le cadre de ses Prestations, des produits fiables et efficaces, respectueux de l'environnement et de la législation en vigueur.

Pour les Prestations de dératisation, le Prestataire a recours à des produits nocifs, qui peuvent s'avérer nocifs et dangereux, en cas d'ingestion. Le Client est informé que les consignes de sécurité en cas de dératisation sont à sa disposition sur le site <https://societederatisation.fr>

Le Client est averti que les prestations réalisées par le Prestataire 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.

Le Prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyens et non de résultat, de sorte que la présence de parasites ou nuisibles peut subsister malgré les traitements réalisés.

Après exécution de la Prestation, le Client dûment informé par le Prestataire devra sécuriser les lieux/zones où des produits potentiellement nocifs ont été utilisés par le Prestataire et en interdire momentanément l'accès, conformément aux préconisations du Prestataire.

## **ARTICLE 4 – PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT**

Prix des Prestations :

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Sauf stipulation particulière, les prix figurant sur les devis du Prestataire sont valables trois (3) mois à compter de la date à



# MS SERVICES

06 46 02 29 82



laquelle ils ont été établis.

Les tarifs horaires de la main d'œuvre et du déplacement sont accessibles sur le site <https://societederatisation.fr> et sont susceptibles d'être modifiés unilatéralement par le Prestataire.

En cas de facturation des prestations au temps passé, toute heure commencée, depuis plus de 15 minutes, sera intégralement due. Une majoration de 50 % s'expliquera à partir de 19h, également le week-end et jour férié.

#### Conditions de paiement :

Le Client s'engage à régler le prix des Prestations par chèque, carte bancaire, espèces ou virement, après exécution de celles-ci, à la date d'échéance portée sur la facture.

Tout retard de paiement donnera lieu, après une mise en demeure restée infructueuse, au paiement d'un intérêt de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal par mois, qui commencera huit (8) jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure, et ce, jusqu'au complet paiement des sommes dues. Il sera dû également une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement de 40,00 euros.

Dans l'hypothèse où le Client ne procéderait pas au paiement des factures adressées par le Prestataire, ce dernier pourra, huit jours après envoi d'une mise en demeure de payer adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, restée sans effet, décider d'interrompre ses Prestations jusqu'au complet paiement des sommes dues augmentées d'éventuels intérêts de retard.

Un acompte correspondant à 30% % du prix total des Prestations peut être demandé au Client, lors de la passation de sa commande. Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

Le solde du prix est payable à la réalisation des Prestations, comme indiqué sur la facture remise au Client.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client, si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Pour les traitements contre les punaises de lit, une fois le devis approuvé pour deux interventions, aucune modification ne peut être apportée après la réalisation de la première intervention. Quant à la seconde intervention, il incombe au client de prendre l'initiative de nous contacter pour organiser le rendez-vous, à moins que ce deuxième rendez-vous n'ait été convenu lors de la première intervention.

#### **ARTICLE 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 (14) jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, et ce, conformément à l'article L.221-18 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.

Le droit de rétractation ne peut être exercé, s'agissant de Prestations entièrement 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 des Prestations commence, avant la fin du délai de rétractation, il doit expressément le demander au Prestataire, qui doit alors conserver sa demande sur papier ou tout autre support durable.



# MS SERVICES

06 46 02 29 82



Dans ce cas, le Client consommateur conserve son droit de rétractation. Il devra, toutefois, verser au Prestataire un montant correspondant aux Prestations réalisées jusqu'à l'exercice de son droit de rétractation. Ce montant sera évalué proportionnellement au prix total des Prestations suivant le devis accepté. Le Client qui exerce son droit de rétractation devra adresser au Prestataire, 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.

Le Prestataire remboursera alors au Client les sommes versées par lui, après déduction de celles restant acquises au titre des Prestations réalisées avant l'exercice du droit de rétractation, 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.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site internet du Prestataire ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

## **ARTICLE 6 - RESPONSABILITE – GARANTIES**

### Responsabilité du Client :

Le Client est responsable de ses installations et/ou 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 du Prestataire dans l'exécution de ses Prestations.

Le client doit informer, sans délai, le Prestataire de toute circonstance ou modification qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution des Prestations.

Le Client reconnaît expressément que le Prestataire 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 la réalisation de la Prestation, du fait d'une utilisation normale (c'est-à-dire selon les fiches techniques des produits utilisés) d'un produit de désinsectisation, de dératisation...

Dès lors, le Client devra préalablement à l'intervention du Prestataire retirer des zones à traiter tout objet, mobilier, ornement ou autre élément restés sur zones susceptibles d'être endommagés par les traitements qui seront utilisés par le Prestataire ou par la propagation d'insecticides.

En ce sens, le Client reconnaît expressément que le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dégâts ou dommages quelconques occasionnés sur un revêtement de sol (ex : gouttes, microgouttes, traces sur tout types de parquet ou autres revêtement, etc...) ou de mur (ex : craquelure de peinture, cloques sur mur, etc...), de fermetures (fenêtres, portes), sur tout objet, mobilier, ornement ou autre élément restés sur la zone traitée lors des traitements réalisés.

### Responsabilité du Prestataire :

Le Prestataire apportera dans la réalisation de ses prestations tous les soins requis par un professionnel du secteur. Le Prestataire ne pourra pas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, des erreurs, des éventuelles négligences du Client.



# MS SERVICES

06 46 02 29 82



Concernant les traitements d'hygiène parasitaire, le Prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyens et non de résultat.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de non-respect par le Client des consignes transmises par le Prestataire, de détérioration par le Client des produits déposés par le Prestataire, ainsi que de pulvérisation ou dépôt de tout autre produit par le Client ou un tiers non expressément autorisé par le Prestataire à la suite de son intervention.

De même, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de contamination/intoxication du Client ou des personnes ou animaux domestiques résidant habituellement dans le local, postérieure à son passage dans le local.

## **ARTICLE 7 - ASSURANCES**

Le Prestataire reconnaît disposer, pendant toute la durée d'exécution des Prestations, une police d'assurance valide et garantissant sa responsabilité pour tous dommages causés par elle-même et ses préposés dans le cadre de l'exécution des Prestations.

## **ARTICLE 8 – FORCE MAJEURE**

En cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, y compris, mais sans y être limités, des événements imprévisibles tels que des grèves, troubles sociaux, fermetures d'usines, inondations, incendies, défauts de production ou de transports non-consécutifs à son fait personnel, ruptures d'approvisionnement, guerres, émeutes, insurrections, et plus généralement toute circonstance ou événement empêchant le Prestataire d'exécuter convenablement ses obligations, le Prestataire ne sera pas responsable d'un éventuel défaut d'exécution de ses Prestations, sous réserve d'en avoir informé immédiatement le Client et d'avoir pris toutes les mesures nécessaires pour en limiter les effets.

Dans le cas où les effets d'un événement de force majeure se prolongerait au-delà de trente (30) jours, le Client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Devis de la Société et l'ensemble des documents qui y seraient annexés restent, en toutes circonstances, la propriété du Prestataire. Ces documents ne peuvent être utilisés ou communiqués à une tierce personne qu'avec l'autorisation préalable écrite du Prestataire et doivent être détruits sans délai, s'il n'est pas donné suite à la proposition du Prestataire.

## **ARTICLE 10 – DROIT A L'IMAGE – AUTORISATION DE REPRODUCTION**

La Société peut être amenée à réaliser des photographies de ses Prestations. En cas de d'acceptation du Devis par le Client, ce dernier autorise le Prestataire à conserver ces photographies et à les utiliser, à titre gracieux, dans le cadre de la promotion commerciale de son entreprise.

## **ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES**

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à l'enregistrement des demandes d'intervention et l'exécution des Prestations commandées auprès du Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

Collecte des données à caractère personnel :



# MS SERVICES

06 46 02 29 82



Les données à caractère personnel qui sont collectées par téléphone, mail ou sur le site <https://societederatisation.fr> via le formulaire de contact sont les suivantes :

#### **Lors de la commande de Prestations par le Client :**

**Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.**

#### Destinataires des données à caractère personnel :

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire et de ses salariés.

Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

#### Limitation du traitement :

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

#### Durée de conservation des données :

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

#### Sécurité et confidentialité :

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

#### Mise en œuvre des droits des Clients :

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site <https://societederatisation.fr/> disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :  
Pour toute demande de suppression, il faut adresser un mail à l'adresse : **contact@msservices.fr**
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse postale du Prestataire, ainsi qu'à l'adresse mail : **contact@msservices.fr**
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse postale du Prestataire, ainsi qu'à l'adresse mail : **contact@msservices.fr**
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire.
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.



**MS SERVICES**

**06 46 02 29 82**



Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus).

#### **ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES DIFFERENDS**

Les présentes CGV et les Prestations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Pour toute réclamation le Client devra directement contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire, indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.





**MS SERVICES**

**06 46 02 29 82**



**ANNEXE I**  
**Formulaire de rétractation**

Date \_\_\_\_\_

**Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande de Prestations passée auprès de la société MS SERVICES sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Prestations applicables.**

**A l'attention de MS SERVICES  
116 AV MAL DE LATTRE DE TASSIGNY  
93260 LES LILAS**

**Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :**

- Devis en date du (indiquer la date)
- Devis n° : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....

**Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)**