Conditions Générales de Vente

1 - Dispositions générales

La souscription par le Client d'un contrat d'abonnement Entretien ou d'une intervention ponctuelle auprès des services de la Société Allure Services implique son adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales prévalent sur tous les contrats, conditions, générales et autres documents du Client.

2 - Fonctionnement du service

Les travaux d'infrastructure, sur la structure du bâtiment, sur les installations électriques, les opérations de nettoyage, l'enlèvement des indices d'infestation (nettoyage des excréments, insectes morts, etc.) la manipulation des palettes, la remise à niveau des autres établissements du groupe (sauf acceptation d'offres complémentaires), tout type de travaux ne concernant pas la prestation sanitation, sont obligatoirement à la charge du Client. Les techniciens du Prestataire lors de leur passage dans les postes électriques et TGBT (tableau général basse tension), interviendront avec une personne habilitée par le client. Les techniciens du prestataire suivent les modules de formation et de stage pour les habilitations. Les techniciens du prestataire, opérant régulièrement dans les locaux du Client, auront les habilitations nécessaires et s'engage à intervenir en dehors des passages contractuels sur demande du Client et dans le cadre des prestations contractuellement prévues, hors cas d'infestation exceptionnelle qui nécessiterait une opération lourde avec l'établissement d'un devis correspondant ou en cas de non-respect des règles de nettoyage ou stockage de la part du Client ou un défaut d'herméticité du bâtiment traité. Le nombre de passages supplémentaires pour l'entretien des dispositifs, hors infestations, sera limité à la moitié du nombre de passages contractuellement prévus dans les présentes. Au-delà, chaque passage supplémentaire sera facturé 90 euros HT. En cas d'infestation avérée, un devis pour un traitement spécifique sera proposé.

3 - Durée du contrat – Prolongation - Annulation ou Report

Sauf dispositions contraires, le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée irrévocable d'un an. Il prendra effet, à la date précisée à la date d'effet du présent contrat. Le présent contrat se prolongera par périodes d'un an, à moins que l'une ou l'autre partie ne résilie par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois mois avant la date d'échéance du contrat. Le contrat lie les parties dès sa date de conclusion quand bien même l'exécution du service interviendrait quelques temps plus tard. Par conséquent, toutes les obligations du contrat commencent à produire leurs effets dès ladite date de conclusion.

Le contrat conclu entre Allure Services et un client Particulier peut être établi à distance, par voie électronique, téléphonique ou tout autre moyen permettant de matérialiser un accord exprès. L'acceptation du devis ou de l'offre de services peut être formalisée par tout support durable, notamment par courrier électronique, validation d'un formulaire en ligne, ou tout écrit non équivoque exprimant le consentement du client. La signature électronique n'est pas requise, à condition qu'une preuve de l'accord puisse être conservée par Allure Services.

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client Particulier bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat.

Ce uniquement dans les cas suivants :

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

De même ce droit de rétractation ne s'applique dans les cas suivants:

- si l'exécution des prestations a débuté avec l'accord exprès du client et sa renonciation préalable à ce droit.
- Aux interventions d'urgence requises par le Client à son domicile, dans la limite des travaux strictement indispensables à la résolution de la situation.
- Les prestations intégralement exécutées avant l'expiration du délai de rétractation sont exclues de ce droit, à condition que le Client en ait fait la demande expresse par écrit et ait expressément renoncé à son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation.

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. Allures 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.

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.

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

Toute demande d'annulation ou de report d'une intervention programmée doit être adressée par le Client par courriel électronique, au plus tard 72 heures avant la date et l'heure prévues, à l'adresse suivante : contact@allure service.fr.

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

4 - Utilisation du matériel

Les appareils restent la propriété exclusive de la SARL Allure Services. Le Client est responsable de la garde des appareils dans ses locaux et de tout autre usage qui pourrait en être fait. En conséquence, le Client sera seul responsable des dommages causés par les matériels aux biens ou aux personnes. Le Client s'engage expressément à les assurer contre tout risque (vol, incendie, dégradation, etc.) pendant toute la durée de la location. Le Client est responsable de tous les dégâts causés aux appareils quels qu'ils soient, quelle qu'en soit l'origine. En cas de vol ou de détérioration des appareils la SARL Allure Services facturera au client le coût des appareils concernés à un montant égal à leur valeur d'achat et au minimum à trois cents euros hors taxe par appareil intégrant de l'électronique. En cas d'impossibilité pour de récupérer les appareils dans un délai de 15 jours ouvrés après l'échéance du contrat la SARL Allure Services facturera au Client le coût des appareils concernés à un montant égal à leur valeur d'achat et au minimum à trois cents euros hors taxe par appareil électronique.

5 - Responsabilité et assurance de la SARL Allure Services

La SARL Allure Service a une obligation de moyens. Les dommages causés par les nuisibles constituent un aléa dont la SARL Allure Services n'a pas la maîtrise, car les nuisibles peuvent pénétrer librement et naturellement dans les locaux. La SARL Allure Services décline donc toute responsabilité pour les dommages causés par les nuisibles aux installations, machines, matériels, marchandises et objets divers contenus dans les locaux.

a) La responsabilité de la SARL Allure Services ne pourrait être engagée que si les trois conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- devra être prévenu par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures du sinistre.
- devra avoir la possibilité de constater les circonstances de l'implication de la prestation effectuée dans le sinistre.
- la responsabilité de devra être établie contradictoirement sans réserve.

Si toutes les conditions précitées sont réunies, la responsabilité de la SARL Allure Services pourra être engagée uniquement en cas de dommages matériels et directs causés par ses services chez le client, dans la limite des douze derniers mois de prestations.

b) La SARL Allure Services dégage sa responsabilité si des précautions élémentaires de sécurité à prendre par le Client ou si ses préconisations n'étaient pas respectées par le Client.

c) La SARL Allure Services a souscrit un contrat responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui en sont la conséquence, causés aux tiers tant pendant l'exploitation qu'après livraison imputable aux activités déclarées. Une attestation pourra être remise au Client sur simple demande.

d) Les appareils et matériels en location entretien qui seraient défectueux seront réparés ou remplacés dans le cadre de la garantie. La garantie ne couvre pas les dégâts, dégradations volontaires et autres faits occasionnés par une mauvaise utilisation des matériels loués (rayures, vandalisme, acte de malveillance, etc…) Ces dommages doivent être signalés à par lettre recommandée dans les 48 heures qui suivent les faits sous peine de nullité. Au cas où n'aurait pas été en mesure d'apposer son propre constat des dégâts à la plainte du Client, celle-ci sera considérée comme nulle de plein droit. La garantie s'applique seulement si la totalité de la prestation a été réglée par le Client.

6 - Responsabilité du Client

Le Client sera seul responsable des dommages causés par les matériaux aux biens ou aux personnes. Afin de permettre à Allure Services d'accomplir sa prestation dans les meilleures conditions d'efficacité, le Client s'engage à prendre toutes dispositions pour permettre aux techniciens de l'accès aux locaux dès leur arrivée sur les lieux.

Le Client est tenu de veiller à ce que les enfants, les animaux domestiques (chiens, chats, volailles, poissons, etc.) ainsi que les végétaux soient maintenus à une distance de sécurité des zones traitées durant l'intégralité des interventions réalisées par Allure Services, conformément aux instructions de sécurité fournies.

Le Client est tenu de fournir une information exhaustive à l'ensemble des personnes susceptibles d'accéder aux lieux, y compris le personnel, l'entourage et les clients, concernant

les dangers potentiels liés aux traitements effectués ainsi que les précautions à observer.

Le Client s'engage à informer expressément les intervenants d'Allure Services de la présence d'animaux non visibles ou dissimulés, afin que les mesures adéquates puissent être mises en œuvre pour prévenir tout risque d'intoxication, qu'elle soit directe ou indirecte.

Le non-respect des précautions énoncées exonère Allure Services de toute responsabilité en cas d'incident ou de dommage survenant en lien avec ces dernières.

Toute intervention qui, sur place, se révèlerait impossible du fait du Client et imposerait un passage supplémentaire, donnera lieu à facturation en sus du forfait abonnement. En cas de modification par le Client de l'implantation des appareils ou du dispositif déterminé, qui aurait pour conséquence l'impossibilité d'entretien des appareils ou du dispositif, le Client ne pourra prétendre à aucune diminution du montant de son contrat.

7 - Exclusivité du service

Pendant toute la durée du contrat, le Client s'interdit de souscrire auprès de quelque autre entreprise que ce soit des prestations de nature équivalente ou de même destination que celles faisant l'objet du présent contrat. Toute infraction à cette clause entrainera l'application d'une indemnité à hauteur du préjudice subi.

8 - Facturation – Paiement

8.1. Tous nos devis sont établis pour une période de 30 jours. Passé ce délai, la SARL Allure Services se réserve le droit d'en modifier les conditions.

8.2 Modalités de facturation

a) La facturation est effectuée d'avance. La première facture sera établie à compter de la date d'effet du contrat.

b) Nos prix s'entendent pour les travaux effectués dans des heures normales de travail soit du lundi au vendredi du 8h00 à 18h00 hors jours fériés ; dans le cas contraire et après acceptation, l'exécution de la prestation sera facturée en sus.

c) Le prix facturé n'est relatif qu'aux prestations incluses dans les présentes. Toute prestation effectuée par la SARL Allure Services qui n'entrerait pas dans le cadre des obligations de maintenance à la charge d'Allure Services aux termes et dans les conditions du présent contrat, fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

d) En cas de refus ou d'absence du Client, rendant impossible l'intervention de la société telle que prévue au contrat, le paiement sera en tout état de cause dû.

8.3 Paiement

Les factures sont payables sans escompte par prélèvement SEPA, par virement bancaire ou carte bleue. Sauf indication contraire, les factures sont adressées par voie électronique. Le coût d'une facturation sur support papier est de 4,00 euros par facture. Le Client doit remplir le formulaire joint aux présentes.

En signant un formulaire SEPA, le client autorise SARL Allure Services à envoyer des instructions à sa banque pour débiter son compte conformément aux instructions de la SARL Allure Services. Le non-règlement des prestations à leur échéance ou tout manquement aux obligations contractuelles par le client libère la SARL Allure Services de ses propres obligations contractuelles, et des garanties. Il est expressément prévu que le défaut de paiement d'une seule des factures à son échéance, rend immédiatement exigible l'intégralité des annuités restant à courir, sans mise en demeure préalable. Par ailleurs, tout retard de paiement constaté peut entraîner de plein droit la suspension de la prestation et l'application de la clause résolutoire. A défaut de paiement d'une facture à son échéance, une majoration sera applicable sans mise en demeure préalable et dès le premier jour du mois suivant la date de facture, d'un montant forfaitaire et irréductible de 15% avec un minimum de 150 euros HT. S'ajoutera également une majoration d'un intérêt conventionnel fixé à 1% par mois de retard. Le Client devra en outre verser à la SARL Allure Service une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros HT, de plein droit et sans autre formalité. Si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée, sur justificatif.

En cas de prestations ponctuelles, telles qu'une intervention supplémentaire non prévue au contrat ou une intervention requise en urgence, que ce soit pour un client Professionnel ou un client Particulier, le règlement est exigé préalablement par le biais d'un lien de paiement sécurisé transmis au client par courriel et/ou SMS après émission de la facture correspondante.

- Pour les clients Particuliers, y compris dans le cadre d'un contrat, le règlement est exigé en début de période, exclusivement par le biais d'un lien de paiement sécurisé transmis au client par courriel électronique et/ou message texte court (SMS) après émission de la facture.

- Les clients Professionnels titulaires d'un contrat de prestation de services bénéficieront d'un règlement automatisé par prélèvement SEPA. Ce prélèvement sera effectué sur la base d'un mandat signé, accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) fourni par le client le jour de la signature du devis.

9 - Variation des prix

La SARL Allure Services se réserve le droit de modifier ses prix, même en cours d'exécution d'un marché si les conditions de main d'œuvre, de matière première ou de transport venaient à être modifiées. Les prix indiqués sur les bons de commande ou factures sont réputés établis en fonction des barèmes de la SARL en vigueur le jour de la conclusion du contrat. Ils varient dans les mêmes proportions que ces barèmes et en fonction de l'évolution des conditions économiques générales et professionnelles. Toute augmentation de taux ou montant d'impôt, redevances, taxes sera notamment immédiatement répercutée sur les prix.

Les tarifs convenus dans le cadre du contrat sont révisables annuellement, à chaque date anniversaire du contrat, selon

la formule suivante : P1 = P0 x (S1 / S0) où :

- P1 : Prix actualisé applicable pour la nouvelle période contractuelle
- P0 : Prix en vigueur lors de la période précédente
- S1 : Dernier indice INSEE connu à la date anniversaire du contrat (année N+1), correspondant au coût horaire ouvrier dans le secteur tertiaire
- S0 : Indice INSEE de référence à la date anniversaire précédente (année N)

Les indices S1 et S0 sont publiés trimestriellement par l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE).

Les prix initiaux, établis sur la base de l'indice S0 connu à la date de signature du contrat, seront donc actualisés automatiquement à chaque échéance annuelle en fonction de l'évolution de cet indice.

En cas de disparition ou d'indisponibilité de cet indice, les Parties conviennent de se rapprocher pour déterminer un indice de substitution équivalent.

10 - Délai

Les délais d'exécution des prestations sont donnés à titre indicatif ; ils ne constituent aucun engagement de la part de la SARL Allure Services. Le retard dans l'exécution des prestations d'Allure Services ne peut donner lieu à des dommages et intérêts ou pénalités d'aucune sorte, et quelle qu'en soit la raison.

11 - Travaux temporaires - Fermeture - Déménagement

Le Client ne peut pas prétendre à une diminution du montant de son contrat, même temporaire, du fait de travaux effectués sur son Site. La fermeture ou le déménagement d'un site ne constitue en aucun cas un motif de résiliation du contrat exonératoire. Le contrat est donc dû dans son intégralité jusqu'à son échéance.

12 - Transmission de fonds – cessation d'activité – mise en gérance

En cas de transmission de fonds de commerce par tous moyens, de mise en gérance, de cessation ou modification d'activité, le Client doit prévenir par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de transmission de fonds de commerce, le contrat se continue de plein droit avec le successeur du Client. Le Client est tenu d'inclure une clause de continuation du contrat dans l'acte de transmission de fonds de commerce. A défaut, il resterait redevable, à l'égard de la SARL Allure Services, des indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du présent contrat (article 13). Toutefois, Allure Services se réserve le droit de refuser le transfert du contrat.

La cessation prématurée du Contrat du fait du Client, pour transmission de fonds, cessation ou modification d'activité et mise en gérance entraîne le versement de la contrepartie financière prévue à l'article 13 du présent contrat.

13 - Résiliation anticipée du contrat – clause résolutoire

a) En cas de non-paiement d'une facture échue ou en cas d'infraction à l'une quelconque des clauses du présent contrat, la présente convention sera résiliée de plein droit, huit jours après mise en demeure adressée par la SARL Allure Services par lettre recommandée avec accusé de réception, demeurée infructueuse. Sans préjudice de dommages-intérêts complémentaires, le Client dont le contrat aura été résilié, à la suite d'une inexécution ou d'une résiliation anticipée de son fait, devra régler à la SARL Allure Services une indemnité contractuelle compensatrice égale au montant des sommes qui auraient été facturées au titre de l'abonnement/service jusqu'à l'échéance du contrat.

La responsabilité du Client reste engagée, jusqu'au règlement de toutes sommes dues à quelque titre que ce soit. Les parties conviennent que cette indemnité n'entre pas dans le champ d'application des articles 1226 et 1152 du code civil.

b) Les dispositifs pourront être retirés chez le client à la fin de la prestation.

14 - Sous-traitance

Le Client reconnaît et accepte expressément que la SARL Allure Services puisse recourir, pour l'exécution de tout ou partie des prestations objet du présent contrat, à un ou plusieurs sous-traitants de son choix, sans que cela ne nécessite un accord exprès et préalable du Client pour chaque intervention, sauf disposition contraire expressément convenue entre les Parties.

Conformément aux dispositions des articles L.8222-1 et suivants du Code du travail relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, la SARL Allure Services s'engage à exercer un devoir de vigilance à l'égard de tout sous-traitant auquel elle a recours, notamment par la vérification, lors de la conclusion du contrat de sous-traitance puis tous les six mois pendant toute la durée d'exécution de celui-ci, de la régularité de sa situation sociale et fiscale (immatriculation, attestation de vigilance URSSAF, absence de travail dissimulé).

Tout sous-traitant intervenant dans le cadre de prestations impliquant l'utilisation de produits biocides justifie, préalablement à toute intervention, de la certification Certibiocide requise par la réglementation en vigueur, ainsi que des habilitations et assurances nécessaires à l'exercice de son activité.

La SARL Allure Services demeure seule responsable, à l'égard du Client, de la bonne exécution de l'ensemble des obligations du présent contrat, y compris celles exécutées par un sous-traitant, dans les conditions et limites prévues à l'article 5 des présentes. Le recours à la sous-traitance ne saurait avoir pour effet de réduire les engagements contractuels de la SARL Allure Services envers le Client.

Les sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations de confidentialité et de protection des données personnelles que celles incombant à la SARL Allure Services au titre de l'article 15 des présentes. La SARL Allure Services s'assure

contractuellement que tout sous-traitant ayant accès à des données personnelles du Client présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679).

Le Client sera informé, sur simple demande écrite, de l'identité du ou des sous-traitants intervenant sur son site.

15 - Anti-corruption

Chacune des parties au contrat s'engage à :

a) Respecter les lois et règlements applicables à la lutte contre la corruption ;

b) Mettre en place et maintenir pendant toute la durée du contrat des règles et des procédures de bonne conduite, pour assurer la conformité aux exigences du point a. ci-dessus.

c) S'assurer que ses salariés et/ou représentants ne sollicitent directement ou indirectement le paiement, ou une offre de paiement, ou toute chose de valeur que ce soit sous la forme d'une compensation, d'un cadeau ou d'un paiement en espèces, ou de toute autre forme d'avantage, de l'autre partie, de ses employés, agents ou représentants, dans le cadre de cette relation contractuelle ;

d) Faire connaître à l'autre partie, dans les plus brefs délais, toute sollicitation financière indue ou tout autre avantage de quelque nature qu'il soit reçu par l'autre partie dans le cadre de la relation contractuelle ;

La partie lésée pourra mettre un terme au contrat immédiatement après en avoir informé l'autre en cas de violation manifeste par cette dernière de l'une des dispositions ci-dessus.

16 - Données personnelles

La SARL Allure Services est susceptible de traiter des données personnelles dans le cadre de la gestion et l'exécution du présent contrat, et pour proposer des produits et services qui pourraient intéresser le Client, dans le respect de la législation applicable aux traitements de données personnelles, et conformément à sa politique de confidentialité consultable sur le Site internet : https://www.allure-services.fr/mentions

L'ensemble des informations échangées entre les Parties dans le cadre de l'exécution du présent 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 en cas d'obligation légale ou réglementaire impérieuse. L'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations réalisées par Allure Services (y compris, sans s'y limiter : méthodes, plans d'action, rapports, outils techniques et documentations) demeure la propriété exclusive de Allure Services.

Le Client autorise expressément Allure Services à utiliser son nom et son logo à des fins de communication commerciale et de référence, sous réserve que toute information confidentielle ne soit divulguée à cette occasion.

Dans le cadre de l'exécution des prestations, Allure Services est amené à collecter et traiter des données personnelles concernant le Client (notamment nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique 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. La personne concernée peut exercer ces droits à tout moment en adressant sa demande par courriel à l'adresse suivante : contact@allure-services.fr

Allure Service s'engage à fournir au Client toute information indispensable à la réalisation des services contractuels.

Les données sont conservées conformément aux durées légales de conservation. Allure Service garantit qu'il ne procédera à la vente des données de ses Clients à des tiers sous aucun prétexte.

17 - Juridiction

En cas de contestation quelconque, notamment sur l'existence ou l'exécution du contrat, mais sans que cette indication soit limitative, attribution exclusive de compétence de juridiction est faite au Tribunal de proximité du siège social de la SARL Allure Services.

18 - Election de domicile

Chacune des parties déclare faire élection de domicile en son siège et demeure, énoncés en tête des présentes. Chacune des parties s'engage à notifier tout changement de domicile et de siège. A défaut, toutes notifications prévues au présent contrat seront valablement faites à domicile élu.