CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CLIENTS PARTICULIERS

VITE NUISIBLES	SASU au capital de 1 000 €
Siège social	145 Rue Marius Berliet - 69008 LYON
SIREN	108 756 560
RCS	LYON
TVA intracommunautaire	FR 07108756560
Téléphone	06 19 25 39 65
E-mail	contact@vite-nuisibles.fr
Site internet	vite-nuisibles.fr

Ci-après désignée « VITE NUISIBLES » ou « le Prestataire ».

Version applicable aux contrats conclus à compter du 05 SEPTEMBRE 2026 - Réf. CGV-PART-2026-09-05-V2

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », régissent les relations contractuelles entre VITE NUISIBLES et tout consommateur, ci-après « le Client », sollicitant une prestation proposée par VITE NUISIBLES pour des besoins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Elles ne régissent pas les relations avec les clients professionnels, qui peuvent faire l'objet de conditions contractuelles distinctes.

Les prestations peuvent notamment comprendre :

- la dératisation et la lutte contre les rats, souris et autres rongeurs ;
- la désinsectisation ;
- le traitement des cafards et blattes ;
- le traitement des punaises de lit ;
- le traitement des puces, fourmis, moustiques, mouches et autres insectes ;
- le traitement ou la destruction de nids de guêpes et frelons lorsque la réglementation et les conditions techniques l'autorisent ;
- la désinfection ;
- le dépigeonnage et les prestations liées à la lutte contre les oiseaux indésirables ;
- les opérations d'inspection, diagnostic, prévention, surveillance, contrôle, suivi et conseil ;
- la pose de dispositifs de détection, surveillance, piégeage, appâtage ou protection ;
- les travaux accessoires expressément mentionnés au devis.

Seules les prestations expressément mentionnées dans le devis ou le bon de commande accepté sont comprises dans la commande. Toute prestation ou zone non mentionnée est réputée exclue.

Les présentes CGV sont communiquées au Client avant la conclusion du contrat et en font partie intégrante. Les éventuelles conditions particulières figurant au devis ou au bon de commande prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

ARTICLE 2 - NATURE DE LA PRESTATION ET OBLIGATION PROFESSIONNELLE

VITE NUISIBLES s'engage à mettre en œuvre les moyens professionnels adaptés à la situation constatée, conformément aux règles applicables à son activité, aux caractéristiques des produits utilisés et aux bonnes pratiques professionnelles.

Compte tenu de la nature biologique des nuisibles et des nombreux facteurs susceptibles d'influencer leur présence, leur reproduction ou leur réintroduction, l'efficacité d'une opération de lutte contre les nuisibles dépend de circonstances qui ne sont pas toutes sous le contrôle de VITE NUISIBLES.

Sauf engagement de résultat expressément indiqué par écrit sur le devis ou garantie contractuelle facultative de réintervention expressément accordée dans les conditions prévues aux présentes CGV, VITE NUISIBLES intervient dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le prix rémunère les moyens, compétences, produits, matériels, déplacements et interventions prévus contractuellement et ne constitue pas, par lui-même, la garantie d'une disparition immédiate et définitive de tout nuisible.

ARTICLE 3 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Avant la conclusion du contrat, VITE NUISIBLES communique au Client, de manière lisible et compréhensible, les informations requises par la réglementation, notamment :

- les caractéristiques essentielles de la prestation ;
- son prix ou son mode de calcul ;
- les éventuels frais supplémentaires ;
- les modalités de paiement ;
- la date ou le délai prévisionnel d'exécution lorsque celui-ci est déterminable ;
- les coordonnées de VITE NUISIBLES ;
- les conditions particulières éventuelles ;
- les informations relatives au droit de rétractation lorsqu'il est applicable, y compris le formulaire type ;
- l'obligation éventuelle de payer un montant proportionnel au service déjà exécuté lorsqu'une exécution anticipée a été expressément demandée ;
- l'existence et l'emplacement de la fonctionnalité de rétractation lorsqu'un contrat est conclu à distance au moyen d'une interface en ligne et que cette fonctionnalité est légalement requise ;
- les informations relatives à la médiation de la consommation.

Le Client reconnaît que la qualité du diagnostic et du devis dépend notamment de l'exactitude des informations qu'il communique.

ARTICLE 4 - DIAGNOSTIC ET INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT

Le Client s'engage à communiquer de bonne foi et dans la mesure de ses connaissances toutes les informations utiles, notamment :

- l'espèce ou le nuisible suspecté ;
- les signes constatés ;
- les pièces et zones concernées ;
- l'étendue apparente de l'infestation ;
- la date approximative de début du problème ;
- la présence éventuelle du même problème dans des logements ou locaux voisins ;
- les traitements précédemment effectués ;
- les insecticides, rodenticides, répulsifs, fumigènes ou autres produits déjà utilisés ;
- la superficie et la configuration des lieux ;
- la présence de caves, combles, gaines, faux plafonds, vides sanitaires ou parties difficilement accessibles ;
- les contraintes d'accès ;
- la présence d'enfants, d'animaux ou de toute situation nécessitant des précautions particulières ;
- les éventuelles restrictions imposées par un propriétaire, bailleur ou syndic.

Le Client reste responsable de l'exactitude des éléments factuels qu'il communique.

Toute omission ou information inexacte susceptible d'avoir modifié le diagnostic, le prix, le protocole ou les conditions d'intervention pourra justifier une adaptation de la prestation.

ARTICLE 5 - DEVIS À DISTANCE ET DIFFÉRENCE CONSTATÉE SUR PLACE

Un devis peut être établi après visite ou à distance à partir notamment :

- des déclarations du Client ;
- de photographies ;
- de vidéos ;
- d'un échange téléphonique ;
- d'une visioconférence ;
- de plans ou documents transmis.

Le Client reconnaît qu'un diagnostic à distance présente nécessairement certaines limites.

Lorsque la situation réellement constatée sur place diffère substantiellement de celle ayant servi à établir le devis, notamment concernant :

- le nuisible ;
- le degré d'infestation ;
- la superficie ;
- le nombre de pièces ;
- l'accessibilité ;
- la hauteur ;
- la localisation du foyer ou du nid ;
- la configuration du bâtiment ;
- le matériel nécessaire ;
- le temps nécessaire ;
- les risques rencontrés ;

VITE NUISIBLES pourra suspendre le démarrage de la prestation et proposer au Client une adaptation du protocole et/ou du prix.

Aucune prestation supplémentaire payante ne sera imposée sans l'accord préalable du Client.

En cas de refus du devis complémentaire, VITE NUISIBLES pourra renoncer à réaliser le traitement lorsque la prestation initialement prévue ne peut plus être exécutée de manière techniquement pertinente, réglementaire ou suffisamment sûre.

Les frais de déplacement préalablement convenus restent néanmoins exigibles lorsque le déplacement a effectivement été réalisé.

ARTICLE 6 - DEVIS, COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

Le devis précise notamment, selon la prestation :

- le nuisible concerné ;
- le lieu d'intervention ;
- les zones comprises ;
- la nature du traitement ;
- le nombre de passages inclus ;
- les éventuelles prestations complémentaires ;
- le prix TTC ;
- les éventuels frais de déplacement ;
- les éventuelles conditions particulières ;
- l'existence ou non d'une garantie contractuelle facultative de réintervention ;
- la durée de validité de l'offre.

Sauf indication contraire, le devis est valable trente (30) jours à compter de sa date d'émission.

Le contrat est conclu lorsque le Client accepte le devis selon le procédé proposé par VITE NUISIBLES, notamment par signature manuscrite ou électronique, sous réserve des règles impératives applicables au mode de conclusion utilisé.

Lorsque le contrat est conclu à distance, VITE NUISIBLES fournit au Client, sur support durable, la confirmation du contrat et les informations légalement requises dans le délai applicable et, au plus tard, avant le début de l'exécution de la prestation lorsqu'une telle confirmation est exigée.

Lorsque le contrat est conclu hors établissement, VITE NUISIBLES remet au Client un exemplaire du contrat et des informations requises sur papier ou, sous réserve de son accord, sur un autre support durable, dans les conditions prévues par la réglementation.

À la suite d'un démarchage téléphonique autorisé par la réglementation, le Client n'est engagé qu'après avoir reçu l'offre sur papier ou sur support durable et l'avoir signée et acceptée sur support durable.

Lorsque le Client communique son numéro de téléphone à l'occasion de la conclusion du contrat, il est informé que toute prospection commerciale par téléphone suppose son consentement préalable, sauf lorsqu'une exception légale liée à l'exécution d'un contrat en cours est applicable. La simple communication du numéro, la signature du devis ou l'acceptation des présentes CGV ne vaut pas consentement à la prospection téléphonique.

Lorsque des sommes sont versées à la commande et que le devis les qualifie expressément d'acompte, elles constituent un acompte et non des arrhes, sous réserve des droits impératifs du consommateur et notamment de son éventuel droit de rétractation. À défaut de qualification expresse, les règles légales applicables aux sommes versées d'avance demeurent applicables.

ARTICLE 7 - PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION

VITE NUISIBLES n'est tenue d'intervenir que :

- sur les zones mentionnées au devis ;
- contre les nuisibles expressément concernés par le devis ;
- selon le nombre de passages prévu ;
- dans les limites techniques et d'accès constatées.

La présence d'un même nuisible dans une zone non comprise dans le devis ne signifie pas que cette zone faisait partie de la prestation initiale.

De même, la découverte d'une autre espèce de nuisible constitue une problématique distincte pouvant faire l'objet d'un diagnostic et d'un devis complémentaire.

ARTICLE 8 - PRIX

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises pour les consommateurs.

Le prix applicable est celui accepté par le Client lors de la conclusion du contrat.

Le tarif est notamment susceptible de dépendre :

- du nuisible ;
- du niveau d'infestation ;
- de la superficie ;
- du nombre de zones ;
- du nombre de passages ;
- des produits et consommables nécessaires ;
- de l'accessibilité ;
- de la hauteur ;
- des équipements particuliers nécessaires ;
- de la distance et du déplacement ;
- du degré d'urgence lorsqu'une tarification spécifique a été annoncée.

Aucun supplément non accepté préalablement par le Client ne pourra être ajouté à la prestation commandée.

ARTICLE 9 - PAIEMENT

Sauf conditions différentes indiquées sur le devis, le règlement est exigible selon les modalités mentionnées sur celui-ci ou sur la facture.

VITE NUISIBLES peut prévoir, selon le contrat et sous réserve des dispositions impératives applicables :

- un règlement intégral à la commande ;
- un acompte ;
- un règlement à l'issue de l'intervention ;
- un échéancier dans le cadre d'un protocole comportant plusieurs passages.

Contrats conclus hors établissement - délai de sept jours

Lorsque le contrat est conclu hors établissement au sens du Code de la consommation, VITE NUISIBLES ne reçoit aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat, sauf dans les cas où une exception légale autorise expressément un paiement ou une contrepartie avant l'expiration de ce délai.

Cette interdiction d'encaissement est distincte du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours. Une demande expresse du Client tendant à ce que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation ne vaut pas, à elle seule, autorisation d'encaissement pendant le délai de sept jours lorsqu'il est applicable.

En cas de non-paiement d'une somme devenue exigible, VITE NUISIBLES pourra, après avoir respecté les droits du consommateur et les formalités applicables, suspendre les interventions futures non encore réalisées jusqu'à régularisation lorsque cette suspension ne présente pas de danger et demeure proportionnée au manquement.

Les intérêts éventuellement dus sur une somme impayée seront ceux résultant des dispositions légales applicables après mise en demeure, sans application au consommateur de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € réservée aux relations entre professionnels.

ARTICLE 10 - RENDEZ-VOUS ET PRÉSENCE DU CLIENT

Le Client s'engage à être présent ou valablement représenté au rendez-vous convenu.

Il s'engage également à permettre au technicien d'accéder aux locaux et aux zones nécessaires au diagnostic ou au traitement.

Le Client doit signaler avant l'intervention :

- les codes, badges ou clés nécessaires ;
- les restrictions d'accès ;
- l'existence de parties communes nécessitant une autorisation ;
- les difficultés particulières d'accès ;
- les règles de sécurité applicables sur le site.

ARTICLE 11 - DÉPLACEMENT INUTILE OU INTERVENTION RENDUE IMPOSSIBLE PAR LE CLIENT

Lorsque le technicien se déplace au rendez-vous convenu mais que l'intervention ne peut être réalisée pour une cause imputable au Client, notamment :

- absence du Client ou de son représentant ;
- accès impossible ;
- refus d'accès ;
- absence d'une autorisation dont l'obtention relevait du Client ;
- logement ou zone non préparé malgré les consignes reçues ;
- personnes ou animaux présents alors que leur éloignement avait été demandé ;
- danger créé ou maintenu par le Client ;
- impossibilité d'atteindre les zones devant être traitées du fait d'objets ou d'aménagements qui devaient être déplacés ;

un forfait de déplacement inutile de 69 € TTC pourra être facturé, à condition que ce tarif ait été porté à la connaissance du Client avant la conclusion du contrat.

Lorsque le coût de déplacement prévu au devis est supérieur, le montant indiqué au devis s'applique.

Une nouvelle intervention pourra nécessiter un nouveau rendez-vous et, le cas échéant, une facturation complémentaire préalablement communiquée au Client.

ARTICLE 12 - ANNULATION OU REPORT PAR LE CLIENT

Le Client doit prévenir VITE NUISIBLES le plus tôt possible lorsqu'il souhaite annuler ou reporter une intervention.

Sous réserve du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable et des cas de force majeure dûment caractérisés :

- toute annulation ou tout report communiqué plus de 24 heures avant le rendez-vous n'entraîne pas de frais, sauf frais spécifiques déjà exposés et expressément acceptés ;
- toute annulation ou tout report communiqué moins de 24 heures avant le rendez-vous pourra entraîner la facturation d'un forfait d'immobilisation de 69 € TTC, à condition que ce montant ait été porté à la connaissance du Client avant la conclusion du contrat ;
- cette indemnité ne peut excéder le prix de l'intervention annulée.

Aucun forfait d'annulation ne s'applique lorsque le Client exerce valablement son droit légal de rétractation.

Les forfaits prévus aux articles 11 et 12 ne se cumulent pas pour un même rendez-vous au titre d'une même immobilisation ou d'un même déplacement.

ARTICLE 13 - RETARD, REPORT OU ANNULATION PAR VITE NUISIBLES

VITE NUISIBLES peut être contrainte de modifier l'horaire ou la date d'une intervention, notamment en raison :

- de la durée imprévisible d'une intervention précédente ;
- d'un accident ;
- d'une panne ;
- de conditions météorologiques incompatibles avec l'intervention ;
- d'un problème de sécurité ;
- d'une impossibilité technique ;
- ou d'un événement indépendant de sa volonté.

VITE NUISIBLES informe le Client dans les meilleurs délais et propose une nouvelle date lorsqu'un report est nécessaire.

Les droits impératifs du consommateur en cas de retard ou de défaut d'exécution demeurent applicables.

ARTICLE 14 - PRÉPARATION OBLIGATOIRE DES LOCAUX

Certaines prestations nécessitent une préparation spécifique avant l'arrivée du technicien.

Les consignes communiquées au Client peuvent notamment imposer :

- le rangement ou dégagement des zones ;
- le déplacement de meubles lorsqu'il peut être réalisé sans danger ;
- le retrait ou la protection des denrées ;
- le traitement ou lavage du linge selon le protocole communiqué ;
- l'aspiration préalable ;
- l'accès aux plinthes, murs, lits, meubles ou équipements ;
- le retrait d'objets ;
- la mise à l'écart de personnes ou d'animaux ;
- toute autre préparation rendue nécessaire par le protocole.

Le Client s'engage à réaliser ces opérations conformément aux instructions communiquées.

ARTICLE 15 - CONSÉQUENCES D'UNE PRÉPARATION INSUFFISANTE

Si la préparation est insuffisante, VITE NUISIBLES pourra selon les circonstances :

- effectuer la prestation dans les seules zones accessibles ;
- adapter le protocole ;
- reporter l'intervention ;
- refuser d'appliquer un traitement qui ne pourrait être réalisé correctement ou en sécurité.

Lorsque le défaut de préparation est imputable au Client, les conséquences directement liées à ce manquement, notamment une diminution d'efficacité du traitement ou l'impossibilité de traiter certaines zones, ne pourront être imputées à VITE NUISIBLES.

Toute nouvelle intervention rendue nécessaire par ce manquement pourra faire l'objet d'une nouvelle facturation préalablement annoncée.

ARTICLE 16 - CONSIGNES APRÈS INTERVENTION

Le Client s'engage à respecter les consignes communiquées après l'intervention, notamment celles concernant :

- les délais de réentrée sur le lieu de l'intervention;
- l'aération ;
- le nettoyage ;
- l'aspiration ;
- la manipulation des surfaces traitées ;
- l'utilisation de produits complémentaires ;
- l'hygiène ;
- le stockage alimentaire ;
- les déchets ;
- les animaux ;
- les dispositifs de lutte ou de surveillance ;
- les éventuels travaux correctifs à effectuer.

Les délais applicables sont ceux indiqués spécifiquement par VITE NUISIBLES en fonction du produit, de la méthode et de la situation.

Aucun délai générique ne se substitue aux instructions spécifiques données pour l'intervention concernée.

Le non-respect documenté des consignes pourra entraîner la perte du bénéfice d'une garantie contractuelle de réintervention facultative lorsqu'il existe un lien avec la persistance ou la réapparition du problème.

Il ne prive pas le Client de ses droits légaux.

ARTICLE 17 - UTILISATION DE PRODUITS PAR LE CLIENT OU PAR UN TIERS

Le Client s'engage à signaler tout produit anti-parasitaire précédemment utilisé.

Après le début du protocole, l'utilisation sans concertation avec VITE NUISIBLES :

- d'insecticides ;
- de fumigènes ;
- de répulsifs ;
- de rodenticides ;
- de gels ;
- de poudres ;
- de traitements professionnels réalisés par un tiers ;

- peut perturber le comportement des nuisibles, modifier leur répartition, diminuer l'efficacité d'un appât ou interférer avec le protocole.

Lorsque cette intervention extérieure a objectivement compromis le traitement, VITE NUISIBLES ne pourra être tenue responsable de la diminution d'efficacité qui en résulte.

Une intervention corrective rendue nécessaire pourra être facturée séparément après accord du Client.

ARTICLE 18 - PRODUITS BIOCIDES ET SÉCURITÉ

VITE NUISIBLES utilise les produits et dispositifs dans le respect de la réglementation applicable, de leur autorisation de mise à disposition sur le marché lorsqu'elle est requise, de leur étiquetage, des conditions d'emploi applicables et des prescriptions du fabricant.

VITE NUISIBLES veille à ce que les opérations soumises à une certification, une qualification ou une habilitation réglementaire soient réalisées par des personnes répondant aux exigences applicables.

Les Fiches de Données de Sécurité des produits utilisés peuvent être communiquées lorsque cela est pertinent ou sur demande, lorsqu'elles sont disponibles et communicables.

Le Client doit signaler avant l'intervention les circonstances nécessitant des précautions particulières, notamment la présence :

- d'enfants ;
- d'animaux ;
- d'aquariums ;
- de denrées non protégées ;
- de matériaux particulièrement fragiles ;
- de toute autre situation susceptible d'interagir avec le traitement.

VITE NUISIBLES pourra modifier, différer ou refuser un protocole lorsqu'elle estime que les conditions ne permettent pas son application dans des conditions satisfaisantes de sécurité ou de conformité.

ARTICLE 19 - DISPOSITIFS DE DÉRATISATION ET RISQUES LIÉS AUX RONGEURS

Lorsque des pièges, postes d'appâtage ou dispositifs de surveillance sont installés, le Client s'interdit de les :

- ouvrir ;
- déplacer ;
- démonter ;
- détériorer ;
- vider ;
- réapprovisionner ;
- rendre accessibles aux enfants ou animaux contrairement aux instructions communiquées.

Le Client doit informer immédiatement VITE NUISIBLES en cas de détérioration ou déplacement accidentel.

Même après mise en œuvre d'un traitement, les rongeurs peuvent occasionner des dommages dont VITE NUISIBLES n'est pas l'auteur, notamment :

- câbles rongés ;
- isolation détériorée ;
- matériaux endommagés ;
- denrées souillées ;
- nuisances sonores ;
- odeurs ;
- présence de cadavres dans une zone inaccessible.

VITE NUISIBLES ne répond pas des dommages causés directement par les nuisibles eux-mêmes.

ARTICLE 20 - TRAVAUX D'ÉTANCHÉITÉ ET DÉFAUTS STRUCTURELS

Le traitement d'une infestation et la suppression des voies d'accès sont deux prestations distinctes.

Sauf mention expresse au devis, la prestation ne comprend pas :

- la maçonnerie ;
- la plomberie ;
- la couverture ;
- la réparation de toiture ;
- la reprise de façade ;

- le remplacement de portes ou fenêtres ;
- les travaux électriques ;
- le rebouchage important ;
- la rénovation ;
- ou tout autre travail relevant d'un autre corps de métier.

Lorsqu'un défaut structurel favorise la présence de nuisibles, VITE NUISIBLES pourra recommander sa correction.

L'absence de réalisation des travaux recommandés peut favoriser une nouvelle infestation et limiter l'efficacité à long terme du traitement.

ARTICLE 21 - PUNAISES DE LIT

Le Client est expressément informé qu'un traitement contre les punaises de lit peut nécessiter plusieurs passages en raison notamment :

- du cycle biologique de l'insecte ;
- de la présence possible d'œufs ;
- de cachettes difficilement accessibles ;
- de la configuration des meubles et du logement ;
- de la présence éventuelle de foyers voisins ;
- de la réintroduction par des bagages, vêtements, meubles ou personnes.

Le Client doit suivre précisément le protocole de préparation communiqué.

Les objets, sacs, vêtements, meubles ou pièces non accessibles ou exclus de la prestation ne sont pas réputés traités.

Le Client doit informer VITE NUISIBLES de toute utilisation d'insecticide ou autre traitement entre les passages.

Lorsque plusieurs passages sont prévus, ils forment un protocole cohérent. Le refus ou l'impossibilité imputable au Client de réaliser un passage recommandé peut compromettre le résultat et, le cas échéant, mettre fin au bénéfice d'une garantie contractuelle liée à l'exécution complète du protocole, sans priver le Client de ses droits légaux.

ARTICLE 22 - CAFARDS, BLATTES ET AUTRES INSECTES RAMPANTS

Le Client reconnaît que l'efficacité d'un traitement contre les blattes et autres insectes rampants dépend notamment :

- de l'accès aux zones infestées ;
- de la suppression des sources de nourriture et d'eau lorsque cela est possible ;
- du nettoyage adapté ;
- de la présence d'autres foyers dans l'immeuble ;
- des réseaux et gaines techniques ;
- du respect des consignes ;
- de l'absence d'utilisation de produits perturbant les appâts.

La présence de quelques individus après le premier passage ne signifie pas nécessairement que le traitement est inefficace.

Une infestation importante ou collective peut nécessiter plusieurs interventions et/ou le traitement d'autres logements ou parties communes.

VITE NUISIBLES ne peut garantir le traitement de zones auxquelles elle n'a pas accès.

ARTICLE 23 - GUÊPES, FRELONS ET NIDS

Le devis établi avant inspection complète peut être révisé lorsque la situation réelle révèle notamment :

- une hauteur supérieure à celle annoncée ;
- une nécessité de travailler depuis une toiture ;
- un nid situé derrière une cloison, sous toiture ou dans une cheminée ;
- un accès nécessitant une nacelle ou un équipement particulier ;
- une impossibilité d'atteindre physiquement le nid ;
- un danger inhabituel.

Le traitement d'un nid ne comprend pas automatiquement son retrait matériel, sauf mention expresse au devis.

Une activité résiduelle autour de la zone traitée peut subsister pendant un certain temps après intervention sans caractériser à elle seule un échec du traitement.

La création ultérieure d'un nouveau nid à un autre emplacement constitue une nouvelle infestation.

Toute garantie éventuellement consentie concernant un nid est limitée aux conditions indiquées sur le devis.

Lorsque l'espèce identifiée ne doit pas ou ne peut pas être traitée légalement ou dans les conditions prévues, VITE NUISIBLES peut refuser l'intervention et orienter le Client vers une solution appropriée.

ARTICLE 24 - DÉPIGEONNAGE ET OISEAUX

Lorsque la prestation nécessite une intervention sur une façade, une toiture, des parties communes ou un élément appartenant à un tiers, le Client doit obtenir préalablement les autorisations nécessaires.

Les prestations de nettoyage, désinfection, retrait de fientes, réparation, échafaudage, nacelle ou travaux de bâtiment ne sont comprises que lorsqu'elles sont expressément mentionnées au devis.

VITE NUISIBLES peut refuser toute prestation susceptible de contrevenir à la réglementation relative aux espèces protégées ou au bien-être animal.

ARTICLE 25 - DÉSINFECTION

Une prestation de désinfection porte uniquement sur les zones, surfaces, volumes et agents ciblés mentionnés au devis ou au protocole.

Sauf engagement écrit particulier, une désinfection professionnelle ne constitue pas une promesse de stérilité permanente des locaux ni la garantie qu'aucune nouvelle contamination ne pourra intervenir après la prestation.

La recontamination postérieure à l'intervention résultant de l'utilisation normale des lieux, de personnes, animaux, objets ou autres sources extérieures n'est pas imputable à VITE NUISIBLES, sauf manquement de celle-ci directement à l'origine du dommage invoqué.

ARTICLE 26 - TRAITEMENTS EN PLUSIEURS PASSAGES

Lorsqu'un traitement comporte plusieurs passages, ceux-ci constituent les étapes d'un même protocole lorsque le devis le prévoit.

Le Client s'engage à respecter :

- le nombre de passages ;
- leur espacement ;
- les consignes intermédiaires ;
- les rendez-vous convenus.

L'absence temporaire de nuisibles visibles n'implique pas nécessairement que les passages suivants soient inutiles.

Si le Client décide unilatéralement de ne pas poursuivre le protocole :

- les interventions déjà réalisées restent dues ;
- aucune garantie contractuelle de réintervention dépendant de l'exécution complète du protocole ne pourra être revendiquée ;
- les prestations non réalisées ne seront facturées que dans les limites prévues par le contrat et la réglementation, notamment au titre d'éventuels frais d'annulation préalablement convenus.

ARTICLE 27 - RÉINFESTATION, RÉINTRODUCTION ET FACTEURS EXTÉRIEURS

Une présence ultérieure de nuisibles ne constitue pas à elle seule la preuve d'une mauvaise exécution de la prestation.

Une réinfestation ou réintroduction peut notamment provenir :

- de logements voisins ;
- de parties communes ;
- de commerces voisins ;
- de caves ;
- de réseaux d'assainissement ;
- de gaines techniques ;
- de canalisations ;
- de l'extérieur ;
- d'ouvertures ou défauts structurels ;
- de marchandises ;
- de bagages ;
- de vêtements ;
- de meubles ;
- d'animaux ;
- d'une personne ou d'un objet introduit ultérieurement.

Lorsqu'un nouveau foyer n'est pas directement rattachable au foyer initial traité, une nouvelle intervention peut faire l'objet d'une facturation après information et accord du Client.

ARTICLE 28 - ABSENCE DE GARANTIE CONTRACTUELLE AUTOMATIQUE DE RÉINTERVENTION

Sauf mention expresse sur le devis ou la facture, aucune garantie contractuelle de réintervention gratuite n'est incluse automatiquement dans la prestation.

Cette absence de garantie contractuelle facultative ne limite aucun droit légal du consommateur en cas de mauvaise exécution imputable à VITE NUISIBLES.

Lorsqu'une garantie contractuelle de réintervention est accordée, le devis précise notamment :

- sa durée ;
- le nuisible concerné ;
- la zone concernée ;
- le nombre de réinterventions incluses ;
- ses conditions ;
- ses exclusions directement liées à l'efficacité du traitement.

ARTICLE 29 - CONDITIONS D'UNE GARANTIE CONTRACTUELLE ÉVENTUELLE DE RÉINTERVENTION

Lorsqu'une garantie contractuelle de réintervention est prévue, son bénéfice peut être subordonné à des conditions objectives telles que :

- le même nuisible ;
- la même zone ;
- le même foyer initial ;
- le respect du protocole complet ;
- le respect des consignes de préparation ;
- le respect des consignes post-traitement ;
- l'absence d'intervention extérieure incompatible ;
- la réalisation des mesures correctives expressément identifiées comme nécessaires.

Une nouvelle espèce, une nouvelle localisation ou une réintroduction indépendante peut faire l'objet d'une nouvelle prestation.

Les présentes conditions n'ont pas pour effet d'exclure les droits légaux du Client en cas de manquement imputable à VITE NUISIBLES.

ARTICLE 30 - MATÉRIEL ET DISPOSITIFS MIS À DISPOSITION

Sauf lorsque le devis prévoit expressément leur vente au Client, les dispositifs laissés temporairement dans les locaux restent la propriété de VITE NUISIBLES, notamment :

- postes d'appâtage ;
- pièges ;
- détecteurs ;
- dispositifs de surveillance ;
- matériels connectés ;
- autres équipements réutilisables.

Le Client s'engage à les conserver en bon état et à ne pas les céder, jeter, ouvrir ou déplacer sans autorisation.

À la fin de leur utilisation, le Client permet à VITE NUISIBLES de les récupérer sur rendez-vous.

Toute disparition ou dégradation volontaire ou résultant d'une utilisation contraire aux instructions pourra donner lieu à une demande d'indemnisation correspondant au préjudice effectivement subi.

ARTICLE 31 - MEUBLES, OBJETS ET BIENS DE VALEUR

Avant l'intervention, le Client doit retirer ou protéger :

- argent liquide ;
- bijoux ;
- documents précieux ;
- objets de valeur ;
- appareils fragiles ;
- œuvres d'art ;

- objets particulièrement sensibles ;
- produits alimentaires ouverts ;
- tout objet qu'il ne souhaite pas exposer à l'intervention.

VITE NUISIBLES ne prend pas la garde juridique de ces biens du seul fait de sa présence dans les locaux.

Cette disposition n'exonère toutefois pas VITE NUISIBLES d'un dommage directement imputable à une faute commise lors de l'intervention.

ARTICLE 32 - MATÉRIAUX ET SURFACES FRAGILES

Certains produits ou procédés peuvent présenter des interactions différentes selon :

- le textile ;
- le cuir ;
- le bois ;
- la peinture ;
- le papier peint ;
- la moquette ;
- les plastiques ;
- les matériaux poreux ;
- les revêtements anciens ou fragilisés.

Le Client doit signaler avant traitement toute surface dont il connaît la fragilité particulière.

Lorsqu'un doute existe, VITE NUISIBLES pourra :

- effectuer un test lorsque cela est pertinent ;
- adapter le protocole ;
- exclure la zone concernée ;
- demander au Client son accord avant traitement.

VITE NUISIBLES ne pourra être tenue responsable d'une conséquence résultant d'une fragilité ou d'un vice préexistant non décelable lors d'un examen normalement diligent.

ARTICLE 33 - PHOTOGRAPHIES ET TRAÇABILITÉ

VITE NUISIBLES peut réaliser des photographies strictement nécessaires :

- au diagnostic ;
- à l'état des lieux avant intervention ;
- à la localisation des nuisibles ;
- à la preuve de défauts structurels ;
- à la traçabilité des dispositifs ;
- au rapport d'intervention ;
- au suivi ;
- à la gestion d'une réclamation.

VITE NUISIBLES veille à limiter ces photographies à ce qui est utile à la prestation.

Toute utilisation à des fins publicitaires ou commerciales permettant d'identifier une personne ou un lieu privé nécessitera, lorsqu'il est requis, un accord distinct approprié.

ARTICLE 34 - RAPPORT D'INTERVENTION

Après une intervention, VITE NUISIBLES peut établir un rapport indiquant notamment :

- la date et l'heure ;
- les zones inspectées ;
- les constatations ;
- le niveau d'activité observé ;
- les actions réalisées ;
- les dispositifs installés ;
- les produits utilisés lorsque pertinent ;
- les zones non accessibles ;
- les recommandations ;
- les consignes ;
- les travaux correctifs conseillés ;

- le prochain passage éventuel.

La signature manuscrite ou électronique du Client atteste de la réalisation matérielle des opérations qui y sont mentionnées et de la remise des informations indiquées.

Le Client peut faire inscrire ses réserves sur le rapport.

La signature ne prive pas le Client de ses droits légaux.

ARTICLE 35 - REFUS OU SUSPENSION D'UNE INTERVENTION POUR RAISON DE SÉCURITÉ

VITE NUISIBLES pourra refuser de commencer ou suspendre une intervention notamment lorsqu'elle constate :

- un danger pour les personnes ;
- un danger pour le technicien ;
- un accès dangereux ;
- une structure manifestement instable ;
- une installation électrique présentant un risque apparent ;
- une présence animale incompatible avec le protocole ;
- un refus de respecter une consigne de sécurité indispensable ;
- une espèce ne pouvant être traitée ;
- une situation nécessitant l'intervention préalable d'un autre professionnel ;
- des conditions météorologiques incompatibles avec la prestation.

Lorsque le problème peut être corrigé, un nouveau rendez-vous pourra être proposé.

Si la situation résulte d'une information déterminante non communiquée par le Client avant le déplacement, les frais de déplacement préalablement annoncés pourront rester dus.

ARTICLE 36 - SOUS-TRAITANCE

VITE NUISIBLES peut faire appel à un sous-traitant pour tout ou partie d'une prestation lorsque cela est nécessaire.

Elle veille à confier les opérations réglementées à des personnes disposant des qualifications ou certifications requises lorsqu'elles sont nécessaires.

VITE NUISIBLES demeure l'interlocuteur contractuel du Client pour les prestations qu'elle a sous- traitées, conformément aux règles légales applicables.

ARTICLE 37 - RESPONSABILITÉ

VITE NUISIBLES répond des dommages qui lui sont juridiquement imputables dans les conditions du droit commun.

En revanche, ne constituent pas en eux-mêmes un manquement de VITE NUISIBLES :

- les dégâts causés directement par les nuisibles ;
- une nouvelle infestation indépendante ;
- une réintroduction ;
- l'infestation de zones exclues du devis ;
- la persistance provenant de logements ou locaux tiers non traités ;
- les conséquences d'un défaut structurel que VITE NUISIBLES n'était pas chargée de réparer ;
- les conséquences directement causées par le non-respect des consignes par le Client ;
- les conséquences d'une manipulation des dispositifs contraire aux instructions ;
- les conséquences d'un traitement incompatible réalisé par le Client ou un tiers après le début du protocole.

Ces exclusions ne s'appliquent que dans la mesure où le dommage invoqué résulte effectivement de la circonstance concernée et ne peut être imputé à un manquement de VITE NUISIBLES.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour objet de supprimer ou limiter un droit à réparation auquel le consommateur peut légalement prétendre en raison d'une faute ou mauvaise exécution imputable à VITE NUISIBLES.

ARTICLE 38 - DOMMAGE APPARENT LORS DE L'INTERVENTION

Afin de permettre la constatation des faits et la préservation des preuves, le Client est invité à signaler à VITE NUISIBLES dans les meilleurs délais tout dommage matériel qu'il estime imputable à l'intervention.

Lorsque possible, il est recommandé de joindre :

- photographies ;
- vidéos ;
- facture ou preuve de valeur ;

- description précise ;
- date de découverte.

L'absence de signalement immédiat n'entraîne pas automatiquement la perte des droits légaux du Client mais pourra être prise en considération lorsque le retard rend objectivement impossible la détermination de l'origine du dommage.

ARTICLE 39 - RÉCLAMATIONS RELATIVES À L'EFFICACITÉ

En cas de persistance du problème, le Client est invité à contacter VITE NUISIBLES avant d'appliquer un nouveau traitement ou de faire intervenir un tiers afin de permettre :

- une nouvelle observation ;
- l'analyse du protocole ;
- la vérification du respect des recommandations ;
- l'identification d'une éventuelle réinfestation.

Une réclamation relative à l'efficacité ne donne pas automatiquement droit à une nouvelle intervention gratuite.

Une telle réintervention dépend de la prestation commandée, d'une éventuelle garantie contractuelle de réintervention, de la cause de la persistance, du respect du protocole et des obligations légales de VITE NUISIBLES.

ARTICLE 40 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation peut être adressée à :

VITE NUISIBLES

E-mail : contact@vite-nuisibles.fr

Téléphone : 06 19 25 39 65

Adresse : 145 Rue Marius Berliet, 69008 LYON

Le Client est invité à communiquer :

- ses coordonnées ;
- la référence du devis ou de la facture ;
- la date d'intervention ;
- une description précise ;
- tout document utile.

VITE NUISIBLES examinera la demande et s'efforcera d'y répondre dans un délai raisonnable.

ARTICLE 41 - DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et qu'aucune exception légale n'est applicable, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le Client peut exercer ce droit, avant l'expiration du délai, au moyen du formulaire type figurant en Annexe 1 ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

La demande peut notamment être adressée à :

VITE NUISIBLES - 145 Rue Marius Berliet, 69008 LYON - contact@vite-nuisibles.fr

Contrats conclus au moyen d'une interface en ligne

Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, VITE NUISIBLES met à la disposition du Client, sans frais, pendant toute la durée du délai de rétractation, une fonctionnalité en ligne lui permettant d'exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues par la réglementation.

Cette fonctionnalité est affichée de manière visible, directement et facilement accessible et identifiée par les mots « renoncer au contrat ici » ou par une formule analogue dénuée d'ambiguïté. Après confirmation de la déclaration de rétractation, un accusé de réception est adressé au Client sur papier ou sur un autre support durable dans les conditions réglementaires.

ARTICLE 42 - INTERVENTION DEMANDÉE AVANT L'EXPIRATION DES 14 JOURS

Lorsqu'un Client souhaite que VITE NUISIBLES commence l'exécution d'une prestation soumise au droit de rétractation avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, VITE NUISIBLES recueille sa demande expresse dans les conditions prévues par la réglementation.

Pour les contrats conclus hors établissement, cette demande est recueillie sur papier ou sur un support durable. Pour les contrats conclus à distance, elle peut être recueillie par tout moyen permettant d'en établir la preuve.

Le Client est informé que s'il exerce son droit de rétractation après que l'exécution a commencé à sa demande expresse, mais avant l'exécution complète de la prestation, il doit verser à VITE NUISIBLES un montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total convenu, dans les conditions prévues par la loi.

Aucune somme n'est due au titre de cette exécution anticipée lorsque la demande expresse du Client n'a pas été valablement recueillie ou lorsque l'information légalement requise sur ce paiement n'a pas été fournie.

Lorsque le contrat a été conclu hors établissement, les règles de l'article 9 relatives à l'interdiction d'encaissement pendant sept (7) jours demeurent applicables lorsqu'elles ne font pas l'objet d'une exception légale.

ARTICLE 43 - PERTE DU DROIT DE RÉTRACTATION APRÈS EXÉCUTION COMPLÈTE

Lorsque la prestation est entièrement exécutée avant l'expiration du délai de rétractation, le Client perd son droit de rétractation uniquement si les conditions légales sont réunies, notamment :

- il a préalablement et expressément demandé que l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation ;
- il a expressément reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée par VITE NUISIBLES ;
- VITE NUISIBLES a entièrement exécuté la prestation ;
- les autres conditions légales applicables ont été respectées.

Une simple qualification d'« urgence », l'existence d'une infestation ou la fixation d'un rendez-vous rapide ne vaut pas, à elle seule, renonciation au droit de rétractation.

ARTICLE 44 - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Après une réclamation écrite préalable adressée à VITE NUISIBLES et restée sans solution satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève VITE NUISIBLES, dans les conditions et délais prévus par la réglementation.

Médiateur de la consommation : CM2C

Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 PARIS

Site internet : www.cm2c.net

Le recours à la médiation n'interdit pas au Client d'exercer les voies de recours judiciaires dont il dispose.

ARTICLE 45 - DONNÉES PERSONNELLES

VITE NUISIBLES traite les données à caractère personnel nécessaires à la gestion de la relation avec le Client et à l'exercice de son activité, notamment pour :

- répondre aux demandes et accomplir les mesures précontractuelles ;
- établir et gérer les devis et contrats ;
- organiser les rendez-vous ;
- exécuter et tracer les interventions ;
- assurer la facturation, le paiement et le suivi client ;
- gérer les réclamations et litiges ;
- respecter ses obligations administratives, fiscales, comptables, réglementaires et de sécurité ;
- assurer, lorsque cela est nécessaire, la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits.

Les données traitées peuvent notamment comprendre l'identité et les coordonnées du Client, l'adresse d'intervention, les données de devis et de facturation, l'historique contractuel, les échanges, les informations nécessaires à la sécurité de l'intervention ainsi que les photographies professionnelles strictement liées au diagnostic, à la traçabilité ou au suivi.

Selon les finalités, les traitements reposent notamment sur l'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime de VITE NUISIBLES à assurer la sécurité, la traçabilité, la prévention des litiges et la défense de ses droits, ou le consentement du Client lorsque celui-ci est légalement requis.

Les données sont accessibles aux personnes habilitées de VITE NUISIBLES et, dans la limite de leurs missions, à ses prestataires, sous-traitants, conseils, prestataires de paiement, d'hébergement, de logiciels, de comptabilité ou aux autorités légalement habilitées lorsque cela est nécessaire.

Les données sont conservées pendant une durée proportionnée à leur finalité, puis, lorsque cela est nécessaire, archivées pendant les durées légales de conservation ou de prescription applicables. Les durées ou critères détaillés figurent dans la Politique de confidentialité de VITE NUISIBLES.

Le Client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsqu'il est applicable, de portabilité. Lorsque le traitement repose sur son consentement, il peut retirer celui-ci à tout moment pour l'avenir.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être adressées à contact@vite-nuisibles.fr. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Des informations complémentaires, notamment sur les durées de conservation, les destinataires, les éventuels transferts de données et les modalités d'exercice des droits, figurent dans la Politique de confidentialité accessible sur le site vite-nuisibles.fr.

ARTICLE 46 - FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement remplissant les conditions légales de la force majeure.

Lorsque la force majeure empêche temporairement l'exécution, la prestation est suspendue dans les conditions prévues par le droit applicable.

Lorsqu'elle empêche définitivement l'exécution, les conséquences sont celles prévues par la loi.

ARTICLE 47 - MODIFICATION DES CGV

VITE NUISIBLES peut modifier ses CGV pour l'avenir.

La version applicable au contrat est celle acceptée ou communiquée au Client lors de la conclusion de celui-ci.

Une modification ultérieure des CGV ne peut modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles, le prix ou les obligations d'un contrat déjà conclu.

ARTICLE 48 - INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables dans la mesure permise par le droit.

La nullité d'une clause n'entraîne pas automatiquement celle de l'ensemble des CGV.

ARTICLE 49 - NON-RENONCIATION

Le fait pour VITE NUISIBLES de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une disposition des présentes CGV ne vaut pas renonciation définitive à cette disposition pour l'avenir, sous réserve des droits acquis du Client.

ARTICLE 50 - PREUVE ET DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Dans les conditions prévues par la réglementation, peuvent notamment contribuer à établir les relations contractuelles, le consentement du Client et le déroulement de l'intervention :

- les devis et contrats électroniques ;
- les signatures et validations électroniques ;
- les e-mails ;
- les SMS ;
- les confirmations de rendez-vous ;
- les demandes expresses d'exécution anticipée et reconnaissances relatives au droit de rétractation ;
- les photographies ;
- les rapports d'intervention ;
- les factures ;
- les échanges entre le Client et VITE NUISIBLES.

Leur force probante demeure soumise aux règles légales applicables. VITE NUISIBLES conserve, dans des conditions adaptées, les éléments utiles permettant d'identifier la version des CGV acceptée et, lorsque cela est nécessaire, la date et le procédé de validation.

ARTICLE 51 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties sont invitées à rechercher préalablement une solution amiable.

Après réclamation préalable, le Client peut recourir au médiateur de la consommation compétent dans les conditions exposées ci-dessus.

À défaut de résolution amiable, le litige relève des juridictions compétentes déterminées conformément aux règles légales applicables au consommateur.

Aucune clause des présentes CGV n’impose au consommateur la compétence exclusive du tribunal du siège de VITE NUISIBLES.

ACCEPTATION

« Le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance, avant la conclusion du contrat, des Conditions Générales de Vente VITE NUISIBLES - version du 05/09/2026 - et les accepter. »

Date : .... / .... / ..... Signature / validation électronique : .....

ANNEXE 1 - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de VITE NUISIBLES, 145 Rue Marius Berliet, 69008 LYON - contact@vite-nuisibles.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) : .....

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.

ANNEXE 2 - DEMANDE EXPRESSE D'EXÉCUTION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

À recueillir séparément lorsque le contrat est soumis au droit de rétractation et que le Client demande que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

☐ **Je demande expressément à VITE NUISIBLES de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours.**

☐ **Je reconnais qu'une fois la prestation entièrement exécutée par VITE NUISIBLES, je perdrai mon droit de rétractation conformément aux dispositions légales applicables.**

Je reconnais avoir été informé que si j'exerce mon droit de rétractation après le commencement de la prestation demandé par mes soins, mais avant son exécution complète, je serai tenu de régler un montant proportionné correspondant à la partie de la prestation déjà exécutée, dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque le contrat a été conclu hors établissement, je suis informé que cette demande d'exécution anticipée ne vaut pas autorisation d'encaissement avant l'expiration du délai de sept (7) jours prévu par la loi, sauf exception légale applicable.

Nom du Client : .....

Référence du devis : .....

Date : .....

Signature / validation électronique : .....