

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

## **ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent les droits, obligations et responsabilités applicables à l'ensemble des prestations fournies par Solutions Nuisibles, entreprise spécialisée en prévention, contrôle et élimination des nuisibles, ainsi qu'en travaux de « proofing » visant à assurer l'herméticité des bâtiments.

Ces CGV s'appliquent à : - toutes les prestations de dératisation ; - toutes les prestations de désinsectisation (insectes rampants, volants, xylophages) ; - traitements punaises de lit ; - interventions contre les volatiles nuisibles, notamment pigeons ; - traitements anti-guêpes, frelons et nuisibles saisonniers ; - travaux de proofing (bouchage, grillage, joints, renforts structurels) ; - la location et la vente de matériel anti-nuisibles ; - les contrats d'abonnement et de suivi périodique ; - l'accès à la plateforme digitale comprenant rapports, certificats et documents techniques.

Les présentes CGV prévalent sur tout document émis précédemment par Solutions Nuisibles, sauf conditions particulières écrites dûment validées.

## **ARTICLE 2 – DÉFINITIONS**

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-dessous :

- « Solutions Nuisibles » : l'entreprise prestataire, certifiée VCA, spécialisée dans la lutte contre les nuisibles et travaux de proofing.
- « Client » : toute personne physique ou morale faisant appel aux services de Solutions Nuisibles.
- « Nuisibles » : ensemble des animaux indésirables pouvant porter atteinte à la santé, l'hygiène, la sécurité ou l'intégrité des biens.
- « Matériel » : dispositifs, pièges, appâts, stations sécurisées, détecteurs, appareils UV, ou tout équipement fourni en location ou vente.
- « Prestation » : toute intervention effectuée par Solutions Nuisibles dans le cadre d'un contrat, d'un abonnement ou d'un service ponctuel.
- « Proofing » : ensemble des mesures physiques visant à empêcher l'intrusion de nuisibles.
- « Plateforme Digitale » : espace client sécurisé permettant l'accès aux rapports d'intervention, certificats, fiches techniques et documents contractuels.
- « Contrat » : document contractuel comprenant devis, conditions particulières, annexes techniques et les présentes CGV.1

## **ARTICLE 3 – NUISIBLES PRIS EN CHARGE**

Solutions Nuisibles intervient pour la prévention, le traitement, l'élimination ou la maîtrise des nuisibles suivants :

3.1 Rongeurs : Rats (*Rattus norvegicus*, *Rattus rattus*) / Souris (*Mus Musculus*, *Apodemus*) / Campagnols selon contexte d'intervention

3.2 Insectes rampants : Cafards / blattes (*Blattella germanica*, *Periplaneta americana*, etc.) / Fourmis / Cloportes / Poissons d'argent / Lépismes / Punaises de lit (*Cimex lectularius*) / Araignées / Acariens selon diagnostic

3.3 Insectes volants : Mouches / Moucheron / Mites alimentaires / Guêpes / Frelons (inclus frelon asiatique selon législation en vigueur) / Papillons nuisibles

3.4 Oiseaux nuisibles : Pigeons / Moineaux (selon réglementation)

3.5 Autres nuisibles : Solutions Nuisibles peut intervenir, sur demande ou devis particulier, sur : - fouines, - martres, - rongeurs

atypiques, - parasites spécifiques en contexte industriel ou alimentaire. Toute intervention hors liste nécessite un devis spécifique.

## **ARTICLE 4 – DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Le contrat de prestation est composé : 1. Du devis signé ou accepté numériquement ; 2. Des conditions particulières, lorsqu'elles existent ; 3. Des présentes Conditions Générales de Vente ; 4. Des annexes techniques éventuelles (fiche produit, protocole, plan de proofing, rapport initial) ; 5. Des documents mis à disposition via la plateforme client.

En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur les CGV.

## **ARTICLE 5 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

5.1 Nature des prestations : Les prestations peuvent inclure : - diagnostic du niveau d'infestation ; - installation de matériel (stations, pièges, détecteurs, filets anti-volatiles, pics, etc.) ; - application de produits biocides homologués ; - travaux de proofing (bouchage de trous, renforcement de structures, pose de grilles) ; - retraitement lors des visites ultérieures ; - suivis réguliers dans le cadre des abonnements ; - formations internes pour le personnel du client si prévu contractuellement.

5.2 Limites de prestation : Solutions Nuisibles n'est pas tenue d'intervenir lorsque : - le site n'est pas sécurisé ; - l'accès est refusé ou impossible ; - les conditions d'hygiène ne permettent pas un traitement efficace ; - les travaux de proofing impératifs proposés n'ont pas été réalisés.

5.3 Obligation de moyens : Solutions Nuisibles met tout en œuvre pour atteindre les résultats souhaités, mais n'est jamais tenue à une obligation de résultat en raison : - de la biologie des nuisibles ; - des conditions structurelles du bâtiment ; - du comportement du client ou des occupants ; - de sources d'infestation externes incontrôlables.

## **ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à :

6.1 Accès et sécurité : • garantir un accès complet et sécurisé aux zones de traitement ;

- mettre en conformité les zones dangereuses avant intervention ;
- prévenir Solutions Nuisibles de toute situation risquée.

6.2 Environnement et hygiène : Le Client doit maintenir : - un niveau d'hygiène suffisant ; - un accès dégagé aux zones de traitement ; - la propreté des surfaces de stockage alimentaire (secteur HACCP).

6.3 Intégrité Du Matériel : Le Client s'interdit de : - déplacer les dispositifs ; - ouvrir les stations sécurisées ; - modifier le matériel installé ; - obstruer ou endommager les accès nécessaires au technicien.

Toute dégradation volontaire ou involontaire entraîne des frais.

6.4 Preuves et suivis : Le Client doit : - consulter régulièrement les rapports sur la plateforme ; - appliquer les recommandations indiquées ; - signaler immédiatement tout signe de réinfestation.

## **ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE SOLUTIONS NUISIBLES**

Solutions Nuisibles s'engage à fournir des prestations professionnelles conformes : - aux bonnes pratiques du secteur de la lutte antiparasitaire ; - aux exigences de la norme européenne EN 16636 (services de gestion des nuisibles) ; - aux réglementations belges en vigueur concernant les biocides (SPF Santé) ; - aux exigences de sécurité liées à sa certification VCA.

7.1 Compétence et certification du personnel : Le personnel intervenant pour Solutions Nuisibles : - est formé en continu ; - possède les autorisations d'usage de biocides ; - applique des protocoles stricts de sécurité et d'hygiène ; - porte les équipements de protection individuels nécessaires (EPI).

7.2 Confidentialité et discrétion : Toutes les interventions sont réalisées dans un cadre confidentiel. Les informations relatives au

site du Client ne sont jamais divulgués sans consentement.

7.3 Produits et méthodes : Solutions Nuisibles utilise exclusivement : - des produits homologués et autorisés en Belgique ; - des dispositifs certifiés ; - des techniques approuvées par les référentiels professionnels.

7.4 Plateforme digitale : Le Client bénéficie d'un accès sécurisé à la plateforme en ligne où sont mis à disposition : - rapports d'intervention ; - fiches techniques des produits ; - certificats biocides ; - preuves photographiques ; - documents administratifs et contractuels.

Solutions Nuisibles garantit la disponibilité de ces documents durant toute la durée du contrat.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1 Acompte et activation du contrat : Toute prestation, installation ou livraison de matériel nécessite : - le paiement préalable d'un acompte de 30% - le paiement de la première facture d'abonnement avant intervention. Sans ce paiement, aucune installation, visite ou livraison ne sera effectuée.

8.2 Paiement et modes de règlement : Les prestations sont facturées selon les modalités indiquées dans le devis. Les paiements se font : - par prélèvement automatique (obligatoire pour tout abonnement) ; - ou par tout autre moyen accepté spécifiquement.

8.3 Délais de paiement : Les factures sont payables à 15 jours date de facture.

8.4 Frais supplémentaires : Des frais peuvent être facturés en cas de : - déplacement inutile (absence du Client) ; - dégradation du matériel ; - modification ou réinstallation du matériel sans faute de Solutions Nuisibles ; - intervention hors contrat.

## ARTICLE 9 – FACTURES, INTÉRÊTS, SUSPENSION DES PRESTATIONS

9.1 Retards de paiement : Tout retard de paiement entraîne automatiquement : - intérêts légaux au taux en vigueur ; - une indemnité forfaitaire pour frais administratifs ; - des frais de rappel et mise en demeure.

9.2 Suspension des prestations

En cas de non-paiement, l'entreprise se réserve le droit, **à son entière appréciation et sans préavis**, de : • Suspendre tout ou partie des interventions ;

- Restreindre temporairement l'accès à la plateforme ;
- Procéder au retrait du matériel mis à disposition.

Cette suspension ne constitue pas une rupture du contrat, et les montants dus restent exigibles.

9.3 Recouvrement : En cas de procédure de recouvrement, tous les frais engagés par Solutions Nuisibles sont imputés au Client.

**En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, l'ensemble des factures émises par l'entrepreneur, même non échues, deviennent immédiatement exigibles de plein droit.**

## ARTICLE 10 – ACCÈS AU SITE, SÉCURITÉ ET EXIGENCES VCA

10.1 Accès libre et sécurisé : Le Client garantit à Solutions Nuisibles : - un accès complet aux zones à traiter ; - des conditions de travail sécurisées ; - la levée de toute entrave technique ou structurelle.

10.2 Sécurité du site : Le Client s'engage à : - mettre à jour ses propres dispositifs de sécurité ; - signaler toute zone dangereuse ; - assurer la présence d'un responsable si nécessaire.

10.3 Normes VCA : En tant qu'entreprise certifiée VCA, Solutions Nuisibles : - applique strictement les procédures de sécurité ; - se réserve le droit d'annuler une intervention si les normes minimales de sécurité ne sont pas réunies ; - peut exiger du Client des ajustements préalables.

10.4 Sites sensibles : Pour les sites liés à : - l'alimentaire (HACCP), - l'horeca, - l'industrie, - les établissements publics, - les

bâtiments classés sensibles,

Solutions Nuisibles peut : - imposer des travaux de proofing préalables ; - recommander des fréquences d'intervention plus élevées ; - refuser un contrat si les conditions sanitaires de base ne sont pas réunies.

## **ARTICLE 11 – MATÉRIEL : INSTALLATION, PROPRIÉTÉ, UTILISATION ET RESTITUTION**

11.1 Installation du matériel : Solutions Nuisibles installe tout matériel nécessaire à la prestation : - stations sécurisées anti-rongeurs, - pièges mécaniques ou électroniques, - dispositifs UV pour insectes volants, - détecteurs et unités de suivi, - filets, pics, supports anti-volatiles, - équipements liés aux travaux de proofing. L'installation est réalisée selon les normes de sécurité, les règles d'hygiène, la législation en vigueur et les recommandations du fabricant.

11.2 Propriété du matériel : Sauf vente explicitement mentionnée au devis : - tout le matériel installé reste la propriété exclusive de Solutions Nuisibles ; - le Client n'acquiert aucun droit de propriété ; - le Client ne peut ni déplacer, ni ouvrir, ni modifier le matériel.

11.3 Utilisation et intégrité : Le Client est responsable : - de la protection du matériel contre le vol, le vandalisme, les intempéries ; - de l'accès libre aux dispositifs ; - de la bonne conservation des installations. Toute détérioration, perte ou disparition du matériel donne lieu à facturation selon le tarif en vigueur.

11.4 Restitution du matériel : À la fin du contrat : - Solutions Nuisibles récupère le matériel installé ; - l'accès doit être garanti pour effectuer le retrait ; - tout refus de restitution entraîne la facturation du matériel au prix de remplacement.

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ & LIMITES DE RESPONSABILITÉ**

12.1 Obligation de moyens : Solutions Nuisibles est tenue à une obligation de moyens, jamais à une obligation de résultat, compte tenu : - de la biologie des nuisibles, - des sources externes d'infestation, - de l'hygiène et du comportement des occupants, - de l'environnement structurel du bâtiment.

12.2 Exclusions de responsabilité : Solutions Nuisibles ne peut être tenue responsable : - des dommages indirects (perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, etc.) ; - des réinfestations provenant de sources extérieures au site ; - des infestations dues à un manque d'hygiène ou à des défauts structurels ; - de l'absence de traitement préventif ou correctif demandé ; - des conséquences du non-respect des consignes données.

12.3 Restrictions légales liées aux biocides : Solutions Nuisibles applique la réglementation Biocide (SPF Santé) : - l'utilisation de certains produits peut être restreinte ; - des délais de sécurité peuvent être imposés ; - certaines zones peuvent être exclues du traitement. Le Client s'engage à respecter les instructions fournies.

12.4 Dégâts structurels préexistants : Solutions Nuisibles n'est pas responsable des dégâts liés : - aux rongeurs avant intervention, - aux défauts dans les murs, sols ou plafonds, - aux installations délabrées ou non conformes.

12.5 Animaux domestiques et enfants : Le Client doit assurer : - la sécurité des animaux domestiques, - la supervision des enfants dans les zones traitées. Solutions Nuisibles décline toute responsabilité en cas de non-respect.

## **ARTICLE 13 – GARANTIES (TRAITEMENTS ET LIMITES)**

13.1 Garanties générales : Les traitements réalisés ne bénéficient que d'une garantie de bonne exécution, et non d'une garantie de résultat.

13.2 Exclusions de garantie : Aucune garantie ne peut s'appliquer si : - les conditions d'hygiène ne sont pas respectées ; - le Client ne suit pas les recommandations ; - le proofing indispensable n'est pas réalisé ; - des sources externes d'infestation persistent ; - un tiers intervient sur le matériel installé.

13.3 Punaises de lit : Pour les punaises de lit, le traitement nécessite : - une préparation stricte par le Client ; - plusieurs passages si nécessaire.

13.4 Guêpes et frelons : Les interventions sont garanties uniquement sur le nid traité. Une nouvelle apparition d'un nid ailleurs ne constitue pas une réinfestation couverte.

13.5 Volatiles nuisibles : Les dispositifs anti-volatiles ne sont pas garantis contre : - les dégradations climatiques extrêmes, - les interventions de tiers, - les modifications structurelles du bâtiment.

## **ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION**

L'entreprise ne pourra être tenue responsable des retards ou inexécutions résultant d'un cas de force majeure, entendu comme tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties, rendant l'exécution du contrat impossible.

En cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat, indépendant de la volonté des parties, et rendant l'exécution excessivement onéreuse pour l'une d'elles, sans que celle-ci ait accepté d'en assumer le risque (imprévision), les parties s'engagent à renégocier de bonne foi les conditions du contrat.

À défaut d'accord dans un délai raisonnable, chacune des parties pourra saisir le juge compétent afin qu'il adapte le contrat ou y mette fin, conformément à l'article 5.74 du Code civil.

Sont considérés comme événements de force majeure : - incendies, inondations, catastrophes naturelles ; - pandémies, quarantaines, restrictions gouvernementales ; - ruptures d'approvisionnement en produits ou matériel ; - grèves internes ou externes ; - accidents, maladie grave du personnel ; - impossibilité d'accéder au site ; - tout événement indépendant de la volonté de Solutions Nuisibles.

14.1 Conséquences : En cas de force majeure : - les obligations de Solutions Nuisibles sont suspendues ; - aucune indemnité ne peut être réclamée ; - si l'événement dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier le contrat.

14.2 Reprise des prestations : Une fois l'événement terminé, Solutions Nuisibles reprend les prestations au plus tôt selon disponibilité.

## **ARTICLE 15 – PROTECTION DES DONNÉES**

Solutions Nuisibles traite les données personnelles du Client conformément : - au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679), - à la législation belge en matière de confidentialité, - aux obligations liées à l'usage de produits biocides.

15.1 Données collectées : Solutions Nuisibles collecte les données suivantes :

- identité du Client (nom, adresse, email, téléphone) ;
- données de facturation (adresse, paiement, historique) ;
- données relatives au site traité (plans, rapports, état sanitaire) ;
- données techniques (photos, observations, nuisibles identifiés).

Les données sont traitées de manière confidentielle et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions.

15.2 Finalités du traitement : Les données sont utilisées pour : - établir les devis et contrats ; - planifier et exécuter les interventions ; - assurer la traçabilité réglementaire (biocides, VCA, HACCP) ; - fournir les documents sur la plateforme digitale ; - émettre les factures ; - répondre aux obligations légales.

Solutions Nuisibles, Lucien Prévost, Rue du commerce 2, B11, 6900 Marche-en-Famenne  
Site: <https://www.solutionsnuisibles.com/> Mail: [info@solutionsnuisibles.com](mailto:info@solutionsnuisibles.com) Gsm: 0488 68 30 80 TVA: BE0834.783.582  
Nr agréments Certibiocide : N114955 Nr agréments Biocide.be : 332618 Nr agréments Frelon : VV25PL155

15.3 Conservation et accès : Les données sont conservées 5 ans après la dernière prestation. Le Client peut demander : - l'accès à ses données ; - leur rectification ; - leur suppression (hors obligations légales).

## ARTICLE 16 – DURÉE, RENOUVELLEMENT ET PRÉAVIS

16.1 Durée du contrat : Les contrats d'abonnement sont conclus pour une durée ferme de 36 mois (3 ans). Sauf conditions contraires.

16.2 Reconduction automatique : À défaut de résiliation notifiée par l'une des parties au moins **3 mois avant l'échéance**, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes successives de **12 mois**. Pour les Clients ayant la qualité de consommateur, ces derniers peuvent résilier le contrat à tout moment après la reconduction, moyennant un préavis d'**un mois**.

16.3 Date d'effet : Le contrat commence : - à la signature du devis ou à la première installation du matériel, si elle est postérieure.

## ARTICLE 17 – RÉSILIATION, RUPTURE ANTICIPÉE ET INDEMNITÉS

17.1 Résiliation régulière : La résiliation doit être faite par lettre recommandée, en respectant le préavis de 6 mois.

17.2 Rupture anticipée par le Client : En cas de résiliation anticipée du contrat par le Client en dehors des cas autorisés ou sans respect des conditions de résiliation prévues, le prestataire pourra réclamer une indemnité compensatoire.

Cette indemnité est fixée à **30 % des montants restants dus jusqu'au terme du contrat**, sans préjudice du droit pour le prestataire de démontrer un dommage supérieur.

Pour les Clients consommateurs, cette indemnité est limitée au préjudice réellement subi par le prestataire.

17.3 Rupture pour faute du Client : Solutions Nuisibles peut résilier immédiatement le contrat en cas de : - non-paiement répété ; - refus d'accès au site ; - non-respect grave des consignes ; - mise en danger du personnel ; - dégradation volontaire du matériel. Le Client reste redevable des factures dues.

17.4 Rupture pour faute de Solutions Nuisibles : Le Client peut résilier si, après mise en demeure, Solutions Nuisibles n'exécute pas ses obligations essentielles.

## ARTICLE 18 – ASSURANCES, DOMMAGES ET OBLIGATIONS LÉGALES

18.1 Assurance responsabilité civile : Solutions Nuisibles est assurée pour les dommages causés dans le cadre de ses interventions, au titre d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de **la compagnie d'assurance AXA**, sous le numéro de police PACKAGE D'ASSURANCES TALENSIA N° 010.730.686.839 .

18.2 Limites de l'assurance : L'assurance ne couvre pas : - les dommages résultant d'une mauvaise utilisation du site par le Client ; - les ré-infestations liées à un manque d'hygiène ; - les dommages structurels préexistants ; - les pertes indirectes.

18.3 Conformité biocide : Solutions Nuisibles respecte : - le cadre SPF Santé publique pour les biocides ; - les fiches techniques et délais de sécurité ; - les obligations d'information avant intervention.

18.4 Conformité VCA : En tant qu'entreprise certifiée VCA : - les interventions suivent les procédures de sécurité imposées ; - Solutions Nuisibles peut refuser une intervention si les conditions de sécurité minimales ne sont pas réunies.

18.5 Obligations du Client : Le Client doit : - informer Solutions Nuisibles de tout danger structurel ; - respecter les protocoles et

délais de sécurité ; - signaler immédiatement tout dommage.

Solutions Nuisibles, Lucien Prévost, Rue du commerce 2, B11, 6900 Marche-en-Famenne  
Site: <https://www.solutionsnuisibles.com/> Mail: [info@solutionsnuisibles.com](mailto:info@solutionsnuisibles.com) Gsm: 0488 68 30 80 TVA: BE0834.783.582  
Nr agréments Certibiocide : N114955 Nr agréments Biocide.be : 332618 Nr agréments Frelon : VV25PL155

## **ARTICLE 19 – BIOCIDES, CONFORMITÉ SPF SANTÉ & NORME EN 16636**

Solutions Nuisibles exerce ses activités dans le strict respect des réglementations belges et européennes relatives à l'usage des biocides et aux services de gestion des nuisibles.

### **19.1 Conformité Biocide (SPF Santé Publique)**

Solutions Nuisibles garantit que : - tous les produits utilisés sont homologués en Belgique ; - les techniciens disposent des autorisations d'application requises ; - les dosages, délais de sécurité et zones d'application respectent la loi ; - les fiches de données de sécurité (FDS) sont disponibles sur demande ou via la plateforme digitale ; - aucun produit interdit n'est utilisé

**19.2 NORME EN 16636 – Gestion des nuisibles :** Solutions Nuisibles applique les bonnes pratiques définies par la norme EN 16636, incluant : - diagnostic préalable documenté ; - plan d'action adapté au type de nuisible ; - preuves photographiques lors des interventions ; - suivi régulier dans le cadre des contrats ; - rapport détaillé pour chaque intervention.

**19.3 Obligations du Client :** Le Client doit : - respecter les délais de sécurité indiqués ; - ne pas manipuler les produits ; - informer les occupants sensibles (enfants, animaux, personnes immunodéprimées).

## **ARTICLE 20 – TRAITEMENTS SPÉCIAUX (PUNAISES, PIGEONS, FRELONS, HACCP) Certaines**

interventions nécessitent des conditions particulières.

**20.1 Punaises de lit :** Le traitement contre les punaises de lit implique : - une préparation stricte du logement (lessive, rangement, déplacement du mobilier) ; - plusieurs passages selon le niveau d'infestation ; - un suivi post-traitement. Solutions Nuisibles n'est pas responsable de la persistance des nuisibles si : - la préparation n'a pas été respectée ; - un tiers réinfeste le logement ; - des meubles infestés non traités sont conservés.

**20.2 Volatiles nuisibles (pigeons, étourneaux, moineaux) :** Les interventions incluent : - pose de filets ; - installation de pics ; - travaux de proofing ; - nettoyage et désinfection selon devis. Les dispositifs ne sont pas garantis contre : - tempêtes, vents violents, grêle ; - actes de vandalisme ; - dégradation due à la structure du bâtiment.

**20.3 Guêpes, frelons et frelon asiatique :** L'intervention porte uniquement sur le nid traité.

La présence d'un second nid ou d'un nouveau nid ne constitue pas une réinfestation couverte.

**20.4 Secteurs alimentaires & HACCP :** Pour les entreprises soumises à une surveillance alimentaire : - Solutions Nuisibles applique les exigences HACCP ; - rapports détaillés et traçabilité complète ; - recommandations d'hygiène obligatoires ; - contrôles supplémentaires possibles selon audit.

## **ARTICLE 21 – INTERVENTIONS D'URGENCE, DÉLAIS & LIMITATIONS**

**21.1 Délais d'intervention :** Les délais peuvent varier selon : - la nature du nuisible ; - la saison ; - la sécurité du site ; - la disponibilité du matériel. Les interventions d'urgence sont effectuées dans un délai moyen de 24 à 72 heures, sans garantie contractuelle.

**21.2 Restrictions :** Solutions Nuisibles peut refuser ou reporter une intervention si : - le site présente un danger pour le technicien ; - les conditions d'accès ne sont pas réunies ; - la météo empêche une intervention (nids aériens, volatiles, toitures).

**21.3 Interventions hors heures ouvrables :** Les interventions en soirée, nuit, week-end ou jours fériés : - doivent être préalablement convenues ; - font l'objet d'une tarification spécifique.

## **ARTICLE 22 – TRAÇABILITÉ, RAPPORTS, AUDITS ET PLATEFORME DIGITALE**

**22.1 Plateforme digitale :** Le Client bénéficie d'un accès sécurisé à : - ses rapports d'intervention ; - les certificats des produits utilisés ; - les photos avant/après ; - les fiches techniques ; - les documents administratifs.

22.2 Rapports d'intervention : Chaque intervention donne lieu à un rapport contenant : - date et heure de passage ; - zones inspectées ; - observations ; - produits et dispositifs utilisés ; - actions correctives recommandées.

22.3 Audits internes et externes : En cas d'audit : - Solutions Nuisibles fournit l'ensemble des documents nécessaires ; - le Client doit assurer l'accès aux zones critiques ; - les recommandations issues de l'audit doivent être appliquées.

22.4 Archivage : Les documents sont archivés pendant 5 ans après la fin du contrat.

## **ARTICLE 23 – CONFIDENTIALITÉ & PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

23.1 Confidentialité : Solutions Nuisibles et le Client s'engagent à préserver la confidentialité de toutes les informations : - commerciales, - techniques, - stratégiques, - liées aux infestations ou interventions, - présentes sur la plateforme client, - obtenues lors des visites, audits ou traitements. Aucune information ne peut être divulguée à un tiers sans accord écrit.

23.2 Propriété intellectuelle : Sont la propriété exclusive de Solutions Nuisibles : - les rapports d'intervention ; - les plans, schémas et analyses techniques ; - les procédures et protocoles professionnels ; - la structure et le contenu documentaire fournis au Client. Toute reproduction ou communication non autorisée est interdite.

## **ARTICLE 24 – SOUS-TRAITANCE**

Solutions Nuisibles peut avoir recours à des sous-traitants qualifiés pour réaliser certaines prestations, notamment : - travaux de toiture pour accès à un nid ; - travaux de maçonnerie pour proofing ; - interventions spécialisées sur volatiles. Solutions Nuisibles : - reste responsable de la qualité des prestations ; - garantit que les sous-traitants respectent la législation, les normes de sécurité et la confidentialité.

Le Client ne peut pas s'opposer au recours à la sous-traitance sans justification valable.

## **ARTICLE 25 – CESSIION DU CONTRAT**

25.1 Cession par Solutions Nuisibles : Solutions Nuisibles peut céder tout ou partie du contrat à : - une société affiliée ; - un repreneur en cas de transmission d'activité ; - un partenaire technique agréé. Le Client en sera informé, sans que cela ne modifie les conditions du contrat.

25.2 Cession par le Client : Le Client ne peut céder le contrat à un tiers sans : - accord écrit de Solutions Nuisibles ; - validation de la solvabilité du repreneur. Toute cession non autorisée est nulle.

## **ARTICLE 26 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES B2B & CONSOMMATEURS B2C**

26.1 Clients professionnels (B2B) : Les présentes CGV s'appliquent intégralement.

Les professionnels sont réputés : - connaître les principes liés à la gestion des nuisibles ; - comprendre les implications contractuelles ; - appliquer les recommandations et obligations de manière stricte.

26.2 Consommateurs (B2C) : Les dispositions légales relatives à la protection des consommateurs s'appliquent : - droit à l'information préalable ; - transparence tarifaire ; - identification complète du prestataire. Le droit de rétractation ne s'applique pas si : - le Client demande une intervention immédiate (urgence) ; - l'intervention commence avant la fin du délai légal.

## **ARTICLE 27 – RÈGLEMENT DES LITIGES**

27.1 Procédure amiable : En cas de litige : 1. Les parties recherchent d'abord une solution amiable.

Solutions Nuisibles, Lucien Prévost, Rue du commerce 2, B11, 6900 Marche-en-Famenne  
Site: <https://www.solutionsnuisibles.com/> Mail: [info@solutionsnuisibles.com](mailto:info@solutionsnuisibles.com) Gsm: 0488 68 30 80 TVA: BE0834.783.582  
Nr agrégations Certibiocide : N114955 Nr agrégations Biocide.be : 332618 Nr agrégations Frelon : VV25PL155

2. Un échange écrit peut être proposé pour clarifier les faits. 3. Si nécessaire, une médiation volontaire peut être envisagée.

27.2 Procédure judiciaire : En cas d'échec de la résolution amiable, les tribunaux compétents seront saisis selon l'article suivant. **ARTICLE 28 – TRIBUNAUX COMPÉTENTS**

Pour tout litige relatif : - à l'exécution du contrat ; - à l'interprétation des présentes CGV ; - aux prestations réalisées par Solutions Nuisibles ; La compétence exclusive est attribuée aux tribunaux de Marche-en-Famenne, nonobstant pluralité de défendeurs.

## **ARTICLE 29 – VALIDITÉ, NULLITÉ PARTIELLE & MODIFICATION DES CGV**

29.1 Nullité partielle : Si une clause des présentes CGV est jugée invalide, les autres dispositions restent pleinement applicables.

29.2 Mise à jour des CGV : Solutions Nuisibles peut modifier les CGV pour : - raisons légales ; - mise à jour des procédures biocides ; - évolution des normes de sécurité ; - amélioration des services. La version à jour est disponible sur demande ou via la plateforme digitale.

## **ARTICLE 30 – ACCEPTATION DES CGV**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte intégralement : - lors de la signature du devis ; - lors de la validation électronique du devis ; - ou dès la première installation du matériel / première intervention, ce qui vaut acceptation sans réserve.

**Aucune prestation ne pourra être contestée ultérieurement si ces conditions ont été respectées**



**Rue du commerce 2 B 11**

**6900 Marche-en-Famenne**

**[info@solutionsnuisibles.com](mailto:info@solutionsnuisibles.com)**

**0488 68 30 80**

**BE0834.783.582**

Solutions Nuisibles, Lucien Prévost, Rue du commerce 2, B11, 6900 Marche-en-Famenne  
Site: <https://www.solutionsnuisibles.com/> Mail: [info@solutionsnuisibles.com](mailto:info@solutionsnuisibles.com) Gsm: 0488 68 30 80 TVA: BE0834.783.582  
Nr agréments Certibiocide : N114955 Nr agréments Biocide.be : 332618 Nr agréments Frelon : VV25PL155