

Conditions Générales de Vente - M3D SERVICES

Article 1 – Objet du Contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions applicables à la fourniture des prestations de services (ci-après les « Prestations ») proposées par M3D Services à ses clients (ci-après les « Clients ») qu'il s'agisse d'interventions ponctuelles ou récurrentes.

Article 2 – Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- Partie(s) : Désigne individuellement ou collectivement M3D Services et le Client ;
- Client(s) : Toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat avec M3D Services, ou ayant recours ponctuellement à ses prestations ;
- Contrat(s) : Ensemble formé par les CGV, le ou les devis acceptés et, le cas échéant, le contrat de prestation de services signé entre les Parties ;
- Prestation(s) : Ensemble des services proposés et réalisés par M3D Services pour le compte du Client et pouvant inclure la mise à disposition ou la location de matériel nécessaire à leur exécution.

Les conditions particulières d'exécution des Prestations, et notamment leur périmètre, les sites concernés ainsi que les conditions financières, sont librement convenues entre les Parties.

Elles peuvent résulter notamment :

- des échanges intervenus entre les Parties préalablement à la conclusion du Contrat ;
- du devis accepté par le Client ;
- ou, le cas échéant, d'une annexe au Contrat (telle qu'une annexe technique et commerciale ou des conditions particulières).

Lorsqu'un contrat de prestation de services est conclu, ces conditions particulières s'inscrivent dans le cadre et sous réserve de ses stipulations.

Article 3 – Champ d'application et formation du contrat

La conclusion d'un Contrat entre le Client et M3D Services emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la signature du Contrat et les accepte sans restriction ni réserve.

Les documents contractuels applicables à la relation entre M3D Services et le Client respectent la hiérarchie suivante, par

ordre décroissant :

- (i) tout contrat signé entre les Parties (notamment contrat de prestation de services) et ses éventuels avenants ;
- (ii) les conditions convenues entre les Parties, pouvant résulter des échanges, du devis ou le cas échéant d'une annexe au contrat de prestation de services conclu ;
- (iii) les présentes CGV.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. Les présentes CGV complètent les documents de rang supérieur pour toutes les questions non traitées par ceux-ci.

Article 4 – Durée du contrat

La relation contractuelle entre M3D Services et le Client est formée à compter de l'acceptation par le Client du devis émis par M3D Services ou, le cas échéant, de la signature d'un contrat de prestation de services.

Cette acceptation vaut engagement ferme et définitif du Client, même lorsque l'exécution des Prestations est différée dans le temps.

Lorsque l'acceptation d'un devis est suivie de la conclusion d'un contrat de prestation de services, le devis et le contrat forment un ensemble contractuel, régi par la hiérarchie des documents définie à l'article 3 des présentes CGV.

Article 5 – Modalités d'exécution des Prestations

Les Prestations sont exécutées par M3D Services conformément à la réglementation applicable et aux règles de l'art.

M3D Services est tenue, dans l'exécution des Prestations, à une obligation de moyens. Elle s'engage à mettre en œuvre les diligences et moyens raisonnables nécessaires à leur bonne exécution, sans garantie de résultat.

Le Client reconnaît que la présence, le comportement et la prolifération d'insectes, rongeurs ou autres nuisibles relèvent par nature d'un aléa échappant au contrôle total de M3D Services. En conséquence, les Prestations visent à limiter et maîtriser l'infestation, sans garantie d'éradication totale ou définitive.

Les modalités détaillées d'exécution des Prestations et les obligations respectives des Parties sont précisées, le cas échéant, dans les conditions particulières convenues entre les Parties, lesquelles peuvent notamment résulter d'un devis accepté, d'échanges intervenus préalablement ou, le cas échéant, d'une annexe au contrat de prestation de services conclu.

Conditions Générales de Vente - M3D SERVICES

Article 6 – Responsabilité et assurance de M3D Services

La responsabilité de M3D Services ne pourra être engagée qu'au titre des dommages matériels directs dont il est établi qu'ils lui sont exclusivement imputables.

Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects ou immatériels, notamment pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de clientèle, atteinte à l'image ou manque à gagner.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de M3D Services serait établie, M3D Services ne pourra être tenu que pour des dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel. Le montant de l'indemnisation ne saurait excéder, au choix de M3D Services, soit le montant des prestations facturées au cours des douze (12) derniers mois, soit un plafond de vingt mille (20 000) euros.

Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux Clients consommateurs lorsque la législation applicable l'interdit. Elle constitue une clause essentielle du Contrat dans les relations entre professionnels.

Lorsque cela est expressément prévu dans les conditions particulières convenues entre les Parties, M3D Services peut consentir une garantie commerciale (ex. passages supplémentaires, reprise d'intervention...). Cette garantie commerciale est strictement limitée aux conditions indiquées aux conditions particulières et est subordonnée au respect par le Client de l'ensemble de ses obligations, conformément à l'article 9 des CGV. Elle est exclue en cas de facteurs externes ou de manquement du Client.

Article 7 – Précautions à prendre

Le Client s'engage à coopérer activement avec M3D Services afin de permettre la bonne exécution des Prestations. À ce titre, le Client s'engage notamment à :

- permettre un accès libre, sécurisé et effectif aux locaux concernés aux dates convenues, et à prendre toutes dispositions utiles pour faciliter l'intervention ;
- mettre à disposition et maintenir en état de fonctionnement les ressources nécessaires (notamment accès à l'eau, à l'électricité, et plus généralement aux installations requises) ;
- communiquer en temps utile les informations nécessaires à l'exécution des Prestations et signaler toute contrainte, particularité ou modification affectant les locaux, leur usage ou les conditions d'intervention (travaux en cours, changement d'activité, zones à risque, etc.) ;
- respecter strictement les consignes de sécurité et préconisations communiquées par M3D Services avant,

pendant et après l'intervention ;

- s'abstenir d'utiliser, sans accord écrit préalable de M3D Services, tout produit, méthode ou traitement susceptible d'interférer avec les Prestations, et de faire intervenir un autre prestataire pour des prestations identiques ou similaires sur les mêmes locaux et pour les mêmes types de nuisibles.

Il appartient au Client de s'assurer que les enfants, les animaux (notamment porcs, chiens, chats, volailles, poissons, etc.) ainsi que les végétaux soient strictement tenus à l'écart des zones traitées pendant toute la durée des interventions de M3D Services, et ce, conformément aux consignes de sécurité communiquées.

Le Client est responsable de l'information de l'ensemble des personnes susceptibles d'accéder aux lieux (personnel, entourage, clients, etc.) quant aux dangers liés aux traitements effectués et aux précautions à respecter.

Le Client s'engage également à signaler expressément aux intervenants de M3D Services la présence d'animaux non visibles ou dissimulés, afin que les mesures appropriées puissent être prises pour prévenir tout risque d'intoxication, qu'elle soit directe ou indirecte.

Le non-respect par le Client de ses obligations et de ces précautions exonère M3D Services de toute responsabilité en cas d'incident ou de dommage consécutif.

Article 8 – Responsabilité du Client

Le Client s'engage à coopérer activement avec M3D Services et à mettre à disposition les moyens nécessaires à la bonne exécution des Prestations, notamment en assurant l'accès aux locaux, la disponibilité des installations requises et la communication des informations utiles.

Le Client s'engage également à respecter l'ensemble des consignes de sécurité, recommandations et préconisations communiquées par M3D Services.

En cas de manquement du Client à ses obligations, M3D Services se réserve le droit de suspendre ou de refuser l'intervention, sans que cela ne constitue un manquement de sa part.

La responsabilité de M3D Services est notamment exclue lorsque l'inefficacité, la persistance ou la réapparition des nuisibles, ou tout dommage, résulte directement ou indirectement :

- d'un manquement du Client à ses obligations ;
- d'une intervention ou action du Client ou d'un tiers ;
- ou plus généralement de toute cause étrangère à l'exécution des Prestations par M3D Services.

Conditions Générales de Vente - M3D SERVICES

Article 9 – Réception des Prestations

La réception des Prestations peut faire l'objet d'un contrôle contradictoire entre les Parties. En cas de défaut ou d'anomalie constatée, le Client devra en informer M3D Services par écrit dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la fin de l'intervention.

À défaut de réclamation dans ce délai, les Prestations seront réputées acceptées sans réserve.

Toute modification, altération ou intervention non autorisée par M3D Services sur les dispositifs ou installations mis en place entraîne la décharge immédiate et totale de sa responsabilité.

Article 10 – Prix

Les prix applicables aux Prestations sont ceux convenus entre les Parties, tels qu'ils résultent notamment du devis accepté, des échanges intervenus ou, le cas échéant, d'une annexe au contrat de prestation de services. Ils s'entendent hors taxes.

Selon la nature des Prestations, les prix peuvent être établis de manière ponctuelle, forfaitaire, périodique ou à la commande, conformément aux conditions prévues dans le devis ou, le cas échéant, dans le contrat de prestation de services.

Les prix des Prestations peuvent être révisés par M3D Services sur la base d'un indice INSEE en cas d'augmentation significative des coûts liés aux articles loués et/ou mis à disposition (y compris les accessoires), notamment en fonction de l'évolution des prix du marché.

Les devis émis par M3D Services ont une durée de validité de trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, M3D Services se réserve le droit de modifier ses tarifs.

M3D Services se réserve le droit de facturer au Client des frais uniques de démarrage, dont le montant est précisé dans le devis ou l'offre commerciale remise avant la signature du Contrat. Ces frais sont dus au moment de la conclusion du Contrat.

Si le Client souhaite qu'un agent de M3D Services intervienne spécifiquement pour récupérer un nuisible piégé en dehors d'une intervention programmée, cette visite complémentaire sera facturée au tarif applicable à la date de la demande.

Article 11 – Conditions de paiement

M3D Services se réserve le droit de demander au Client un acompte à l'acceptation du devis dont le montant et les modalités sont précisés au devis et/ou le cas échéant les

conditions particulières convenues entre les Parties.

Sauf disposition contraire expressément convenue, toute intervention fait l'objet d'un règlement comptant, exigé avant la réalisation de la prestation.

M3D Services se réserve la possibilité, à titre strictement exceptionnel et sur décision expresse, d'accorder à certains clients professionnels un délai de règlement à 30 jours nets. Cette tolérance ne constitue en aucun cas un droit acquis et peut être refusée ou révoquée à tout moment, sans justification.

En cas de non-paiement, M3D Services se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations jusqu'au règlement intégral des sommes dues. Pour les clients professionnels, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'application d'un intérêt de retard au taux annuel de 12 %
- Une indemnité forfaitaire de 15 % du montant TTC impayé, avec un minimum de 50 euros
- Une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement, laquelle peut être plus importante selon les frais engagés par M3D Services
- L'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes restant dues par le Client

Pour les clients particuliers, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'application d'un intérêt de retard au taux légal en vigueur
- L'exigibilité immédiate des sommes échues, dans le respect des dispositions du Code de la consommation.

En cas de défaut de paiement par le Client, M3D Services se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations jusqu'au paiement intégral. Pendant la période de suspension, aucune intervention n'est réalisée et M3D Services n'est pas tenue de reprogrammer automatiquement les interventions non effectuées, sauf accord contraire.

La suspension n'emporte ni renonciation aux sommes dues au titre du Contrat, ni renonciation aux autres droits de M3D Services.

Article 12 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client consommateur (personne physique agissant à des fins non professionnelles) bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat, uniquement dans les cas suivants :

Conditions Générales de Vente - M3D SERVICES

- Contrat conclu à distance (par téléphone ou internet) ;
- Contrat conclu hors établissement, dans le cadre d'une démarche commerciale.

Toutefois, ce droit de rétractation ne s'applique pas :

- Aux interventions sollicitées en urgence par le Client à son domicile, dans la limite des travaux strictement nécessaires pour remédier à la situation
- Aux prestations entièrement exécutées avant la fin du délai de rétractation, à condition que le Client en ait fait expressément la demande écrite et ait reconnu renoncer à son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation

Lorsque le Client souhaite expressément que l'intervention commence avant l'expiration du délai de rétractation, il doit en faire la demande écrite à M3D Services. La signature du bon d'intervention vaut renoncement au droit de rétractation.

Si le Client exerce son droit de rétractation après le début d'exécution de la prestation, il sera redevable d'un montant proportionnel aux services déjà fournis, calculé sur la base du tarif total prévu au Contrat.

La demande de rétractation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tout écrit exprimant clairement la volonté du Client de se rétracter. M3D Services procédera alors au remboursement des sommes versées, déduction faite des prestations déjà réalisées et des frais engagés, dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande.

Article 13 – Annulation et report des Prestations

Toute demande d'annulation ou de report d'une intervention programmée doit être transmise par le Client au moins 72 heures avant la date et l'heure prévues, exclusivement par email à l'adresse : contact@m3dservices.com

Passé ce délai de 72 heures :

- Aucun remboursement ne pourra être exigé en cas d'annulation ;
- En cas d'absence du Client au moment de l'intervention, ou si celui-ci ne répond pas aux coordonnées fournies dans un délai de vingt (20) minutes suivant l'heure prévue, l'intervention sera considérée comme non réalisée et non remboursable.

Article 14 – Transfert de contrat – sous traitance

Le Client est informé que M3D Services pourra, le cas échéant, recourir à des sous-traitants pour la réalisation de tout ou partie des Prestations.

M3D Services s'engage à sélectionner des sous-traitants présentant les compétences, les capacités techniques et les garanties nécessaires à l'exécution des Prestations dans des conditions de qualité, de sécurité et de conformité appropriées.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait s'opposer au recours à certains sous-traitants, il devra notifier sa position par écrit en la justifiant par des éléments raisonnables fondés sur des impératifs légitimes de sécurité, de qualité ou de contraintes techniques.

Dans ce cas, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi afin de parvenir à une solution permettant d'assurer la bonne exécution des Prestations dans des conditions satisfaisantes pour chacune d'elles.

M3D Services demeure en tout état de cause seule responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des Prestations.

Article 15 – Confidentialité et Propriété Intellectuelle

Toutes les informations échangées entre les Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat sont strictement confidentielles. Elles ne peuvent être communiquées, divulguées ou rendues accessibles à des tiers sans l'accord préalable et écrit de la Partie émettrice, sauf obligation légale ou réglementaire. L'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Prestations réalisées par M3D Services (y compris, mais sans s'y limiter : méthodes, plans d'action, rapports, outils techniques ou documentations) demeure la propriété exclusive de M3D Services.

Le Client autorise expressément M3D Services à faire usage de son nom et de son logo à des fins de communication commerciale et de référence, sous réserve qu'aucune information confidentielle ne soit divulguée à cette occasion.

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, M3D Services est amené à collecter et traiter des données personnelles concernant le Client (notamment nom, prénom, adresse, téléphone, email, et données de paiement), sur la base juridique de l'exécution du Contrat et du respect de ses obligations légales. Ces données sont strictement nécessaires à la gestion du Contrat, à la facturation, à la relation client, et à l'exécution des interventions.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse du siège social de M3D Services ou par email à : contact@m3dservices.com



Conditions Générales de Vente - M3D SERVICES

Les données sont conservées pendant toute la durée du Contrat, puis archivées pendant la durée légale de conservation. M3D Services s'engage à ne jamais vendre les données de ses Clients à des tiers.

Article 16 – Force majeure

En cas de survenance d'un événement de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles de M3D Services et du Client est suspendue pendant toute la durée de l'événement, et ce, jusqu'à la cessation de ses effets.

Conformément à l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle de M3D Services, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de ses obligations contractuelles.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies, pandémies, grèves générales ou sectorielles affectant des prestataires ou fournisseurs, conflits armés, actes de terrorisme, décisions administratives ou gouvernementales, interruptions ou dysfonctionnements des réseaux de télécommunication ou d'énergie, ainsi que l'indisponibilité imprévisible du personnel de M3D Services lorsqu'elle résulte d'un événement extérieur, irrésistible et imprévisible.

En cas de survenance d'un tel événement, M3D Services pourra suspendre ou reporter l'exécution de ses prestations, sans qu'aucune indemnité ne puisse être exigée par le Client. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'un délai de deux (2) semaines consécutives, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit, par notification écrite, sans indemnité de part et d'autre.

Article 17 – Transmission de fonds, cessation d'activité, mise en gérance

En cas de cession ou de transmission du fonds de commerce, le Client s'engage à informer M3D Services par lettre recommandée avec accusé de réception. Sauf stipulation contraire expressément prévue dans l'acte de cession, le successeur du Client sera automatiquement lié par les termes du Contrat en cours.

En cas de cessation définitive d'activité, de mise en gérance ou de toute modification substantielle de l'activité exercée, le Client devra indemniser M3D Services dans les conditions prévues à l'article 19 des présentes.

Article 18 – Résiliation anticipée et clause résolutoire

En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses

obligations contractuelles, et notamment en cas de défaut de paiement, M3D SERVICES pourra résilier le Contrat de plein droit après l'envoi d'une mise en demeure par écrit, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires.

En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, ce dernier sera tenu de verser à M3D Services une indemnité correspondant au montant total des prestations restant dues jusqu'au terme initialement prévu du Contrat.

Article 19 – Loi applicable et juridiction compétente

Le présent Contrat est soumis exclusivement au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGV, les Parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

Lorsque le Client est un professionnel, les tribunaux compétents de Paris seront exclusivement compétents, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure en référé.

Lorsque le Client est un consommateur, les règles de compétence territoriale prévues par le Code de la consommation s'appliquent. Le Client pourra saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client agissant en qualité de consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige avec M3D Services. Cette démarche est ouverte uniquement après avoir contacté le service client de M3D Services par courrier ou email.

En cas d'échec de la réclamation adressée au service client, le Client consommateur pourra saisir le médiateur désigné par M3D Services, à savoir le Médiateur auprès de la Caisse d'Épargne Île-de-France (CEIDF), TSA 31359, 75621 PARIS CEDEX 13. La saisine peut se faire en ligne sur <https://www.mediateur-ceidf.fr>, rubrique « Déposer mon dossier ».