

Conditions générales de prestations de services

CGPS applicables à compter du 21 septembre 2026

Désinsectisation • Dératisation • Désinfection

Document unique applicable aux particuliers (consommateurs) et aux professionnels (entreprises, administrations, associations, syndicats).

Lorsqu'une règle diffère selon la qualité du client, elle est clairement identifiée. À défaut de précision, la règle s'applique à tous.

La signature du devis emporte acceptation des présentes CGPS. Le devis et, le cas échéant, les conditions particulières prévalent sur les CGPS en cas de contradiction.

Article 1 — Prestataire et champ d'application

1.1. Identification

Les présentes conditions générales de prestations de services (les « CGPS ») sont conclues entre :

le prestataire : Jérémie BRILLET-PENCOLE, entrepreneur individuel, exerçant sous l'enseigne « URGENCE GUÊPES FRELONS NUISIBLES », immatriculé au répertoire des métiers du Loiret sous le numéro 903 822 914, SIRET 903 822 914 00011, dont le siège est situé 95 rue Jean Jaurès, 45400 Fleury-les-Aubrais, e-mail : ugfn.centre@gmail.com (ci-après « l'Entreprise ») ;

et le client : toute personne physique ou morale signataire du devis remis par l'Entreprise (ci-après « le Client »).

Ensemble, ils sont désignés « les Parties ».

Est un « Consommateur » le Client personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Est un « Professionnel » tout autre Client, y compris un syndic agissant pour le compte d'une copropriété, une entreprise, une administration ou une association.

1.2. Prestations

L'Entreprise intervient principalement en région Centre-Val de Loire en désinsectisation, dératisation et désinfection, notamment contre les guêpes, frelons, chenilles processionnaires, fourmis, blattes, punaises de lit, puces, mites, souris, rats et autres nuisibles courants.

Selon le devis, l'intervention peut comprendre le diagnostic, le traitement (chimique, thermique, vapeur, cryogénie, gel, piégeage ou autre technique adaptée), le bouchage ou le conseil de bouchage des accès, et un contrôle après traitement.

Sauf mention contraire au devis, l'obligation de l'Entreprise est une obligation de moyens renforcée : elle met en œuvre les techniques et produits adaptés à l'espèce, au lieu et au niveau d'infestation constatés. Elle n'est pas une obligation de résultat absolu lorsque la réinfestation provient de l'extérieur, de parties communes non traitées, d'un logement voisin ou du non-respect des consignes par le Client.

1.3. Documents contractuels

Le contrat est constitué, par ordre de priorité : (1) le devis signé et ses avenants ; (2) les conditions particulières éventuellement annexées ; (3) les présentes CGPS ; (4) la notice de consignes remise avant intervention.

Les conditions générales d'achat du Client sont inopposables à l'Entreprise, sauf acceptation écrite et préalable de cette dernière.

Les tarifs et informations figurant sur le site internet, les réseaux sociaux ou les supports publicitaires sont indicatifs et peuvent être modifiés à tout moment. Seul le devis signé fixe le prix et le contenu de la prestation commandée.

L'Entreprise peut adapter certaines clauses par conditions particulières négociées avec le Client. Toute modification des CGPS ne s'applique qu'aux devis signés après leur entrée en vigueur, sauf avenant accepté pour un contrat en cours.

Article 2 — Commande, rétractation, annulation, modification

2.1. Commande

Les prestations sont commandées sous forme d'intervention ponctuelle, de forfait à passages multiples, ou d'abonnement / contrat de sanitation d'une durée déterminée.

Sauf urgence réellement caractérisée, un devis est remis au Client. Il décrit les prestations, le prix, le lieu, et la date ou le délai d'intervention envisagés.

L'Entreprise peut refuser une commande en cas de litige existant avec le Client, d'impossibilité technique, de conditions de sécurité insuffisantes, ou de non-obtention des autorisations nécessaires.

2.2. Droit de rétractation du Consommateur

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation, le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du devis pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

La rétractation s'exerce par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de l'Entreprise, ou par e-mail à ugfn.centre@gmail.com avec demande d'accusé de lecture. Un formulaire type peut être utilisé ; aucun formalisme particulier n'est exigé dès lors que la volonté de se rétracter est claire et datée.

Le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, après que le Consommateur a demandé expressément l'exécution anticipée et a reconnu perdre son droit de rétractation une fois la prestation entièrement réalisée (art. L. 221-28 du code de la consommation). Si la prestation n'a été que partiellement exécutée à la date de rétractation, le Consommateur reste redevable du prix correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision.

À l'expiration du délai, ou en cas de perte du droit de rétractation dans les conditions ci-dessus, le Consommateur est tenu au paiement des sommes prévues au devis.

2.3. Annulation par un Professionnel

Hors code de la consommation, la signature du devis vaut commande ferme. L'annulation n'est valable que si elle est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, en rappelant la date et le numéro du devis, et signée par une personne habilitée à engager le Professionnel.

Pour une prestation ponctuelle, l'annulation doit parvenir à l'Entreprise au plus tard cinq (5) jours calendaires avant la date d'intervention. Passé ce délai, le prix du devis reste dû.

En cas d'annulation régulière, les arrhes éventuellement versées restent acquises à l'Entreprise. Si elles ne couvrent pas l'intégralité du prix, le Professionnel doit en outre : le prix des prestations déjà réalisées ; les frais réellement engagés (déplacement, produits acquis spécifiquement, réservation de matériel) ; et une indemnité égale à trente pour cent (30 %) du prix des prestations non encore réalisées. Cette

indemnité a un caractère forfaitaire. Le juge peut la modérer ou l'augmenter dans les conditions de l'article 1231-5 du code civil.

L'annulation unilatérale d'un contrat annuel ou d'un forfait de sanitation en cours n'est possible que dans les conditions de l'article 2.5.

2.4. Modification de commande

Toute demande de modification doit être adressée par écrit ou e-mail avec accusé de lecture au moins huit (8) jours avant la date prévue, sauf urgence acceptée par l'Entreprise. Elle n'est prise en compte que dans la limite des possibilités techniques et après avenant ou nouveau devis signé, avec ajustement éventuel du prix.

L'Entreprise peut refuser une modification impossible, illégale ou incompatible avec la sécurité.

2.5. Contrats à durée déterminée et reconduction

Sauf stipulation contraire au devis ou aux conditions particulières, un contrat de sanitation ou d'abonnement est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de sa signature, pour les seuls locaux désignés.

À l'échéance, il se reconduit tacitement pour une nouvelle période de même durée, sauf dénonciation.

Professionnel. Chaque partie peut s'opposer à la reconduction en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'échéance.

Consommateur. Conformément à l'article L. 215-1 du code de la consommation, l'Entreprise informe le Consommateur par écrit (lettre nominative ou e-mail dédié), au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite pour s'opposer à la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Cette information mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. À défaut d'information conforme, le Consommateur peut résilier le contrat à tout moment à compter de la reconduction, sans frais. Les sommes versées d'avance pour la période postérieure à la résiliation sont remboursées dans les trente jours, déduction faite de la période consommée.

Article 3 — Exécution des prestations

3.1. Planning et paiement préalable

L'Entreprise réalise les prestations aux jours et heures indiqués au devis ou convenus avec le Client, selon les règles de l'art et les usages de la profession. Elle met en œuvre les moyens nécessaires, sous réserve du paiement du prix dans les conditions de l'article 5.

À défaut de paiement exigible, l'Entreprise peut reporter l'intervention jusqu'à régularisation.

3.2. Autorisations

Il appartient au Client d'obtenir, avant l'intervention, toutes les autorisations nécessaires (bailleur, syndic, copropriété, voisinage, parties communes, sites occupés). L'obtention de ces autorisations est de sa seule responsabilité. Le Client garantit l'Entreprise contre tout recours lié à leur absence.

3.3. Produits, chaleur et consignes de sécurité

Les prestations peuvent impliquer l'usage de biocides, d'insecticides, de rodenticides, de chaleur supérieure à 60 °C, de vapeur ou de froid. Ces procédés peuvent être dangereux en cas de contact, d'ingestion ou d'inhalation pour les personnes et les animaux, et peuvent altérer certains matériaux, revêtements, objets ou denrées.

Une notice de consignes est remise au Client. Elle doit être lue et signée avant l'intervention. Le Client informe l'Entreprise, avant le rendez-vous, de la présence d'enfants, de femmes enceintes, de personnes

sensibles, d'animaux, d'aquariums, de ruches, de cultures alimentaires ou de matériaux fragiles (parquet massif, peintures anciennes, textiles délicats, appareils électroniques, instruments de musique, œuvres d'art, etc.).

Le Client protège ou retire, avant l'arrivée de l'Entreprise, les objets et denrées susceptibles d'être endommagés. Après traitement, il sécurise les zones traitées et respecte les délais de réintégration indiqués sur la notice.

3.4. Accès et coopération

Le Client dégage l'accès aux zones à traiter, suit les instructions données sur place, et ne déplace pas, n'arrose pas et ne recouvre pas les produits déposés. Il n'applique aucun autre produit sans accord écrit de l'Entreprise pendant la période de garantie commerciale.

3.5. Sécurité du chantier

Si le lieu ou les conditions d'intervention ne garantissent pas la sécurité du personnel, du Client ou des tiers, l'Entreprise peut refuser d'intervenir. Une nouvelle date est alors fixée d'un commun accord dans les quinze (15) jours. Le Client met le local en conformité dans cet intervalle.

Si, lors de la seconde présentation, les conditions de sécurité restent insuffisantes, l'Entreprise peut résilier la commande. Restent alors dus le déplacement et, le cas échéant, les prestations déjà réalisées.

3.6. Infestation en habitat collectif

En cas d'arrivée continue de rongeurs, blattes, punaises ou puces dans un immeuble collectif, le Client informe sans délai le syndic, le bailleur et, si besoin, les voisins. Un traitement limité à un seul logement est souvent insuffisant si les parties communes ou les logements mitoyens restent infestés. L'Entreprise n'est pas responsable d'une réinfestation provenant de zones qu'elle n'a pas été chargée de traiter.

Article 4 — Garanties

4.1. Garantie légale (Consommateur)

Le Consommateur bénéficie de plein droit de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation et 1641 et suivants du code civil, pour autant qu'elles s'appliquent à la nature de la prestation. Ces garanties ne peuvent être écartées par les présentes CGPS.

4.2. Garantie commerciale d'efficacité

Sauf indication contraire au devis, l'Entreprise garantit l'efficacité du traitement pendant un (1) mois à compter de la date du dernier passage facturé prévu au protocole.

Cette garantie commerciale s'applique uniquement si l'intégralité des passages préconisés au devis a été réalisée. Si, à la demande expresse du Client, un nombre de passages inférieur est effectué, la garantie commerciale ne s'applique pas. Elle est également exclue en cas de non-respect des consignes, de détérioration ou de déplacement des produits, d'application d'un autre produit par le Client ou un tiers non autorisé, de réinfestation provenant de l'extérieur ou de zones non traitées, ou de rétractation / annulation avant la fin du protocole.

Pour les punaises de lit et les puces : si, dans le délai d'un mois après le dernier traitement facturé, une résistance est constatée dans les seules zones traitées, l'Entreprise réalise à ses frais un passage complémentaire équivalent à celui déjà commandé, sous réserve que les exclusions ci-dessus ne s'appliquent pas.

Au-delà d'un mois, toute nouvelle intervention est facturée. Le devis peut prévoir une durée de garantie plus longue ; elle prévaut alors sur le présent article.

Article 5 — Prix et paiement

5.1. Tarifs indicatifs

Les prix ci-dessous sont communiqués à titre indicatif. Le prix contractuel est exclusivement celui du devis signé.

Prestation	Tarif indicatif TTC*
Guêpes et frelons	à partir de 80 €
Chenilles processionnaires	à partir de 89 €
Rongeurs (1 passage, plusieurs techniques)	à partir de 100 €
Cafards / blattes (1 passage, plusieurs techniques)	à partir de 80 €
Punaises de lit (1 passage, dont traitement vapeur)	à partir de 160 €

* Prix TTC indicatifs. Selon le régime fiscal applicable au jour de la facture, les sommes peuvent être mentionnées « TVA non applicable, art. 293 B du CGI ». Si l'Entreprise devient redevable de la TVA, le taux en vigueur au jour de la prestation s'applique.

5.2. Facturation

Les sommes du devis sont facturées aux dates indiquées sur celui-ci. Sauf mention contraire, le paiement est dû au plus tard le jour de la réalisation de la prestation.

Consommateur. Paiement le jour de l'intervention par carte bancaire, chèque, virement instantané ou espèces dans les limites légales.

Professionnel. Paiement à réception de facture, ou au plus tard à la date d'échéance indiquée. Les contrats de sanitation sont payables d'avance, à la signature, puis à chaque échéance de reconduction, sauf stipulation contraire.

5.3. Retard de paiement

Professionnel. En cas de retard, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal courant de plein droit dès le lendemain de l'échéance, sans mise en demeure, conformément à l'article L. 441-10 du code de commerce. S'y ajoute l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (art. D. 441-5), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Consommateur. Toute somme non payée à l'échéance produit intérêts au taux d'intérêt légal, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours. L'Entreprise peut en outre suspendre les prestations restantes.

Article 6 — Responsabilité

6.1. Principes communs

L'Entreprise est responsable des dommages causés par sa faute dans l'exécution des prestations. Elle n'est pas responsable des dommages résultant du non-respect des consignes par le Client, de l'intervention d'un tiers non autorisé, d'une réinfestation externe, de l'absence d'autorisations, ou d'un cas de force majeure.

Le Client est informé que certains produits peuvent laisser des traces selon la nature du revêtement, et que le traitement thermique ou chimique peut altérer des objets laissés sur zone. Il lui appartient de les retirer ou de les protéger. L'Entreprise attire l'attention du Client, avant intervention, sur les risques connus liés à la méthode retenue.

6.2. Consommateur

Aucune clause des présentes CGPS n'a pour objet de supprimer ou de réduire le droit du Consommateur à la réparation du préjudice résultant d'un manquement de l'Entreprise à ses obligations. En cas de faute prouvée de l'Entreprise, celle-ci répare le préjudice direct et prévisible en lien avec la prestation.

L'Entreprise n'est pas tenue des dommages que le Consommateur pouvait éviter en respectant la notice de consignes et en retirant ou protégeant les biens sensibles qui lui avaient été signalés comme exposés.

6.3. Professionnel

En cas de faute prouvée de l'Entreprise, sa responsabilité est limitée, toutes causes de préjudice confondues, au montant hors taxes effectivement payé au titre de la prestation à l'origine du dommage. Sont exclus les dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de profit, préjudice d'image et atteintes aux biens que le Professionnel n'a pas protégés ou retirés malgré les consignes.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde, de dol, ou d'atteinte à l'intégrité physique.

Toute réclamation d'un Professionnel doit être formée dans un délai d'un (1) an à compter de la réalisation de la prestation concernée, sous peine de forclusion.

Article 7 — Suspension et résiliation

En cas de défaut de paiement, l'Entreprise peut suspendre les prestations jusqu'à complet règlement. À défaut de paiement dans les cinq (5) jours calendaires suivant une mise en demeure, elle peut résilier de plein droit la commande par lettre recommandée avec accusé de réception. Restent dus les prestations déjà réalisées et les frais exposés.

La résiliation d'un contrat à durée déterminée en cours d'exécution par le Client Professionnel, hors cas d'inexécution grave de l'Entreprise, donne lieu à l'indemnité prévue à l'article 2.3 pour la période restant à courir, dans la limite de ce qui reste dû au titre du contrat.

Article 8 — Exception d'inexécution

Conformément à l'article 1219 du code civil, une Partie peut refuser d'exécuter son obligation si l'autre n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave. La suspension est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout support écrit durable. Elle prend effet à réception et cesse lorsque le manquement est réparé.

Article 9 — Force majeure

Les Parties ne sont pas responsables de l'inexécution ou du retard provenant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. L'événement suspend les obligations pendant sa durée. S'il se prolonge plus de trente (30) jours, chaque Partie peut résilier le contrat par écrit, sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations déjà réalisées.

Article 10 — Confidentialité

Les Parties conservent la confidentialité des informations commerciales, techniques et stratégiques échangées pour l'exécution du contrat. Elles ne les communiquent qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître.

Le Client s'interdit de transmettre à un concurrent de l'Entreprise les devis reçus ainsi que les méthodes et protocoles qui lui auraient été communiqués, pendant toute la durée du contrat et trois (3) ans après son terme.

Article 11 — Données personnelles

L'Entreprise, responsable de traitement, collecte les données figurant au devis et celles nécessaires à l'intervention (identité, coordonnées, adresse du chantier, nature de l'infestation, facturation).

Finalités : prise de rendez-vous, exécution et suivi de la prestation, facturation, gestion des réclamations, obligations légales et tenue du fichier client. Base juridique : exécution du contrat, obligation légale et intérêt légitime de gestion de l'activité.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, puis pendant les délais de prescription applicables (en principe 5 ans en matière contractuelle, 10 ans pour les pièces comptables). Elles ne sont communiquées qu'aux prestataires strictement nécessaires (banque, comptable, assureur, médiateur, huissier le cas échéant) et aux autorités compétentes sur réquisition.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et de portabilité, dans les conditions du RGPD et de la loi Informatique et Libertés. Demande : ugfn.centre@gmail.com, accompagnée d'un justificatif d'identité. Réclamation possible auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 12 — Autonomie des clauses

Si une stipulation est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres dispositions restent en vigueur. Les Parties s'efforcent de la remplacer par une clause de portée équivalente compatible avec le droit applicable.

Article 13 — Non-renonciation

Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation à se prévaloir d'un manquement ultérieur ou de la même stipulation.

Article 14 — Réclamation, médiation et litiges

14.1. Réclamation préalable

Toute difficulté est d'abord signalée par écrit à l'Entreprise (courrier au siège ou e-mail ugfn.centre@gmail.com). L'Entreprise s'efforce d'y répondre dans un délai d'un (1) mois. Hors impayé, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable avant toute action judiciaire.

14.2. Médiation de la consommation

Le Consommateur qui n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois après réclamation écrite peut saisir gratuitement le médiateur suivant :

Société Médiation Professionnelle (SMP) — Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez — www.mediateur-consommation-smp.fr

La saisine du médiateur n'est possible qu'après réclamation écrite préalable auprès de l'Entreprise. Le recours à la médiation est facultatif et gratuit pour le Consommateur.

Article 15 — Cession et sous-traitance

L'Entreprise peut céder le contrat à un tiers en informant le Client. Elle peut sous-traiter tout ou partie des prestations, dans le respect de la loi du 31 décembre 1975 lorsqu'elle s'applique. Elle demeure responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des prestations sous-traitées.

Article 16 — Domicile et communications

L'Entreprise élit domicile à son siège. Toute notification du Client destinée à produire un effet juridique (rétractation, annulation, résiliation, mise en demeure) est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège, ou, pour un Consommateur et hors procédure contentieuse, par e-mail avec accusé de lecture à ugfn.centre@gmail.com.

Le Client élit domicile à l'adresse indiquée au devis. Il informe l'Entreprise de tout changement de coordonnées.

Article 17 — Loi applicable et tribunaux

Les CGPS sont soumises au droit français. En cas de traduction, seul le texte français fait foi.

Consommateur. Le Consommateur peut saisir, au choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (art. R. 631-3 du code de la consommation).

Professionnel. Tout litige relatif aux présentes CGPS qui n'a pas pu être résolu à l'amiable est de la compétence exclusive des tribunaux dans le ressort du siège de l'Entreprise, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Annexe — Formulaire de rétractation (Consommateur)

À n'utiliser que si vous êtes un consommateur et que vous souhaitez vous rétracter dans le délai légal de 14 jours, lorsque ce droit est encore ouvert.

À adresser à : Jérémie BRILLET-PENCOLE — URGENCE GUÊPES FRELONS NUISIBLES — 95 rue Jean Jaurès, 45400 Fleury-les-Aubrais — ugfn.centre@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

- Devis n° : _____ Date de signature : ____ / ____ / _____
- Nature de la prestation : _____
- Nom et prénom : _____
- Adresse : _____
- Date : ____ / ____ / _____ Signature : _____