

Conditions générales *Pest Control* – B2B et B2C

Article 1 : champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales contiennent les conditions de tous les contrats de location, d'entretien et de prestation de services, ou de vente de biens meubles, (i) qui sont conclus par **Rentokil Luxembourg SARL** (Rentokil SARL), dont le siège social est établi à L-4967 Clémency, rue de la Chapelle 47, et qui est immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B50288, et (ii) qui se rapportent aux activités de la division de Rentokil SARL appelée « **PEST CONTROL** » (ci-après les présentes « *conditions générales* »). Les biens meubles susmentionnés seront appelés « articles ».

1.2. Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats conclus entre Rentokil SARL et le client concernant Pest Control. Le client accepte expressément le contenu des présentes conditions générales, qu'il déclare avoir lues attentivement. Les présentes conditions générales sont les seules conditions générales applicables et négociées entre les parties. Le client déclare et accepte expressément que ses propres conditions générales ou d'autres conditions éventuelles ne s'appliquent pas au(x) contrat(s) conclu(s) entre les parties et ne priment en aucun cas sur les présentes conditions générales.

1.3. Il ne peut être dérogé aux présentes conditions générales que de manière explicite et par écrit, au moyen de conditions particulières qui seront reprises dans un contrat liant Rentokil SARL et le client. En cas de contradiction entre les dispositions de conditions particulières et celles des conditions générales, les dispositions des conditions particulières primeront.

1.4. Un contrat ne peut avoir d'effets juridiques entre les parties que dans la mesure où il est établi par écrit et signé par chacune des parties, ou par la personne ou les personnes pouvant légalement représenter les parties à ce moment-là. Un contrat peut être conclu, entre autres, par la signature pour accord du client d'une offre de Rentokil SARL indiquant que celle-ci est contraignante. La signature peut également se faire à distance et/ou après une conversation téléphonique avec le client.

1.5. Toutes les offres de Rentokil SARL sont établies du mieux possible sur la base des informations fournies par le client ou des informations résultant d'une visite effectuée sur place par Rentokil SARL. S'il apparaît pendant la durée du contrat que des services et/ou des produits supplémentaires sont nécessaires ou souhaitables, Rentokil SARL en informera le client par écrit et le contrat pourra être adapté ou un nouveau contrat pourra être conclu.

1.6. Chaque contrat sera composé des présentes conditions générales et, le cas échéant, des conditions particulières convenues par écrit entre les parties. En cas de vente d'articles par Rentokil SARL au client, les articles 15, 16 et 17 des présentes conditions générales seront applicables et primeront sur les autres

dispositions des présentes conditions générales qui leur seraient contraires. Pour les contrats conclus avec des clients qui sont des consommateurs, les dispositions de l'article 19 primeront.

1.7. Si certains articles sont mis gratuitement à la disposition du client sans être donnés en location, cette mise à disposition sera soumise aux mêmes conditions que celles applicables à la location, à l'exception de celles qui concernent le prix et la facturation.

Article 2 : objet du contrat

2.1. Dans le cadre de son service à la clientèle, Rentokil SARL loue au client des articles de prévention et de lutte contre les nuisibles (notamment des appâts, des lampes anti-insectes, des pièges, des détecteurs ou des radars) et en assure l'entretien. Les articles sont des biens meubles. La prestation de services de Rentokil SARL peut également comprendre des travaux d'entretien ou d'autres travaux.

2.2. Rentokil SARL effectue les traitements mentionnés dans le contrat pour prévenir l'apparition de nuisibles et/ou lutter contre les nuisibles.

2.3. Rentokil SARL peut également vendre certains articles au client. Le contrat qui est alors conclu sera appelé « *contrat de vente* ». Les conditions de la vente éventuelle d'articles sont définies aux articles 15, 16 et 17. Les conditions particulières du contrat de vente peuvent prévoir des conditions supplémentaires. Pour les ventes d'articles aux clients qui sont des consommateurs, les dispositions de l'article 19 primeront. Concernant la responsabilité des parties, l'article 13 s'applique également aux contrats de vente.

Article 3 : livraison et exécution

3.1. Les livraisons d'articles loués et les prestations de services seront effectuées par Rentokil SARL aux endroits et moments convenus, en principe les jours ouvrables entre 8 h et 16 h, à moins que les parties ne dérogent explicitement par écrit à ces horaires.

3.2. Les délais de livraison et d'exécution sont toujours indicatifs. Rentokil SARL se réserve le droit de livrer les articles ou d'exécuter les services en plusieurs fois.

3.3. Si des problèmes inattendus devaient survenir entre deux (2) traitements, un traitement supplémentaire pourra être effectué à la demande du client contre paiement aux tarifs de la liste des prix en vigueur à ce moment-là. La liste des prix peut être fournie sur simple demande du client. Les traitements supplémentaires ne seront effectués par Rentokil SARL qu'après réception de l'accord du client par e-mail ou déclaration écrite, y compris en ce qui concerne le prix.

Article 4 : durée de la location et des services

4.1. Tout contrat sera conclu pour une durée déterminée de trois (3) ans, à moins qu'il ne soit explicitement dérogé à cette durée dans des conditions particulières (p. ex. pour un travail ponctuel/des frais ponctuels).

Le contrat liera les deux parties à compter de la date de sa signature par les deux parties, mais la durée du contrat ne commencera à courir qu'à partir de la première livraison ou prestation. Par ailleurs, tout contrat conclu à partir d'une offre contraignante de Rentokil SARL entrera en vigueur et liera les parties à compter du jour où Rentokil SARL aura reçu une copie de l'offre signée par le client, sans modification ni réserve.

4.2. À défaut de résiliation notifiée par lettre recommandée par l'une des parties six (6) mois au moins avant l'échéance suivante du contrat, celui-ci sera tacitement reconduit aux mêmes conditions et chaque fois pour une durée de trois (3) ans.

4.3. Le contrat peut stipuler que Rentokil SARL accomplira pour le client une mission ponctuelle bien déterminée, appelée « *travail ponctuel ou frais ponctuels* ». Le contrat sera alors conclu pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la mission, et il prendra fin de plein droit au moment où le dernier service/traitement aura été effectué.

Article 5 : obligations spécifiques du client

5.1. Le client veillera à ce que les locaux et espaces à traiter et/ou les articles loués soient librement accessibles et atteignables en toute sécurité pour Rentokil SARL et ses préposés, et en particulier à ce que les livraisons d'articles loués et les prestations de services puissent toujours être effectuées par Rentokil SARL aux endroits et moments convenus. Le client ne peut pas entretenir lui-même les articles loués ni les faire entretenir par un tiers.

5.2. Le client s'engage à suivre scrupuleusement les recommandations de Rentokil SARL. Les recommandations peuvent notamment porter sur les préparatifs qui peuvent incomber au client avant qu'un traitement puisse être effectué, sur l'accessibilité des locaux avant, pendant et après le traitement ou sur les mesures préventives supplémentaires qui doivent être prises par le client pour éviter de nouvelles infestations.

5.3. Sauf stipulation contraire dans des conditions particulières, les articles loués resteront toujours la propriété de Rentokil SARL pendant toute la durée du contrat.

5.4. Les articles loués ne peuvent pas être déplacés, modifiés, aliénés, cédés ni sous-loués par le client, ni être mis gratuitement à la disposition de tiers, ni être grevés d'un droit quelconque par le client, sans l'accord écrit et préalable de Rentokil SARL.

5.5. Le client est responsable de tous les articles loués en sa possession et de l'usage qui en est fait. Le client assumera l'intégralité du risque et de la responsabilité par rapport aux biens donnés en location par Rentokil SARL, et ce, à compter du moment de la livraison jusqu'au moment de leur reprise par Rentokil SARL.

5.6. Le client ne peut utiliser les articles qu'aux fins auxquelles ils sont destinés et devra toujours suivre scrupuleusement les instructions d'utilisation de Rentokil SARL. Le client est tenu de préserver les articles de tout dommage en toutes circonstances et sera, quelle que soit la situation, responsable envers Rentokil

SARL de tous les dommages qui seront causés par lui-même ou des tiers aux biens appartenant à Rentokil SARL.

5.7. Le client veillera à ce que les biens loués restent toujours meubles et puissent être à tous moments démontés sans dommage.

5.8. En cas de transformation ou d'incorporation d'un article de Rentokil SARL dans un bien du client ou d'un tiers, Rentokil SARL pourra toujours se comporter en propriétaire de la nouvelle chose formée jusqu'à ce que le client ait respecté l'ensemble de ses engagements envers Rentokil SARL. S'il s'agit d'un bien d'un tiers, le client se portera fort pour lui envers Rentokil SARL. Quelle que soit la situation, le client indemniserà entièrement Rentokil SARL de tous les dommages qui résulteront de cette transformation ou incorporation et pourraient rendre impossible la récupération des articles par Rentokil SARL.

5.9. Le client renonce en toutes circonstances à ses droits éventuels d'accession. Même si les articles donnés en location par Rentokil SARL devaient devenir immeubles par destination, Rentokil SARL en restera donc le seul et unique propriétaire. Le client indemniserà entièrement Rentokil SARL de tous les dommages résultant du fait que certains articles loués deviendraient immeubles par destination, pour quelque raison que ce soit, et ne pourraient de ce fait plus être récupérés par Rentokil SARL.

5.10. En cas de saisie des articles loués, le client doit immédiatement informer Rentokil SARL de la saisie et de l'identité du saisissant, ainsi que fournir toutes les informations et/ou tous les documents que Rentokil SARL pourra raisonnablement réclamer à cet égard. Le client doit immédiatement informer le saisissant du droit de propriété exclusif de Rentokil SARL.

Article 6 : prix de la location et des services

6.1. Les prix de la location et des services de Rentokil SARL sont exprimés en prix fixes par trimestre, sauf convention contraire dans des conditions particulières. Les prix pour des missions ponctuelles (article 4.3) sont exprimés en frais fixes ponctuels, sauf convention contraire dans les conditions particulières. Les commandes supplémentaires, travaux supplémentaires, services supplémentaires et/ou travaux ou services résultant de circonstances imprévues donneront évidemment lieu à une adaptation des prix. Ils seront exécutés après réception de l'accord du client par e-mail ou déclaration écrite, y compris en ce qui concerne le prix qui sera facturé pour cela par Rentokil SARL.

6.2. Rentokil SARL peut convenir avec le client du paiement d'un acompte pour la location et/ou les services. Cet acompte sera versé par le client avant le début de l'exécution du contrat, d'une commande supplémentaire, de travaux supplémentaires, de services supplémentaires et/ou de travaux ou services résultant de circonstances imprévues. Le montant de l'acompte sera convenu d'avance entre les parties.

6.3. Les prix s'entendent toujours hors TVA et la facturation est effectuée avec la TVA. Rentokil SARL aura toujours le droit de facturer également au client les taxes, redevances et impôts éventuels. Les prix seront majorés, le cas échéant, d'une contribution pour le traitement des déchets.

6.4. Rentokil SARL a le droit de facturer séparément au client des frais uniques de démarrage selon les prix stipulés dans le contrat ou, à défaut, après réception de l'accord du client par e-mail ou déclaration écrite, aux tarifs de Rentokil SARL en vigueur à ce moment-là, qui sont connus du client ou dont une copie peut être obtenue à tout moment et sur simple demande.

6.5. Les prix sont basés sur les données de la demande d'offre du client et sont calculés en fonction des quantités stipulées dans l'offre. S'il s'avère que les données communiquées lors de la demande d'offre ne sont pas tout à fait exactes ni complètes et/ou que les quantités réelles sont supérieures à celles spécifiées dans l'offre, Rentokil SARL aura le droit d'adapter ses prix à ces nouvelles conditions sur la base des prix convenus entre les parties.

6.6. Si le client souhaite que Rentokil SARL vienne enlever les nuisibles capturés par elle à un moment où elle ne se trouve pas sur place, le coût de cette visite de service supplémentaire sera facturé séparément au client, aux tarifs de Rentokil SARL en vigueur à ce moment-là. Le client peut obtenir à tout moment et sur simple demande les tarifs en vigueur pour ce type de services auprès de Rentokil SARL. Cette visite de service supplémentaire ne sera effectuée qu'après réception de l'accord du client par e-mail ou déclaration écrite, y compris en ce qui concerne le prix qui sera facturé pour cela par Rentokil SARL.

6.7. Les prix sont basés sur les facteurs de coût connus à la date de conclusion du contrat conformément aux articles 1.4 et 4.1, tels que : les cours du change, les quantités, les salaires et autres frais de personnel, les charges sociales, les prix des immobilisations ou d'autres matériaux, les prix des matières premières et du carburant, les frais de transport, les prix des produits à acheter, les prix des équipements d'utilité publique, le coût du traitement des déchets, les impôts, taxes et redevances en dehors de l'impôt des sociétés, etc. En cas de changement d'un ou de plusieurs facteurs de coût réel sur lesquels les prix sont basés, Rentokil SARL aura le droit d'adapter ses prix chaque année, et si nécessaire plusieurs par an. Toute révision de prix sera réputée acceptée par le client s'il ne conteste pas la première facture sur laquelle la révision de prix en question est appliquée conformément à l'article 8.1.

6.8. Si, en raison de circonstances imprévues, le contrat n'est plus rentable pour Rentokil SARL, Rentokil SARL aura à tout moment le droit de procéder, outre l'adaptation des prix visée à l'article 6.7, à une révision de prix (supplémentaire) de façon que le contrat atteigne à nouveau la même rentabilité qu'au moment de sa conclusion conformément aux articles 1.4 et 4.1. Toute révision de prix sera réputée acceptée par le client s'il ne conteste pas la première facture sur laquelle la révision de prix en question est appliquée conformément à l'article 8.1.

Article 7 : conditions de facturation et de paiement

7.1. La facturation au client se fera trimestriellement et chaque fois avec paiement anticipé pour les services que Rentokil SARL doit fournir au cours du trimestre suivant. Les missions ponctuelles (travaux ponctuels) seront facturées après l'exécution du premier traitement, et chaque fois avec paiement anticipé pour les traitements que Rentokil SARL doit encore effectuer. Les parties peuvent toujours y déroger dans des conditions particulières du contrat.

7.2. Si, par dérogation à l'article 7.1, il est stipulé qu'un paiement avant la livraison a été convenu, le montant dû doit être versé sur le compte bancaire de Rentokil SARL trois (3) jours ouvrables au moins avant la date de livraison convenue, à défaut de quoi la livraison sera reportée jusqu'à ce que le paiement ait été reçu.

7.3. La facturation se fait par voie électronique. Si le client souhaite malgré tout recevoir une facture papier, un coût de 3,00 euros par facture lui sera facturé.

7.4. Le client paiera les factures de Rentokil SARL pendant toute la durée du contrat, même s'il ne souhaite pas, pour quelque raison que ce soit (par exemple un déménagement), utiliser les articles que Rentokil SARL doit livrer et/ou les services qu'elle doit prêter, et que le contrat n'a pas pris fin selon les règles des présentes conditions générales (résiliation, dissolution ou autre forme de cessation).

7.5. Toutes les factures de Rentokil SARL sont payables à trente (30) jours date de facture ; pour les missions ponctuelles (travaux ponctuels), le délai de paiement est de huit (8) jours après la date de facturation. Les factures relatives aux acomptes convenus avec le client sont payables comptant (donc dès la réception de la facture).

7.6. Rentokil SARL n'exécutera pas ou ne continuera pas à exécuter le contrat tant que l'acompte convenu pour le contrat, la commande supplémentaire, les travaux supplémentaires, les services supplémentaires et/ou les travaux ou services résultant de circonstances imprévues n'aura pas été payé dans son intégralité. Le paiement ne sera réputé effectuer que lorsque le montant de l'acompte se trouvera sur le compte bancaire de Rentokil SARL, tel qu'indiqué sur la facture concernée.

7.7. En cas de non-paiement à l'échéance des factures, y compris celles établies pour les acomptes, les montants facturés au client seront majorés, de plein droit et sans mise en demeure, d'intérêts moratoires de 12 % l'an et d'une indemnité forfaitaire de 15 %, avec un minimum de 50 euros. Rentokil SARL aura toutefois toujours le droit d'exiger du client la réparation intégrale de son préjudice lorsque celui-ci est plus important que l'indemnité forfaitaire convenue de 15 %.

7.8. Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement, Rentokil SARL se réserve toujours le droit de reprendre immédiatement les articles loués, où qu'ils se trouvent, et, le cas échéant, de suspendre ou de résilier le contrat conformément à l'article 10.1.

7.9. Si Rentokil SARL ne respecte pas ses éventuelles obligations de paiement envers le client, les règles applicables seront les mêmes que celles de l'article 7.7, notamment en ce qui concerne l'indemnité forfaitaire et les intérêts moratoires, et que celles de l'article 10.2 concernant la résiliation ou la suspension.

7.10. Si Rentokil SARL a, à un moment donné, des doutes fondés concernant la solvabilité du client, elle aura le droit, avant de (continuer à) fournir ses prestations, d'exiger du client qu'il paie le prix d'avance ou présente une garantie démontrable dont il résulte qu'il sera en mesure de payer les montants dus.

Article 8 : contestation de factures – réclamations

8.1. Les factures de Rentokil SARL doivent être contestées par le client par lettre recommandée adressée à Rentokil SARL dans les huit (8) jours qui suivent la date de facturation. À défaut de contestation du client dans ce délai, les factures seront réputées acceptées par le client et devront être payées.

8.2. Toute réclamation concernant la location d'articles et/ou la prestation de services par Rentokil SARL doit être notifiée par écrit par le client à Rentokil SARL dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent la livraison de l'article ou des articles concernés, l'exécution de la (des) prestation(s) concernée(s) ou la réception de la facture de Rentokil. À défaut de notification écrite dans le délai imparti, Rentokil SARL ne donnera pas suite à cette réclamation. La disposition concerne les livraisons non conformes et/ou les vices apparents à la livraison. Pour les vices cachés en cas de vente de biens, l'article 15 sera applicable.

8.3. Si le client ne donne pas la possibilité à Rentokil SARL, sur simple demande de celle-ci, de constater elle-même les dommages ou les vices allégués, la réclamation sera considérée comme inexistante.

Article 9 : résiliation du contrat

9.1. Si le client résilie unilatéralement le contrat avec effet immédiat et sans préavis, il **rompt** le contrat conformément à l'article 1184 du Code civil luxembourgeois et il sera dans ce cas toujours redevable à Rentokil SARL d'une indemnité de rupture forfaitaire égale à 50 % du total des montants qui doivent encore être facturés pour la durée restante du contrat à compter du jour où la rupture prend effet, avec un minimum correspondant au montant facturé sur les six (6) derniers mois, et ce, sans que Rentokil SARL soit encore tenue d'exécuter de quelconques prestations.

La rupture ne peut valablement se faire que par lettre recommandée adressée par le client à Rentokil SARL, et celle-ci prendra effet le premier jour ouvrable qui suit la date de la poste de cette lettre recommandée. Jusqu'à cette date, le client sera tenu de payer le prix convenu.

Toute indemnité de rupture doit être payée dans les huit (8) jours qui suivent la date de la poste de la lettre recommandée adressée par Rentokil SARL et demandant le paiement de celle-ci. Si le paiement n'est pas effectué en temps utile, des intérêts moratoires de 12 % l'an seront dus jusqu'au jour du paiement intégral.

Si Rentokil SARL se voit refuser à trois (3) reprises sur une période maximale de deux (2) mois l'accès aux locaux où elle doit exécuter ses services ou dans lesquels se trouvent les articles loués, ce refus d'accès sera considéré comme une rupture unilatérale du contrat par le client et celui-ci sera par conséquent redevable à Rentokil SARL d'une indemnité de rupture conformément à cet article 9.1 paragraphe 1. Le cas échéant, la rupture prendra effet le premier jour ouvrable qui suit la date de la poste de la lettre recommandée adressée par Rentokil SARL au client.

9.2. Le client peut aussi **résilier** unilatéralement le contrat moyennant respect d'un préavis de six (6) mois et paiement d'une indemnité de préavis égale à 50 % du total des montants qui doivent encore être facturés pour la durée restante du contrat après l'expiration du préavis, avec un minimum correspondant

au montant facturé sur les six (6) derniers mois, et ce, sans que Rentokil SARL soit encore tenue d'exécuter de quelconques prestations. Durant le préavis, le contrat continuera d'exister et les parties seront tenues de continuer à remplir leurs obligations.

La résiliation ne peut valablement se faire que par lettre recommandée adressée par le client à Rentokil SARL, et le préavis de six (6) mois prendra cours le premier jour ouvrable qui suit la date de la poste de cette lettre recommandée.

Toute indemnité de préavis doit être payée dans les huit (8) jours qui suivent la date de la poste de la lettre recommandée adressée par Rentokil SARL et demandant le paiement de celle-ci. Si le paiement n'est pas effectué en temps utile, des intérêts moratoires de 12 % l'an seront dus jusqu'au jour du paiement intégral.

9.3. Si les conditions des articles 9.1 et 9.2 ne sont pas respectées par le client, le contrat et toutes les obligations qui y sont liées continueront d'exister pour la durée restante du contrat, et le client devra payer l'intégralité du prix jusqu'à la fin du contrat.

9.4. Rentokil SARL peut également résilier ou rompre unilatéralement le contrat en respectant les mêmes délais et aux mêmes conditions que celles énoncées aux articles 9.1, 9.2 et 9.3, et en s'acquittant de la même indemnité de rupture et des mêmes intérêts en cas de non-paiement.

Article 10 : résiliation ou suspension pour faute contractuelle grave

10.1. **Rentokil SARL peut résilier le contrat** sans intervention judiciaire, de plein droit et sans mise en demeure ou, si elle le souhaite, **suspendre** ses obligations contractuelles jusqu'à ce qu'il soit remédié à la situation dès l'instant que :

1. Le client ne respecte pas ses obligations de paiement conformément à l'article 7, y compris concernant l'acompte ;
2. Le client ne respecte pas une ou plusieurs obligations spécifiques visées à l'article 5, ou d'autres obligations éventuellement convenues dans des conditions particulières concernant le paiement du prix ou de l'acompte ;
3. Le client agit en violation des dispositions de l'article 18.2 concernant les données à caractère personnel et/ou des dispositions de l'article 20 concernant la lutte contre la corruption, la traite des êtres humains et les sanctions économiques ;
4. Le client commet une autre faute contractuelle grave, un dol et/ou une fraude à l'égard de Rentokil SARL.

Il suffit pour cela que Rentokil SARL en informe le client par lettre recommandée à la poste. Le cas échéant, toutes les créances de Rentokil SARL seront immédiatement exigibles dans leur intégralité, et Rentokil SARL pourra immédiatement reprendre chez le client les articles qui lui appartiennent, sans indemnisation.

Si Rentokil SARL résilie légitimement le contrat pour l'une de ces raisons, le client paiera à Rentokil SARL une indemnité forfaitaire égale à 50 % du total des montants qui doivent encore être facturés pour la durée restante du contrat après la résiliation, et ce, sans que Rentokil SARL soit encore tenue d'exécuter de quelconques prestations. Rentokil SARL aura toutefois toujours le droit d'obtenir du client la réparation intégrale de son préjudice lorsque celui-ci est plus important que l'indemnité forfaitaire convenue. Si le paiement n'est pas effectué en temps utile, des intérêts de 12 % l'an seront dus jusqu'au jour du paiement intégral.

10.2. Le client peut également résilier le contrat sans intervention judiciaire, de plein droit et sans mise en demeure, ou suspendre ses obligations contractuelles, en cas de faute contractuelle grave, de fraude et/ou de dol avérés dans le chef de Rentokil SARL, ainsi qu'en cas de violation des dispositions de l'article 18.2 concernant les données à caractère personnel et/ou des dispositions de l'article 20 concernant la lutte contre la corruption, la traite des êtres humains et les sanctions économiques. Il suffit pour cela que le client en informe Rentokil SARL par lettre recommandée à la poste.

Si le client résilie légitimement le contrat, il aura droit à une indemnité forfaitaire égale à 50 % du total des montants qui doivent encore être facturés pour la durée restante du contrat après la résiliation, avec un minimum correspondant au montant facturé sur les six (6) derniers mois. Le client aura toutefois toujours le droit d'obtenir de Rentokil SARL la réparation intégrale de son préjudice lorsque celui-ci est plus important que l'indemnité forfaitaire convenue. Cette indemnité sera donc entièrement équivalente à celle due en cas de résiliation du contrat par Rentokil SARL conformément à l'article 10.1. Si le paiement n'est pas effectué en temps utile, Rentokil SARL sera redevable d'un intérêt de 12 % l'an jusqu'au jour du paiement intégral.

10.3. Si les conditions du présent article ne sont pas respectées par le client, le contrat et toutes les obligations qui y sont liées continueront d'exister pour la durée restante du contrat, et le client devra payer l'intégralité du prix jusqu'à la fin du contrat.

Article 11 : cessation de fait du contrat

11.1. Il peut être mis fin au contrat par chacune des parties, de plein droit et sans mise en demeure, (i) par le simple fait de la cessation de paiement, d'un mauvais score de paiement auprès d'un dispensateur de crédits, d'un fournisseur d'informations d'entreprises ou d'une agence de notation, de la faillite ou de la liquidation de l'une des parties, (ii) si l'une des parties cesse ses activités ou que ses activités sont interrompues par des tiers ou (iii) si le client est une personne physique et qu'un jugement concernant une médiation de dettes a été prononcé par le tribunal du travail à l'égard de ce client. Si la partie qui met fin au contrat subit par là même un préjudice, elle en sera indemnisée.

11.2. Il suffit pour cela que la partie qui met fin au contrat en informe l'autre partie par lettre recommandée à la poste. La fin du contrat prendra effet à la date de la poste d'une lettre recommandée motivée adressée par une partie à l'autre partie.

Article 12 : conséquences de la fin du contrat

12.1. À la fin de chaque contrat, pour quelque raison que ce soit, le client est tenu de retourner à Rentokil SARL les articles qui lui ont été loués, dans le même bon état et à ses frais, risques et périls. La contre-valeur des articles manquants et/ou endommagés sera déduite de la caution versée par le client ou facturée en plus au client.

12.2. Le client sera responsable de tous les articles manquants, ainsi que de toute détérioration ou usure anormale, et ce, quelle qu'en soit la cause, y compris les causes étrangères, le hasard ou la force majeure. En cas de vol, de perte, d'usure anormale et/ou de détérioration d'articles par qui que ce soit, Rentokil SARL facturera leur valeur de remplacement au client. Elle le fera, entre autres, en cas de détérioration par le feu, du fait de l'impossibilité pour Rentokil SARL d'entretenir les articles (voir l'article 2.1) ou de l'intervention de personnes autres que le personnel habilité de Rentokil SARL.

Article 13 : responsabilité

13.1. Toutes les obligations de Rentokil SARL sont des obligations de moyens et non de résultat.

13.2. Aucune disposition n'exclut ni ne limite la responsabilité des parties en cas de mort ou de dommages corporels causés par une négligence, un dol ou une fausse présentation intentionnelle.

13.3. Rentokil SARL sera uniquement responsable envers le client (i) de la perte ou de l'endommagement de biens propres, des blessures infligées à des personnes ou de la mort de personnes résultant d'une négligence ou d'une faute commise lors de la prestation des services ou de la livraison d'articles, ou (ii) de toute prestation de services ou livraison d'articles non conforme au contrat.

13.4. L'indemnisation à laquelle Rentokil SARL peut être tenue du fait de sa responsabilité contractuelle ou extracontractuelle sera en tout cas limitée à un montant correspondant au chiffre d'affaires facturé sur les douze (12) mois qui précèdent la notification par le client à Rentokil SARL de l'exercice d'une action en responsabilité du fait du sinistre ou de l'événement. Il en va de même pour toute responsabilité éventuelle de Rentokil SARL par rapport à ses mandataires ou préposés.

Si toutefois rien n'a encore été facturé au moment du sinistre, la responsabilité sera limitée au montant qui est dû par le client à ce moment-là sur la base du contrat pour les services fournis et les articles livrés jusque-là et qui serait facturé ultérieurement.

13.5. La responsabilité de Rentokil SARL sera en outre limitée aux dommages réels et directement causés par sa propre faute ou la faute de ses travailleurs ou préposés. Rentokil SARL ne pourra jamais être responsable envers le client des dommages consécutifs, indirects ou particuliers. Elle ne peut à aucun moment être tenue pour responsable des entreprises ou des personnes physiques qui lui sont liées.

13.6. Rentokil SARL ne sera jamais responsable envers le client (que ce soit contractuellement, sur la base d'un acte illicite, y compris la négligence, d'une fausse présentation intentionnelle ou autrement) des pertes directes ou indirectes suivantes : perte de bénéfices ou de revenus, perte économique ou

financière, ou perte résultant d'une manipulation frauduleuse de données ou d'informations, perte de jouissance, de production, de contrats, d'opportunités commerciales, d'économies, de remises ou de rabais (réels ou escomptés), atteinte à la réputation, perte de clientèle ou d'exploitation, dépenses inutiles, ou perte résultant du non-respect par le client de ses obligations et/ou des instructions raisonnables de Rentokil SARL.

13.7. Sauf disposition expresse dans les présentes conditions générales ou dans les conditions particulières, toutes les garanties et conditions de responsabilité, qu'elles soient explicitement ou implicitement prévues par la loi ou autrement, sont exclues dans toute la mesure permise par la loi.

13.8. Rentokil ne sera responsable envers le client que si celui-ci informe Rentokil SARL d'une réclamation par lettre recommandée dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle il a eu connaissance ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de la survenance de l'événement donnant lieu à la réclamation. À défaut, toute responsabilité de Rentokil SARL sera automatiquement annulée. Toute notification faite comme indiqué plus haut doit, pour être valable, préciser de manière détaillée la nature de la réclamation et, si cela est raisonnablement possible, le montant réclamé à Rentokil SARL.

S'il s'agit toutefois d'un dommage résultant d'un vice apparent visible au moment de la livraison, toute responsabilité de Rentokil SARL sera également automatiquement annulée. Si aucune réclamation n'est introduite dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent la livraison conformément à l'article 8.2.

Toute réclamation ou demande du client à l'encontre de Rentokil Sarl sera caduque si aucune action en justice n'est engagée dans un délai d'un (1) an à compter du jour suivant la date d'envoi d'une notification ou réclamation valable (cachet de la poste faisant foi).

13.9. Les règles énoncées au présent article 13 en matière de (limitation de la) responsabilité s'appliquent également au client par voie de réciprocité pour ce qui concerne son éventuelle responsabilité à l'égard de Rentokil SARL. Le client sera responsable de tous les dommages causés aux articles appartenant à Rentokil SARL, de la destruction totale ou partielle de ces articles, quelle qu'en soit la cause, y compris l'incendie, le vandalisme, le vol ou la perte. Le client garantira toujours entièrement Rentokil SARL de toutes prétentions et actions de tiers contre Rentokil SARL qui résulteraient (de l'exécution) du contrat signé par le client.

13.10. Les parties prendront à tout moment toutes les mesures raisonnables pour limiter autant que possible les pertes et/ou dommages éventuels.

Article 14 : force majeure

14.1. On entend par « force majeure » toute situation dans laquelle une partie n'est pas à même de respecter ses obligations ou de le faire dans les délais en raison d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée et qui empêche temporairement l'exécution de tout ou partie du contrat, par exemple une guerre, des inondations, une catastrophe naturelle, un incendie, la défaillance de tiers, la destruction, les dommages ou les pannes des équipements essentiels à l'exécution du contrat, une grève, une occupation

d'usine ou un lock-out, des mesures prises par les pouvoirs publics, des perturbations du transport, une pandémie, la maladie de membres du personnel et/ou le manque de matières premières, y compris toute force majeure affectant les fournisseurs.

14.2. Toute partie qui invoque la force majeure doit en informer immédiatement l'autre partie par lettre recommandée, et elle aura le droit de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à la fin de la force majeure. En cas de force majeure, la partie qui l'invoque ne sera redevable d'aucune indemnité.

14.3. Chaque partie pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée si elle estime (a) qu'elle ne pourra plus jamais respecter ses obligations contractuelles à cause d'une force majeure ou (b) qu'elle ne pourra le faire que dans un délai supérieur à six (6) mois au-delà de la date convenue pour la livraison et l'installation des biens. Le cas échéant, l'autre partie n'aura pas droit à une indemnisation.

14.4. Le client ne peut pas invoquer la force majeure pour se soustraire à ses obligations de paiement énoncées aux articles 7, 9 ou 10 ou découlant de ces articles.

Article 15 : conditions particulières en cas de vente d'articles

15.1. En cas de vente d'un ou de plusieurs articles, un contrat de vente sera conclu, en combinaison ou non avec une prestation de services.

15.2. Il peut être convenu entre les parties que le client devra payer à Rentokil SARL un acompte bien déterminé sur le prix d'achat. Le cas échéant, Rentokil SARL ne procédera à la livraison de l'article ou des articles qu'après le paiement de l'acompte. L'acompte est payable comptant (donc dès réception de la facture).

15.3. Le client est tenu de contrôler chaque article livré le plus rapidement possible après en avoir pris livraison et de signaler les vices apparents éventuels, à peine de déchéance, au plus tard dans les trois (3) jours qui suivent la date de livraison par lettre recommandée motivée à Rentokil SARL, à défaut de quoi les vices apparents seront réputés acceptés par le client. Le vice doit toujours être prouvé par le client.

15.4. Les vices cachés qui peuvent affecter les articles livrés doivent toujours être signalés par le client à Rentokil SARL, à peine de déchéance, dans les sept (7) jours qui suivent leur découverte, et ce, par lettre recommandée à Rentokil SARL. Au-delà d'un délai de trois (3) mois à compter de la livraison, aucun vice caché ne pourra plus être signalé et Rentokil SARL ne pourra plus être tenue pour responsable des vices cachés. Les vices cachés seront alors réputés acceptés par le client.

15.5. En cas de vice signalé en temps utile par le client à Rentokil SARL, le matériel sera retourné par le client à Rentokil SARL et Rentokil SARL veillera à la réparation ou au remplacement de l'article défectueux. Rentokil SARL ne sera pas tenue de faire plus. Elle ne sera en aucun cas tenue de réparer les dommages directs ou indirects. La réparation ou le remplacement de l'article ne seront possibles qu'en cas d'utilisation normale et de respect des instructions d'utilisation éventuelles.

15.6. La réalisation de réparations ou de modifications sur un article sans l'accord écrit et préalable de Rentokil SARL annulera toute garantie et toute responsabilité de Rentokil SARL, tant pour les vices apparents que pour les vices cachés.

Article 16 : résiliation après la vente d'articles

16.1. Si Rentokil SARL vend des articles à un client et que (i) le client ne respecte pas ses obligations de paiement ou que (ii) les articles ne peuvent pas être livrés au client pour une raison qui n'est pas imputable à Rentokil SARL, Rentokil SARL pourra résilier le contrat de vente sans intervention judiciaire, de plein droit et sans mise en demeure.

Il suffit pour cela que Rentokil SARL en informe le client par lettre recommandée à la poste. Le cas échéant, toutes les créances de Rentokil SARL seront immédiatement exigibles dans leur intégralité, et Rentokil SARL pourra immédiatement reprendre chez le client les articles qui lui appartiennent, sans indemnisation.

16.2. Si Rentokil SARL résilie le contrat de vente pour l'une de ces raisons, le client paiera à Rentokil SARL une indemnité forfaitaire égale à 15 % du prix de vente, sans préjudice des intérêts de 12 % en cas de non-paiement, tels que prévus à l'article 7.7. Rentokil SARL aura toutefois toujours le droit d'exiger du client la réparation intégrale de son préjudice lorsque celui-ci est plus important que l'indemnité forfaitaire convenue.

16.3. Le client pourra résilier le contrat de vente pour vices avérés dans les mêmes conditions et avec les mêmes indemnités et intérêts que ceux mentionnés ci-dessus si Rentokil SARL ne procède pas au remplacement de l'article ou à la réparation du vice avéré conformément à l'article 15.5.

Il suffit pour cela que le client en informe Rentokil SARL par lettre recommandée à la poste. Rentokil SARL pourra, dans ce cas également, reprendre immédiatement chez le client les articles qui lui appartiennent, même si elle n'a pas payé l'indemnité forfaitaire susvisée.

Article 17 : réserve de propriété en cas de vente

17.1. Le droit de propriété de l'article vendu ne sera transféré au client qu'après paiement intégral du prix d'achat et de l'ensemble des frais, indemnités et intérêts éventuels. Le risque sera toutefois transféré dès la livraison. Tant que l'intégralité du prix d'achat ainsi que l'ensemble des frais, indemnités et intérêts éventuels n'auront pas été payés, le client sera tenu de conserver l'article en parfait état avec toute la diligence requise, et il ne pourra en aucun cas enlever l'emballage éventuel et utiliser l'article, confier l'article à des tiers ou l'entreposer chez des tiers, le vendre, le louer, le mettre en gage ou le grever de droits quelconques.

17.2. En cas de résiliation du contrat de vente, chaque article de Rentokil SARL sera restitué par le client à Rentokil SARL dans son bon état d'origine. En cas de résiliation du contrat à la suite d'une faute contractuelle du client, le client retournera l'article concerné à Rentokil SARL à ses frais, risques et périls. Si le client ne le fait pas, Rentokil SARL pourra (faire) enlever le matériel aux frais, risques et périls du client

à l'endroit où il se trouve et récupérer les frais éventuels d'enlèvement, d'emballage et de démontage sur le client.

17.3. En cas de faillite ou de concours de créanciers (saisie, etc.), Rentokil SARL pourra toujours réclamer immédiatement la restitution de tout article livré par elle si cet article n'a pas été payé par le client en faillite pour quelque raison que ce soit.

17.4. Le client accepte expressément les dispositions du présent article 17.

Article 18 : confidentialité et vie privée

18.1. Rentokil SARL et le client s'engagent à considérer tout contrat comme confidentiel et à ne pas communiquer le contrat ni les informations qu'il contient à des tiers, à moins que cela ne soit nécessaire au respect d'une obligation légale ou à l'exécution d'une décision judiciaire.

18.2. En ce qui concerne les données à caractère personnel (principalement les coordonnées) qui ont été obtenues dans le cadre de l'exécution du contrat, Rentokil SARL et le client s'engagent :

- à traiter ces données de manière licite, loyale et transparente en fonction de ce qui est nécessaire à l'exécution de ce contrat et/ou d'une manière proportionnée à l'objectif pour lequel un intérêt légitime peut être démontré ;
- à mettre ces données régulièrement à jour ;
- à ne pas conserver ces données plus longtemps que nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été obtenues ;
- à protéger ces données en prenant des mesures techniques et/ou organisationnelles appropriées. En ce qui concerne les modalités concrètes du traitement des données par Rentokil SARL et les droits des personnes concernées, il est renvoyé au site <https://www.rentokil-initial.com/site-services/cookie-and-privacy-policy/privacy-policy.aspx>
- à traiter ces données en tant que responsable du traitement conformément à la déclaration de confidentialité de Rentokil SARL qui peut être consultée via l'adresse suivante : <https://www.rentokil-initial.com/site-services/cookie-and-privacy-policy/privacy-policy.aspx>

18.3. Rentokil SARL peut envoyer de temps à autre des communications marketing aux travailleurs et aux représentants du client. Ces personnes peuvent à tout moment refuser de recevoir des messages marketing en contactant Rentokil SARL ou en suivant un lien figurant dans tous les messages qu'elles recevront.

18.4. Si le client fournit à Rentokil SARL les coordonnées de personnes qui n'étaient pas présentes à la signature du contrat, il s'engage à en informer les personnes concernées.

18.5. Les dispositions du présent article 18 s'appliqueront tant pendant la durée du contrat qu'après la fin de celui-ci.

Article 19 : client-consommateur – droit de rétractation

19.1. Pour les clients qui sont des consommateurs (ci-après le « *client-consommateur* »), les dispositions des présentes conditions générales et du contrat signé entre les parties ne seront applicables que dans la mesure où elles sont conformes aux dispositions légales du droit de la consommation qui sont impératives ou d'ordre public.

Les dispositions des présentes conditions générales ou du contrat signé entre les parties qui seraient ou deviendraient contraires au droit de la consommation et/ou qui seraient considérées comme des clauses abusives par la loi ne seront pas applicables et seront réputées non écrites.

19.2. Rentokil SARL se conformera strictement à toutes les dispositions légales applicables en matière de droit de la consommation qui sont impératives ou d'ordre public, en particulier en ce qui concerne la vente aux consommateurs. Si nécessaire, Rentokil SARL dérogera à cette fin aux dispositions des présentes conditions générales ou de conditions particulières.

19.3. Si le client-consommateur est redevable à Rentokil SARL d'un certain montant en principal et qu'il ne paie pas ce montant ou ne le fait pas en temps utile, ce montant sera majoré des intérêts moratoires au taux légal ainsi que d'une clause pénale de 15%.

19.4. Si Rentokil SARL ou le client-consommateur résilie le contrat dans l'un des cas visés à l'article 10, le client aura droit à l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 10, sur laquelle les intérêts moratoires visés à l'article 19.3 seront toutefois applicables. Si la résiliation du contrat résulte toutefois du non-paiement ou du paiement tardif d'un montant dû en principal par une partie à l'autre partie, les règles de l'article 19.3 s'appliqueront.

19.5. Dans le cas de contrats conclus à distance ou en dehors des établissements commerciaux de Rentokil SARL avec un client-consommateur, le client-consommateur disposera, conformément à l'article L.222-9 du code de la consommation, d'un délai de quatorze (14) jours pour révoquer le contrat concerné après sa conclusion, sans avoir à se justifier. Rentokil SARL informera le client de ce droit de rétractation conformément aux dispositions légales applicables.

19.6. Les dispositions légales impératives en matière de vente aux consommateurs sont applicables à la vente d'articles par Rentokil SARL à un client-consommateur. Les dispositions des articles 15 et 16 ne s'appliqueront donc pas à la vente d'articles par Rentokil SARL à un client-consommateur si celles-ci devaient être contraires à ces dispositions impératives.

19.7. Si le client est un consommateur et que le **contrat est conclu à distance**, c'est-à-dire pas dans les locaux de Rentokil SARL, Rentokil SARL informera **le client** qu'il a **le droit de révoquer le contrat sans aucune justification**, et ce, **dans les quatorze (14) jours civils** (i) qui suivent la conclusion du contrat si celui-ci ne porte que sur des services et (ii) qui suivent la livraison des articles (biens) par Rentokil SARL au client en cas de location ou de vente d'articles. Par l'exercice de son droit de rétractation, le client-consommateur mettra fin à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

La révocation doit être effectuée (i) au moyen du formulaire de rétractation que vous trouverez sur le site web de Rentokil SARL, à renvoyer complété et signé au siège social de Rentokil SARL par e-mail ou par courrier postal, ou (ii) par l'envoi d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant clairement sa décision de révoquer le contrat. La charge de la preuve de sa décision de rétractation incombe au consommateur. Le consommateur devra remettre/retourner à ses frais l'article ou les articles livrés à Rentokil SARL et devra payer un montant proportionnel aux services déjà fournis. Le client-consommateur demande expressément par les présentes que le contrat soit déjà exécuté par Rentokil SARL durant le délai de rétractation.

Vous trouverez toutes les informations utiles concernant le droit de rétractation sur le *site web* de Rentokil SARL et sur

<https://www.cecluxembourg.lu/themes/achats/droit-de-retractation/>

Article 20 : lutte contre la corruption – traite des êtres humains – sanctions économiques

20.1. Les parties s'engagent à respecter pendant la durée du contrat toutes les lois applicables en matière de lutte contre la corruption, l'esclavage et la traite des êtres humains, ainsi que les arrêtés pris en exécution de celles-ci par les autorités compétentes.

Chacune des parties, son agent éventuel, tout préposé, toute entreprise liée, tout travailleur ou toute autre personne agissant en son nom s'engage par conséquent à s'abstenir en toute circonstance (i) d'offrir, de promettre, de donner ou d'octroyer quoi que ce soit de valeur et (ii) de verser des pots-de-vin, des enveloppes ou des dessous-de-table ou d'effectuer d'autres paiements illégaux à une ou à plusieurs personnes (y compris, sans s'y limiter, à des fonctionnaires), afin d'obtenir ou de conserver certaines choses, de bénéficier d'un avantage déloyal ou illégal, ou d'influencer une action ou une décision.

20.2. Chaque partie s'engage à respecter pendant la durée du contrat toutes les lois applicables et/ou leurs arrêtés d'exécution concernant les sanctions économiques ou les contrôles du commerce et des exportations et autres mesures restrictives. Chaque partie déclare ne pas être détenue ni contrôlée par une personne figurant sur une liste de sanctions en la matière, et ne pas être résidente ni domiciliée ni établie dans un pays ou sur un territoire soumis à des sanctions économiques, commerciales ou visant les exportations, ou ne pas être constituée ni organisée selon les lois d'un pays ou d'un territoire soumis à des sanctions économiques, commerciales ou visant les exportations, et garantit qu'elle continuera à satisfaire à ces conditions pendant toute la durée du contrat.

20.3. Chaque partie aura le droit de suspendre ou de résilier le contrat avec effet immédiat, conformément à l'article 10, en cas de violation des obligations et/ou des garanties visées au présent article 20.

Article 21 : dispositions générales

21.1. Les parties déclarent que les personnes qui signeront les contrats ont le pouvoir de les engager légalement.

21.2. La nullité d'une clause ou d'un article n'entraînera pas la nullité de l'ensemble du contrat. Le cas échéant, les parties remplaceront la clause nulle ou l'article nul par une disposition valable en droit correspondant le plus possible à l'intention des parties.

21.3. Rentokil SARL a le droit de céder tout ou partie du contrat à une société du groupe Rentokil ou à tout autre tiers moyennant notification écrite au client. À compter de la cession, Rentokil SARL sera libérée de tout engagement à l'égard du client, à l'exception des obligations nées avant la cession. Il n'y aura toutefois pas de cession de contrats s'il est démontré que cette cession engendrerait une diminution des garanties éventuelles pour le client-consommateur.

21.4. Le client n'a pas le droit de céder le contrat sans l'accord écrit et préalable de Rentokil SARL.

21.5. Rentokil SARL et le client conviennent que le personnel qui sera affecté de part et d'autre à l'exécution de ce contrat sera uniquement considéré comme personnel de Rentokil SARL, respectivement du client. Rentokil SARL exercera donc seule son autorité sur le personnel qu'elle affectera à l'exécution du contrat. Le client reconnaît qu'il ne peut exercer aucune autorité sur le personnel de Rentokil SARL.

Cela n'empêchera toutefois pas le client d'avoir le droit mais aussi l'obligation, en vue de la bonne exécution du contrat, de fournir des informations et des directives au personnel de Rentokil SARL en ce qui concerne l'accès à son site et à ses locaux, ainsi qu'en ce qui concerne les règles et consignes applicables en matière de sécurité, de santé et de bien-être sur le site et dans les locaux du client. Si nécessaire, le client et Rentokil SARL conviendront d'un commun accord de directives complémentaires.

Article 22 : droit applicable et tribunal compétent

22.1. Les présentes conditions générales et tous les contrats conclus par le client avec Rentokil SARL seront exclusivement régis par le droit luxembourgeois.

22.2. En cas de litige entre les parties concernant les présentes conditions générales ou un contrat conclu entre elles, les tribunaux luxembourgeois seront exclusivement compétents.