Conditions générales de vente

PH33NIX Nuisibles · sos-punaise.com

Version du 15/11/2026 — remplace et annule la version du 28/09/2026.

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les relations entre PH33NIX Nuisibles (le « Prestataire ») et toute personne physique ou morale (le « Client ») qui commande une prestation de dératisation, de désinsectisation, de désinfection ou de traitement des punaises de lit (les « Prestations »).

Une Prestation peut comporter un ou plusieurs déplacements de traitement, désignés ci-après « passages ». Le devis indique le nombre de passages et le prix de chacun.

Est « Client consommateur » toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Les dispositions propres aux Clients consommateurs sont signalées comme telles.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des CGV, que le Client reconnaît avoir lues avant de commander. Elles prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit du Prestataire. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Article 2 — Identification du Prestataire

PH33NIX Nuisibles est le nom commercial de Youri Sarotte, entrepreneur individuel, SIREN 840 883 029, SIRET 840 883 029 00059, domicilié 138 avenue Victor Hugo, 75116 Paris.

- E-mail : contact@sos-punaise.com
- Téléphone : 09 72 23 44 39

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Le Prestataire est couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Generali IARD (RCS Paris 552 062 663), par l'intermédiaire du courtier GESCOPIM (ORIAS n° 10056956), contrat n° AV678124. La garantie s'applique en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer.

Article 3 — Commande

3.1 Devis

Toute Prestation fait l'objet d'un devis gratuit, communiqué par téléphone, par e-mail ou en ligne. Il précise : le nuisible concerné, la nature et le nombre de passages, le prix total, le prix de chaque passage et l'échéance de paiement de chacun, les moyens de paiement et la date d'intervention envisagée.

Avant la conclusion du contrat, le Client consommateur reçoit, sur support durable, les informations prévues aux articles L111-1 et L221-5 du Code de la consommation, dont les conditions d'exercice du droit de rétractation et le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe.

3.2 Formation du contrat

La commande est ferme et le contrat est conclu au paiement du premier règlement prévu à l'article 8.2 — prix du premier passage, ou prix total lorsque la Prestation ne comporte qu'un seul passage — effectué par le lien de paiement sécurisé (Stripe) adressé au Client.

Lorsque l'article 8.4 s'applique (contrat conclu hors établissement), le contrat est conclu à la signature du devis ou du bon de commande, aucun paiement ne pouvant alors être reçu avant l'expiration du délai de sept jours prévu à cet article.

Les sommes versées avant l'achèvement de la Prestation ont expressément la nature d'acomptes, et non d'arrhes (article L214-1 du Code de la consommation). Elles s'imputent sur le prix total de la Prestation.

3.3 Modification de la commande

Toute demande de modification (date, périmètre, adresse) est adressée par écrit à contact@sos-punaise.com. Le Prestataire s'efforce d'y donner suite. Une modification du périmètre de la Prestation donne lieu à un devis complémentaire, soumis à l'accord exprès du Client avant toute exécution. Le report ou l'annulation d'un passage est régi par l'article 5.

Article 4 — Droit de rétractation (Clients consommateurs)

4.1 Délai

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter, sans motif ni pénalité (article L221-18 du Code de la consommation). Ce délai court à compter de la conclusion du contrat telle que définie à l'article 3.2 : paiement du premier règlement ou, lorsque l'article 8.4 s'applique, signature du devis ou du bon de commande.

4.2 Exercice

Le Client notifie sa décision, avant l'expiration du délai, par simple e-mail à contact@sos-punaise.com exprimant clairement sa volonté de se rétracter, en indiquant ses nom, adresse et date de commande. Aucun formulaire n'est exigé : le modèle figurant en annexe peut être utilisé, à titre facultatif.

4.3 Intervention avant la fin du délai

Si le Client souhaite qu'un passage ait lieu avant l'expiration du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse sur support durable (e-mail, SMS ou formulaire en ligne) avant l'intervention.

- S'il se rétracte après le début de la Prestation, il reste redevable d'un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision (article L221-25 du Code de la consommation). Tout passage réalisé est dû en totalité ; ce montant est déduit des sommes déjà versées.
- Si la Prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, après son accord préalable exprès et sa reconnaissance expresse de la perte de son droit de rétractation, le Client ne peut plus se rétracter (article L221-28, 1° du Code de la consommation).

À défaut de demande expresse, aucune somme n'est due au titre de la période de rétractation.

4.4 Remboursement

En cas de rétractation valable, le Prestataire rembourse les sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant proportionnel prévu à l'article 4.3, au plus tard 14 jours après réception de la décision, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord exprès de sa part (article L221-24 du Code de la consommation).

Article 5 — Report et annulation d'un passage hors délai de rétractation

Le présent article s'applique après l'expiration du délai de rétractation, ou lorsque le Client n'en bénéficie pas (Client professionnel, passage réalisé à sa demande expresse).

5.1 Report à la demande du Client

Un report de rendez-vous demandé par écrit au moins 48 heures avant l'heure du passage est accepté sans frais. Le prix déjà réglé reste acquis et s'impute sur le passage reporté. Au-delà d'un report par passage, ou pour tout report demandé moins de 48 heures avant le passage, l'article 5.2 s'applique.

5.2 Annulation ou empêchement du fait du Client

Sauf faute du Prestataire ou cas de force majeure :

- l'annulation d'un passage notifiée par écrit plus de 48 heures avant l'heure du rendez-vous donne lieu à une indemnité forfaitaire égale à 30 % du prix du passage annulé ; le surplus des sommes versées pour ce passage est remboursé dans un délai de 14 jours ;
- l'annulation notifiée moins de 48 heures avant le rendez-vous, l'absence du Client, l'impossibilité d'accéder aux lieux ou leur non-préparation (article 6.3) entraînent la perte du prix du passage concerné, qui reste intégralement acquis au Prestataire. Toute nouvelle intervention fait alors l'objet d'un nouveau passage, payable d'avance conformément à l'article 8.2.

5.3 Report ou annulation du fait du Prestataire

Si le Prestataire doit reporter un passage, il en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose une nouvelle date sans frais supplémentaire. Si le Client refuse la nouvelle date proposée ou si le Prestataire ne peut proposer de nouvelle date, il rembourse intégralement les passages non exécutés dans un délai de 14 jours.

Article 6 — Réalisation des Prestations

6.1 Moyens mis en œuvre

Les Prestations sont réalisées par des techniciens qualifiés, titulaires des certifications requises (notamment le certificat individuel Certibiocide), avec des produits autorisés et selon les méthodes en vigueur.

6.2 Sous-traitance

Le Client est informé et accepte que le Prestataire peut confier l'exécution technique de tout ou partie de la Prestation à des sous-traitants indépendants, spécialisés et assurés. Le Prestataire reste le seul interlocuteur contractuel du Client et demeure responsable envers lui de la bonne exécution de la Prestation (article 1231-1 du Code civil).

6.3 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- informer le Prestataire de manière exacte sur l'état des lieux, l'ampleur de l'infestation et la présence de personnes vulnérables, d'animaux ou d'aquariums ;
- préparer les lieux selon les consignes transmises avant chaque passage ;
- garantir l'accès à l'ensemble des zones à traiter à la date et à l'heure convenues ;
- respecter les consignes de sécurité et d'après-traitement (délai de réintégration, aération, nettoyage, conservation des pièges et appâts).

Si un passage ne peut avoir lieu du fait du Client (absence, accès impossible, lieux non préparés), le déplacement engagé est facturé au tarif prévu à l'article 7 pour le nuisible concerné (60 €, ou 90 € pour les punaises de lit), sans préjudice de l'article 5.2.

6.4 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Compte tenu de facteurs extérieurs à son contrôle (bâti, voisinage, comportement des occupants, nouvelle introduction de nuisibles), il ne peut garantir une éradication définitive, sous réserve des garanties commerciales de l'article 7.

Article 7 — Garanties commerciales

Les garanties ci-dessous sont offertes à titre commercial. Elles s'ajoutent aux droits dont le Client dispose au titre du droit commun des contrats, sans les remplacer.

7.1 Tous nuisibles, hors punaises de lit

- Durée : 1 mois à compter du dernier passage prévu au devis.

- Contenu : si l'infestation traitée persiste pendant cette période, le Prestataire réintervient. Le traitement est offert ; le déplacement est facturé 60 € par réintervention (TVA non applicable), payable avant celle-ci conformément à l'article 8.2.
- Au-delà d'un mois, toute nouvelle intervention fait l'objet d'une nouvelle Prestation au tarif en vigueur.

7.2 Punaises de lit

- Prestation standard : 2 passages, espacés selon le protocole indiqué au devis.
- Garantie : si l'infestation persiste dans le mois qui suit le 2e passage, un 3e passage est offert en gage de qualité, sous réserve d'un déplacement facturé 90 € (TVA non applicable), payable avant ce passage conformément à l'article 8.2.
- Au-delà : si l'infestation persiste après ce 3e passage, ou se manifeste plus d'un mois après le 2e passage, une nouvelle Prestation est réalisée au tarif en vigueur.

7.3 Conditions et exclusions

Les garanties s'appliquent à condition que :

- l'intégralité du prix de la Prestation ait été réglée, conformément à l'article 8.2 ;
- l'ensemble des passages prévus au devis ait été effectivement réalisé ;
- le Client ait respecté les consignes de préparation et d'après-traitement ;
- la persistance concerne le même nuisible et les zones traitées.

Sont exclus :

- une nouvelle infestation distincte, notamment par apport de mobilier, de vêtements, de bagages ou par le voisinage ;
- les zones non accessibles ou non traitées du fait du Client ;
- l'intervention d'un tiers ou l'usage de produits par le Client sur les zones traitées ;
- les causes structurelles du bâtiment (fissures, réseaux, défaut d'étanchéité) relevant du propriétaire ou du syndic ;
- les passages prévus au devis et non réalisés faute de paiement ou d'accès (articles 6.3 et 8.3).

7.4 Mise en œuvre

Le Client signale la persistance pendant la période de garantie par e-mail à contact@sos-punaise.com, en précisant la date de la dernière intervention et, si possible, des photos. Le Prestataire propose une date de réintervention dans les meilleurs délais.

Article 8 — Prix et conditions de paiement

8.1 Prix

Les prix sont exprimés en euros, TVA non applicable (article 293 B du CGI). Le prix applicable est celui du devis accepté. Lorsque la Prestation comporte plusieurs passages, le devis indique le prix de chaque passage. Toute prestation supplémentaire rendue nécessaire par une situation non décelable lors du devis fait l'objet d'un devis complémentaire soumis à l'accord exprès du Client.

8.2 Principe : paiement préalable de chaque passage

Chaque passage est payable d'avance, en totalité, avant son commencement. Le Prestataire ne débute aucune opération de traitement tant que le paiement du passage concerné n'a pas été reçu.

- Prestation à passage unique : le prix total est réglé à la commande, avant l'intervention.

- Prestation à plusieurs passages : le prix du premier passage est réglé à la commande ; le prix de chaque passage suivant est réglé au plus tard la veille du rendez-vous, et en tout état de cause avant le début du passage.
- Frais de déplacement et prestations complémentaires : les déplacements facturés au titre des articles 6.3 et 7 et les prestations complémentaires acceptées au titre de l'article 8.1 sont réglés selon la même règle, avant le début du passage correspondant.

Le Prestataire adresse, pour chaque échéance, un lien de paiement sécurisé puis la facture correspondante. Aucun passage n'est planifié de manière ferme avant l'encaissement de son prix.

8.3 Défaut de paiement avant un passage

À défaut de paiement reçu avant le début d'un passage, le Prestataire est en droit de ne pas commencer l'intervention et de reporter le rendez-vous, sans que ce report constitue un manquement de sa part ni ouvre droit à indemnité. Le déplacement déjà engagé peut être facturé dans les conditions de l'article 6.3. Le calendrier des passages et, le cas échéant, le point de départ des garanties de l'article 7 sont décalés d'autant.

8.4 Cas des contrats conclus hors établissement (Clients consommateurs)

Par exception à l'article 8.2, lorsque le contrat est conclu hors établissement — notamment lorsqu'il est signé au domicile du Client ou sur le lieu d'intervention, en présence du Prestataire ou de son technicien — aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être reçu avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat (article L221-10 du Code de la consommation). Dans ce cas :

- le prix du premier passage est exigible à l'issue de ce délai de sept jours et, en tout état de cause, avant le début de l'intervention ; la date d'intervention est fixée en conséquence ;
- l'article 8.2 s'applique pleinement aux passages suivants.

Cette exception ne s'applique pas aux travaux à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (articles L221-10 et L221-28, 3° du Code de la consommation). Dans ce cas, le paiement préalable prévu à l'article 8.2 s'applique et la demande écrite du Client est conservée par le Prestataire.

8.5 Remise pour paiement global à la commande

Le Client qui règle à la commande, en une seule fois, l'intégralité du prix de la Prestation — tous passages confondus — bénéficie d'une remise de 10 % sur le prix de la Prestation. Cette remise ne s'applique pas aux frais de déplacement prévus aux articles 6.3 et 7 et n'est pas cumulable avec le paiement fractionné Klarna. Elle ne fait pas obstacle à l'application de l'article 8.4 lorsque celui-ci est applicable.

8.6 Moyens de paiement

- Carte bancaire (dont American Express), y compris via Apple Pay et Google Pay, par lien de paiement sécurisé Stripe.
- Virement bancaire, sur demande, sous réserve que les fonds soient crédités sur le compte du Prestataire avant le début du passage concerné.
- Espèces, remises avant le début du passage contre reçu, dans la limite de 1 000 € pour un Client ayant son domicile fiscal en France (article D112-3 du Code monétaire et financier).
- Paiement en 3 ou 4 fois avec Klarna, pour tout montant à partir de 400 €, selon les offres proposées par Klarna au moment du paiement. Le paiement fractionné est accordé par Klarna, sous réserve de son acceptation et selon ses propres conditions générales, que le Client accepte lors du paiement. Le Prestataire recevant de Klarna le paiement intégral dès la commande, ce mode de règlement satisfait à l'exigence de paiement préalable de l'article 8.2 ; le Prestataire n'est pas partie à la relation de financement entre le Client et Klarna.

8.7 Retard de paiement

- Client consommateur : toute somme impayée à l'échéance porte intérêt au taux légal à compter d'une mise en demeure (article 1231-6 du Code civil).
- Client professionnel : pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, exigibles de plein droit, et indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce).

Article 9 — Responsabilité

Le Prestataire répond, dans les conditions du droit commun, des dommages directement causés au Client par l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations, y compris lorsque la Prestation est exécutée par un sous-traitant.

Aucune stipulation des CGV n'a pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du Client consommateur en cas de manquement du Prestataire (article R212-1, 6° du Code de la consommation). Le Prestataire n'est pas responsable des dommages résultant d'une information erronée ou incomplète du Client, du non-respect des consignes, d'un défaut d'accès ou de préparation des lieux, ou d'un cas de force majeure.

Article 10 — Suspension et résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut résoudre le contrat huit jours après une mise en demeure restée sans effet, adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail avec accusé de réception (articles 1224 et suivants du Code civil). Les interventions déjà réalisées restent dues.

Le Prestataire peut suspendre ses interventions en cas de défaut de paiement d'une échéance, après mise en demeure restée sans effet. Le refus de commencer un passage non réglé, prévu à l'article 8.3, n'est pas une suspension au sens du présent article et ne requiert aucune mise en demeure préalable.

Article 11 — Exception d'inexécution

Chaque partie peut refuser d'exécuter son obligation si l'autre n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave (articles 1219 et 1220 du Code civil).

Article 12 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'une inexécution due à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. L'exécution est suspendue pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci dure plus de 30 jours, chaque partie peut résoudre le contrat par écrit ; les sommes versées pour des Prestations ou des passages non exécutés sont alors remboursées dans un délai de 14 jours.

Article 13 — Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations non publiques échangées à l'occasion de la Prestation, notamment celles relatives aux lieux d'intervention et à la situation du Client.

Article 14 — Données personnelles

Le Prestataire, responsable de traitement, traite les données du Client pour gérer la commande, exécuter la Prestation (y compris leur transmission au sous-traitant intervenant), encaisser les paiements (Stripe, Klarna) et suivre la relation commerciale. Base légale : exécution du contrat (article 6.1.b du RGPD) et obligations légales.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités et aux obligations légales (notamment comptables). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à contact@sos-punaise.com. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 15 — Réclamations

Toute réclamation est adressée par écrit à contact@sos-punaise.com. Le Prestataire s'engage à y répondre dans les meilleurs délais.

Article 16 — Dispositions diverses

- Autonomie des clauses : si une clause des CGV est déclarée nulle, les autres restent applicables.
- Non-renonciation : le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- Élection de domicile : le Prestataire élit domicile à l'adresse indiquée à l'article 2.

Article 17 — Droit applicable et juridiction

Les CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable.

- Client consommateur : il peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute juridiction territorialement compétente selon le Code de procédure civile (article R631-3 du Code de la consommation).
- Client professionnel : compétence des tribunaux du ressort de Paris, sous réserve des règles d'ordre public.

Article 18 — Acceptation

Le paiement prévu à l'article 8.2 — ou, lorsque l'article 8.4 est applicable, la signature du devis ou du bon de commande — vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Annexe — Modèle de formulaire de rétractation (facultatif)

(Son utilisation n'est pas obligatoire : un simple e-mail à contact@sos-punaise.com suffit. À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de PH33NIX Nuisibles — Youri Sarotte, 138 avenue Victor Hugo, 75116 Paris — contact@sos-punaise.com :

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

- Commandé le (*) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- Date :

(*) Rayez la mention inutile.