

CGS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Article 1 : Parties contractantes

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « CGS » ou le « Contrat ») sont conclues entre ANH SERVICES à destination de clients consommateur, ci-après le « Client ».

*SAS ANH SERVICES au capital de 2000 €
RCS : 944 130 210 Romans
SIRET : 94413021000015 - NAF : 8129A*

La Société ANH SERVICES et le Client sont ci-après désignés ensemble (« les Parties »).

La signature par le Client du devis établi par la Société ANH SERVICES (« le Devis ») emporte acceptation sans réserve des présentes CGS, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance au préalable.

Le Client déclare et reconnaît qu'il a pu poser à la société ANH SERVICES toutes les questions qu'il estimait nécessaire à son engagement au titre des présentes et qu'il a notamment été informé :

- Des caractéristiques essentielles des services et prestations mentionnées au Devis ;
- Du prix des services et prestations objets du Devis ;
- De la date et des délais d'exécution des services et prestations stipulés au Devis ;
- De l'identité et des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques de la Société ;
- Des conditions de garanties applicables aux services et prestations mentionnés au Devis.
- La garantie de 6 mois ne concerne que le contrat annuel. Pour les traitements occasionnels, la garantie standard est de 3 mois et seule la deuxième intervention est prise en charge.

Article 2 : Commande de services – rétractation

2.1 Les services peuvent être commandés par le Client soit sous forme d'interventions ponctuelles (intervention unique ou forfait prévoyant plusieurs interventions) soit sous forme d'abonnement annuel.

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

2.2 Conditions de rétractation d'un Client ayant la qualité de consommateur :

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client ayant la qualité de consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de signature du Devis.

Ce droit de rétraction doit être exercé par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception comportant le formulaire type figurant en Annexe des présentes CGS à l'adresse de la Société telle que mentionnée à l'article 1 ci-avant.

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation il est rappelé que le droit de rétractation ne peut être mis en œuvre par le Client ayant la qualité de consommateur lorsque les services et prestations mentionnés au Devis ont été exécutés par la Société avec l'accord du Client avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Dans tous les cas, à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours mentionnés à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client est engagé de manière ferme et définitive et sera tenu de verser à la Société ANH SERVICES les sommes prévues au Devis.

2.3 Conditions d'annulation d'un Client n'ayant pas la qualité de consommateur et ne bénéficiant pas de l'application des dispositions du code de la consommation :

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

L'annulation de la commande par le Client n'ayant pas la qualité de consommateur et ne bénéficiant pas de l'application des dispositions du code de la consommation ne pourra être valable qu'à la condition d'être faite par courrier recommandé avec avis de réception en précisant la date et le numéro du Devis ou d'en comporter une copie. Le courrier devra être signé par un organe ayant qualité pour engager juridiquement le Client si la personne signataire du courrier est différente de la personne signataire du Devis.

A défaut de respect de ces conditions, l'annulation ne sera pas considérée comme valable par la Société et le Client restera lié par le Devis jusqu'à complète régularisation de l'annulation dans les formes précitées.

Dans tous les cas :

- L'annulation d'une prestation ponctuelle telle que définie à l'article 2.1 des présentes CGS doit être reçue par la Société au plus tard 5 jours calendaires avant la date d'intervention mentionnée au Devis. Au-delà de ce délai les sommes mentionnées au Devis sont entièrement dues à la Société ;
- L'annulation ne peut en aucun cas porter sur un forfait annuel.

En cas d'annulation selon les formes et conditions précitées, les arrhes versées par le Client à la Société restent acquises à la Société. Dans le cas où ces arrhes ne correspondent pas l'intégralité du prix mentionné au Devis, l'annulation du Devis par le Client professionnel donnera lieu au paiement des prestations exécutées par la Société au prix fixé au Devis, de tous les frais (notamment l'acquisition de produits) déjà exposés par la Société pour la réalisation des prestations et de 50 % du prix des sommes figurant au Devis pour les prestations non réalisées par la Société.

Article 3 : Réalisation des services – garantie

3.1 La Société ANH SERVICES réalise les services aux jours et heures fixées au Devis ou convenues avec le Client. La Société ANH SERVICES réalise les prestations dans les règles de l'art et selon les usages de la profession. La Société ANH SERVICES mettra en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des prestations mentionnées au Devis, sous réserve du paiement du prix par le Client. Il est précisé qu'à défaut du paiement du prix mentionné au Devis par le Client, la Société ANH SERVICES ne sera pas tenue de réaliser les prestations mentionnées au Devis et ce jusqu'à complet paiement.

3.2 Il appartient au Client d'obtenir avant la réalisation des prestations, toutes les autorisations nécessaires (autorisation du bailleur, du syndic de copropriété...) à leur réalisation et d'être en mesure d'en justifier auprès de la Société au jour de la réalisation des services fixée au Devis. L'obtention desdites autorisations relève de la seule et unique responsabilité du Client. Le Client garantit la Société contre tout recours dans le cas où il n'aurait pas obtenu les autorisations nécessaires à une intervention de la Société.

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

Il appartient au Client de prévenir la Société ANH SERVICES de la présence de personnes, notamment d'enfants, ou d'animaux domestiques et lieux fréquentés habituellement par ceux-ci. Il appartient au Client de

prendre toutes les mesures propres à prévenir toute entrée en contact avec des produits par des personnes, notamment des enfants en bas âge, et/ou des animaux domestiques.

La Société ANH SERVICES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de contamination du Client ou des personnes ou animaux domestiques résidant habituellement dans le local, postérieure à son passage dans le local.

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

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

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

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

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

Article 4 : Garantie

Sauf indication contraire dans le Devis, l'efficacité des traitements réalisés par la Société ANH SERVICES est garantie pendant un (1) mois à compter de la date du dernier passage d'un technicien de la Société ANH SERVICES effectuant la pulvérisation ou la pose d'un produit.

La garantie ne s'applique que dans le cas où l'intégralité des passages préconisés par la Société ANH SERVICES dans le Devis ont été réalisés. Dans le cas où à la demande du Client, la Société ANH SERVICES accepte tout de même d'effectuer un nombre de passage inférieur à celui préconisé dans le Devis, la garantie ne s'appliquera pas.

La présente garantie est exclue en cas de non-respect par le Client des consignes transmises par la Société, de détérioration par le Client des produits déposés par la Société ANH SERVICES, de pulvérisation ou dépôt de tout autre produit par le Client ou un tiers non expressément autorisé par la Société ANH SERVICES à la suite de son intervention ainsi qu'en cas d'annulation ou de rétraction exercée par le Client alors que l'intégralité des interventions prévues au Devis n'ont pas été réalisées par la Société ANH SERVICES.

Au-delà du délai d'un mois, la Société ANH SERVICES ne garantit pas l'efficacité du traitement et toute nouvelle intervention de la Société ANH SERVICES à la demande du Client fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 5 : Responsabilité

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

En cas de faute prouvée de la Société ANH SERVICES dans le cadre de la réalisation des prestations mentionnées au Devis, la responsabilité de la Société est expressément limitée, tout cause de dommages confondues, au montant mentionné au Devis et versé à la Société ANH SERVICES par le Client.

La société ANH SERVICES ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects, notamment des pertes de revenus, des pertes de profits, préjudice d'image, détérioration de biens meubles ou des agencements du local où la prestation est réalisée.

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

Toute réclamation ou action du Client, sauf à ce qu'il est la qualité de consommateur, à l'encontre de la Société ANH SERVICES devra être intentée dans le délai d'un an à compter de la réalisation des prestations objet du Devis sous peine de forclusion.

Le Client reconnaît expressément que la limite de responsabilité exprimée ci-dessus reflète la répartition des risques telle que voulue par les Parties dans le cadre du présent Contrat.

Article 6 : Suspension – Résiliation

En cas de défaut de paiement par le Client des sommes mentionnées au Devis, la Société ANH SERVICES aura la faculté de suspendre la réalisation des prestations jusqu'à complet paiement des sommes fixées au Devis.

A défaut de paiement des sommes mentionnées au Devis dans les 5 jours calendaires suivant mise en demeure envoyée par la Société au Client, la Société ANH SERVICES pourra résilier de plein droit la commande par simple notification par courrier recommandé avec avis de réception.

Dans ce cas, les prestations déjà effectuées par la Société ANH SERVICES et les frais exposés par la Société ANH SERVICES pour la réalisation des prestations seront dus à la Société.

Article 7 : Force Majeure

Au sens des présentes, CGS tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur est considéré comme étant un événement de force majeure.

En cas de force majeure, la Société ANH SERVICES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution d'une quelconque de ses obligations. En conséquence, la Société ANH SERVICES ne sera tenue à réparation d'aucun dommage et préjudice de quelque nature qu'ils soient en cas de force majeure.

Article 8 : Confidentialité

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

Pour ce faire, les Parties s'engagent à ne communiquer les informations confidentielles qu'aux seuls salariés, employés, pour lesquels la communication des informations confidentielles est nécessaire à l'exécution de leurs obligations et à prendre toutes mesures nécessaires auprès de leur personnel et/ou de leurs sous-traitants pour garantir ce caractère confidentiel.

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

Article 9 : Protection des données à caractère personnel

Le Client est informé que pour la réalisation des services prévus au Devis, la Société ANH SERVICES procède à la collecte et au traitement des données personnelles du Client mentionnées sur le Devis.

Ce traitement de données à caractère personnel est réalisé dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » et du RGPD.

Les données collectées ne sont traitées que dans le but de permettre à la Société ANH SERVICES de réaliser les services au Devis (fixation des rendez-vous, informations du Client), leur suivi afin de s'assurer de leur bonne réalisation (gestion des réclamations, facturation) et pour la gestion de son fichier client.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles le concernant. Tout Client peut exercer ce droit en adressant une demande par courrier électronique à la Société ANH SERVICES à l'adresse suivante : contact@anhservices.fr

Article 10 : Autonomie des stipulations

Toute disposition des présentes CGS déclarée nulle, non applicable ou caduque au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, sera réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité, ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Les Parties conviennent de faire leurs meilleurs efforts pour remplacer toute disposition déclarée nulle, non applicable ou caduque, par une nouvelle disposition permettant de maintenir l'équilibre technique et économique des présentes CGS.

Article 11 : Non renonciation

Dans le cas où la Société ANH SERVICES ne se prévaudrait pas à l'égard du Client d'un quelconque de ses droits conformément aux termes des présentes CGS, cet acte ne saurait constituer et être interprété comme une quelconque renonciation définitive au droit en question.

Article 12 : Conciliation préalable – Médiation

En cas de survenance d'une difficulté liée soit à l'interprétation d'une des stipulations des présentes CGS soit à l'exécution de l'une des obligations stipulées aux présentes CGS, à l'exception d'un défaut de paiement par le Client, les Parties conviennent expressément de faire tous leurs efforts pour tenter de régler la difficulté amiablement et s'interdisent en conséquence d'introduire toute procédure judiciaire avant la tentative précitée.

Il est rappelé au Client ayant la qualité de consommateur qu'il a la faculté de faire appel au médiateur de la consommation dont relève la Société :

Centre de Médiation et d'arbitrage de la Drôme : <https://cmd26.org/>

Centre de Médiation et d'arbitrage de l'Ardèche : <https://cmd07.org/>

Centre de Médiation et d'arbitrage de l'Isère : <https://cmd38.org/>

Article 13 : Cession – sous-traitance

La Société ANH SERVICES pourra céder les droits et obligations issues des présentes CGS à tout tiers de son choix sur simple notification auprès du Client.

Sous réserve d'agrément préalable du Client dans les conditions de la loi du 31 décembre 1975, la Société ANH SERVICES pourra sous-traiter toute ou partie des prestations fixées au Devis. Dans ce cas la Société ANH SERVICES demeurera responsable vis-à-vis du Client de la bonne réalisation desdites Prestations.

Article 14 : Election de domicile et communication entre les Parties

La Société ANH SERVICES fait élection de domicile à l'adresse de son siège social tel qu'indiqué à l'article 1 des présentes CGS. Toute communication adressée par le Client à la Société ANH SERVICES doit, à titre de validité, être adressée à cette adresse par courrier recommandé avec avis de réception.

Le Client fait élection de domicile à l'adresse indiquée par lui sur le Devis. Il s'engage à informer la Société ANH SERVICES de toute modification ou de tout changement de ses coordonnées.

Article 15 : Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes CGS ainsi que les services fournis par la Société ANH SERVICES sont exclusivement régis par la loi française.

En cas de contestation relative à l'un des droits et/ou obligations prévus aux présentes, il est expressément fait attribution exclusive de compétence au Tribunal de commerce de Romans-sur-Isère, sauf à ce que la loi n'attribue compétence exclusive à une autre juridiction.

Article 16 — Mise à disposition de matériel

16.1 Objet et définitions

Le présent article encadre la mise à disposition par la Société au Client d'un ou plusieurs équipements (le « Matériel »), à titre temporaire, non cessible et non transférable, dans le cadre des prestations décrites au Devis. Le Matériel demeure en toutes circonstances la **propriété de la Société**. **Matériel** : équipement principal et ses accessoires ; **Consommables** : produits ou pièces à remplacement périodique ; **Plateforme** : le cas échéant, solution logicielle associée (supervision, télésurveillance, etc.).

16.2 Durée — Reconduction — Restitution

La mise à disposition est consentie pour la durée indiquée au Devis (à défaut : douze (12) mois) et est **reconductible tacitement** par périodes d'un (1) an, sauf dénonciation par courrier recommandé avec un **préavis** indiqué au Devis (à défaut : trente (30) jours). À l'échéance ou en cas de résiliation, le Client **restitue** le Matériel **complet** (équipement, accessoires, câbles, notices) **dans un délai** indiqué au Devis (à défaut : dix (10) jours calendaires). À défaut de restitution dans ce délai, la Société pourra **facturer la valeur de remplacement** précisée au Devis, sans préjudice des loyers/indemnités échus.

16.3 Prestations incluses (selon Devis)

Sont incluses uniquement les prestations mentionnées au Devis, telles que, selon le cas :

- **mise à disposition** du Matériel ;
- **installation/paramétrage** ;
- **accès Plateforme** et/ou abonnement associé ;
- **passages périodiques** (fréquence : [selon Devis]) ;
- **remplacement des consommables** (inclus ou facturés en sus : [selon Devis]) ;

- **maintenance préventive** et vérifications de bon fonctionnement ;
- **assistance** aux jours et heures ouvrés. Toute prestation non prévue (re-visite, diagnostic spécifique, déplacement supplémentaire, accessoires non standards, formation avancée, rapport hors gabarit, etc.) est **facturée en supplément** selon les tarifs en vigueur ou ceux du Devis.

16.4 Interventions d'urgence et hors planning

À la demande du Client et sous réserve de disponibilité, la Société peut réaliser des **interventions d'urgence hors planning** au **tarif unitaire HT** indiqué au Devis. Les consommables et pièces utilisés lors d'une urgence sont facturés **en sus** s'ils ne sont pas inclus au forfait.

16.5 Conditions financières — Dépôt de garantie

Les **redevances** (loyer, abonnements, passages, consommables) sont dues **selon l'échéancier** et **les montants** indiqués au Devis. La Société peut exiger un **dépôt de garantie** (montant : [selon Devis]). Il est **restituable après inspection contradictoire** du Matériel **selon l'état du matériel** restitué :

- **restitution intégrale** si restitution complète, fonctionnelle, avec usure normale ;
- **restitution partielle** en cas de remise en état nécessaire et/ou d'accessoires manquants (retenue limitée aux coûts de réparation/remplacement) ;
- **retenu en tout ou partie** en cas de non-restitution, perte/vol, ou casse rendant le Matériel inutilisable ; la **valeur de remplacement** (ou sa **valeur résiduelle** selon barème de vétusté interne) pourra être facturée. Le dépôt n'a pas le caractère d'arrhes et ne produit pas d'intérêts. En cas de conservation totale/partielle, les sommes correspondantes deviennent exigibles et soumises à TVA.

16.6 Obligations du Client

Le Client s'engage à : (i) permettre l'accès aux locaux aux dates convenues ; (ii) maintenir un environnement de pose conforme et sécurisé ; (iii) **ne pas déplacer, ouvrir, démonter ni altérer** le Matériel/Consommables ; (iv) protéger le Matériel contre chocs, intempéries, surtensions, actes de malveillance et toute utilisation non conforme ; (v) respecter les consignes écrites/orales de la Société ; (vi) signaler sans délai tout dysfonctionnement, dommage, perte ou vol.

16.7 Perte, vol, casse — Remise en état

Le Client est responsable de toute perte, vol, détérioration ou casse du Matériel pendant la mise à disposition, sauf faute prouvée de la Société. Les frais de **remise en état** et/ou de **remplacement** (Matériel et accessoires) sont à la charge du Client. En cas de sinistre, le Client transmet sans délai un constat et, le cas échéant, une **déclaration de vol**.

16.8 Maintenance, garantie et responsabilité

La Société assure la **maintenance préventive** telle que prévue au Devis. Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans des délais raisonnables compte tenu de la gravité du défaut et de la disponibilité des pièces. L'**ouverture, modification ou intervention par un tiers** non autorisé entraîne l'exclusion de garantie. L'**Article 4 : Garantie** et L'**Article 5 : Responsabilité** des présentes CGS s'appliquent.

16.9 Suspension — Résiliation

En cas de **défaut de paiement** ou de **manquement grave** du Client à ses obligations (notamment non-restitution), la Société peut appliquer les mesures prévues à l'article [Suspension – Résiliation] des CGS, sans préjudice de la facturation des frais engagés, des loyers échus et, le cas échéant, de la **valeur de remplacement**.

16.10 Matériel connecté et données (si applicable)

Lorsque le Matériel intègre des fonctionnalités connectées (IoT, télémessure, etc.), le Client bénéficie, selon Devis, d'un accès à la Plateforme. La Société peut, pour les besoins du service, **collecter et traiter des données techniques** de fonctionnement. Ces données ne sont pas des données personnelles, sauf mention contraire. En présence de données personnelles, la Société agit comme **sous-traitant** du Client et applique la clause **Protection des données** des CGS.

16.11 Substitution — Évolutions

La Société peut, pour des raisons de maintenance, d'obsolescence ou de disponibilité fournisseur, **substituer** le Matériel par un équipement **équivalent ou supérieur**, sans incidence sur le prix. Toute évolution substantielle des fonctionnalités fait l'objet d'un avenant ou d'une mention au Devis.

*SAS ANH SERVICES au capital de 2000 €
12 rue Topaze 26320 Saint Marcel-lès-Valence
RCS : 944 130 210 Romans
SIRET : 94413021000015 - NAF : 8129A*