

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à compter du 18 avril 2026

Roz Nettoyage — Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 5 000 €

SIREN : 106 853 815 — SIRET (siège social) : 106 853 815 00012

N° de TVA intracommunautaire : FR28106853815

Code APE/NAF : 8121Z — Nettoyage courant des bâtiments

27 Rue des Mouettes, 22700 Louannec — www.roz-nettoyage.fr

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à l'ensemble des prestations de services proposées par la société Roz Nettoyage, Société par Actions Simplifiée (ci-après « le Prestataire »), à tout client particulier ou professionnel (ci-après « le Client »).

Les prestations concernées sont les suivantes :

- Nettoyage d'intérieur de véhicule : aspiration, nettoyage générale, shampooing des sièges et moquettes, détachage, désodorisation et nettoyage des plastiques.
- Nettoyage de textile d'ameublement : nettoyage de canapés, fauteuils, chaises rembourrées et tout autre textile d'intérieur par injection-extraction.
- Nettoyage de vitres : nettoyage classique (raclette et produits vitrés adaptés) et nettoyage à l'eau pure (eau déminéralisée et perche télescopique, sans produit chimique), pour tous types de vitrages, baies vitrées, vérandas et velux, accessibles depuis le sol ou en hauteur.
- Entretien de terrasses : nettoyage haute pression, application de dégraisseur et/ou de saturateur sur terrasses en bois, pierre, composite, béton ou carrelage.
- Traitement de façades : application de fongicides, hydrofuges et produits anti-algues rouges ; nettoyage de façades par traitement chimique adapté.

Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client. Les présentes CGV prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières qui pourraient leur être opposées, sauf dérogation expresse et écrite du Prestataire.

ARTICLE 2 — DEVIS ET CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 Établissement du devis

Les prestations de Roz Nettoyage sont proposées soit sous forme de forfaits à tarifs fixes pour certaines prestations courantes, soit sur la base d'un devis personnalisé établi gratuitement après évaluation des travaux à réaliser (sur site, sur photos ou sur description du Client). Le devis détaille la nature des prestations, les surfaces ou éléments à traiter, le prix, les frais de déplacement et le délai d'intervention estimé.

2.2 Durée de validité du devis

Sauf mention contraire, tout devis est valable 30 jours à compter de sa date d'établissement. Passé ce délai, le Prestataire n'est plus tenu par les conditions tarifaires indiquées.

2.3 Acceptation et formation du contrat

La commande est considérée comme définitive à compter de l'acceptation du devis par le Client, matérialisée par la signature du devis (manuscrite ou électronique), la confirmation par email, SMS, message ou tout autre moyen écrit. L'acceptation du devis vaut acceptation des présentes CGV.

ARTICLE 3 — TARIFS ET FRAIS DE DÉPLACEMENT

3.1 Prix des prestations

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC), TVA au taux en vigueur applicable à la prestation concernée. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment ; les prestations commandées seront toutefois facturées au tarif en vigueur au moment de l'acceptation du devis.

3.2 Frais de déplacement

Des frais de déplacement sont systématiquement facturés en complément du prix de la prestation. Leur montant est indiqué sur le devis et dépend de la distance entre le siège de l'entreprise et le lieu d'intervention. Les frais de déplacement sont dus même en cas d'annulation tardive (cf. Article 6).

ARTICLE 4 — MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Conditions de règlement

Le paiement est dû immédiatement à l'issue de la prestation, sauf accord particulier écrit. Aucun acompte n'est exigé à la commande, sauf mention contraire sur le devis.

4.2 Moyens de paiement acceptés

Le Client peut régler par espèces, virement bancaire ou carte bancaire.

4.3 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront dues au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera due de plein droit (article D.441-5 du Code de commerce).

4.4 Facturation

Une facture est remise au Client à l'issue de chaque prestation ou transmise par voie électronique dans les meilleurs délais.

ARTICLE 5 — CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

5.1 Lieu d'intervention

Les prestations sont réalisées soit au domicile ou sur le site du Client, soit dans les locaux du Prestataire lorsque le Client apporte le bien à traiter (sièges détachables, coussins, housses, etc.).

5.2 Obligations du Client — Préparation du site

Le Client s'engage à préparer le site ou le bien avant l'intervention du Prestataire, et notamment :

- Véhicule : retirer tous les effets personnels, déchets et objets de valeur de l'habitacle avant l'intervention. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte ou détérioration d'objets laissés dans le véhicule.
- Textile d'ameublement : débarrasser le mobilier à traiter de tout objet posé dessus (coussins décoratifs, plaids, télécommandes, etc.) et assurer un accès dégagé autour du meuble.

- Vitres : dégager les abords immédiats des fenêtres, baies vitrées et velux (mobilier, plantes, objets), assurer un accès dégagé aux ouvrants et signaler toute vitre fragile, fissurée, ancienne ou déjà endommagée avant l'intervention.
- Terrasse : retirer ou déplacer le mobilier de jardin, les pots de fleurs et tout objet présent sur la surface à traiter.
- Façade : assurer un accès libre et sécurisé à la façade, dégager les abords immédiats (véhicules, mobilier extérieur, végétation si nécessaire).

En cas de manquement à ces obligations entraînant un surcoût ou une impossibilité d'exécution, le Prestataire se réserve le droit de facturer un supplément ou de reporter l'intervention.

5.3 Accès à l'eau et à l'électricité

Pour les interventions extérieures (terrasses, façades et nettoyage de vitres), le Client doit mettre gratuitement à disposition du Prestataire un point d'eau et un accès à l'électricité à proximité de la zone de travail. En cas d'impossibilité, le Prestataire en sera informé préalablement afin d'adapter ses moyens.

5.4 Temps de séchage

Après un nettoyage de textile (véhicule ou ameublement), un temps de séchage variable est nécessaire selon la nature du textile, le type de prestation et les conditions atmosphériques. Le Prestataire informera le Client du délai estimé de séchage à l'issue de l'intervention. Le Client s'engage à respecter ce délai avant de réutiliser le bien traité.

5.5 Conditions météorologiques

Pour les prestations extérieures (terrasses, façades et nettoyage de vitres), en cas de conditions météorologiques défavorables (pluie, gel, vent violent), l'intervention sera reportée sans frais à une date ultérieure convenue entre les parties. Le Prestataire se réserve le droit de décider du report lorsque les conditions ne permettent pas une exécution dans les règles de l'art.

ARTICLE 6 — ANNULATION ET REPORT

6.1 Annulation par le Client

Toute annulation de prestation doit être communiquée au Prestataire par tout moyen écrit (email, SMS, message). L'annulation est gratuite si elle intervient au moins 48 heures avant la date d'intervention prévue.

6.2 Annulation tardive

En cas d'annulation intervenant moins de 48 heures avant la date d'intervention prévue, ou en cas d'absence du Client au rendez-vous sans prévenir, le Prestataire se réserve le droit de facturer 30 % du montant du devis à titre d'indemnité forfaitaire, auxquels pourront s'ajouter les frais de déplacement s'ils ont été engagés.

6.3 Report par le Prestataire

Le Prestataire peut être amené à reporter une intervention pour des raisons techniques, de disponibilité ou de conditions météorologiques. Le Client en sera informé dans les meilleurs délais et une nouvelle date sera proposée sans frais supplémentaire.

ARTICLE 7 — DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur ayant conclu un contrat à distance (par téléphone, email, internet) dispose d'un délai de 14 jours à compter de la

conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Pour les contrats conclus hors établissement (au domicile du Client), le droit de rétractation s'applique dans les mêmes conditions.

ARTICLE 8 — GARANTIE DE SATISFACTION ET RÉCLAMATIONS

8.1 Garantie de satisfaction

Le Prestataire s'engage à réaliser ses prestations dans les règles de l'art et avec le plus grand soin. Pour les prestations de nettoyage d'intérieur de véhicule, de textile d'ameublement et de nettoyage de vitres, le Client bénéficie d'une garantie de retouche gratuite sous 48 heures suivant l'intervention. Si le Client constate un défaut de nettoyage, il doit en informer le Prestataire dans ce délai par tout moyen écrit accompagné de photos si possible. Le Prestataire procédera alors à une retouche gratuite dans les meilleurs délais.

8.2 Limites de la garantie

La garantie de retouche ne couvre pas les taches anciennes, incrustées ou résultant de détériorations chimiques (teintures, décolorations) dont l'élimination complète ne peut être garantie, ni la réapparition de traces, poussières ou salissures sur les vitres postérieure à l'intervention et liée à des facteurs climatiques ou environnementaux (pluie, pollen, poussière de chantier, etc.). Le Prestataire informera le Client avant l'intervention si certaines taches sont susceptibles de ne pas être entièrement éliminées.

8.3 Traitements de façades et nettoyage de vitres

Les traitements de façades (fongicides, hydrofuges, anti-algues rouges) ainsi que le nettoyage de vitres ne font l'objet d'aucune garantie de durée d'efficacité ou de propreté dans le temps, celle-ci dépendant de facteurs extérieurs au Prestataire (exposition, climat, nature du support, environnement végétal).

8.4 Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Prestataire par écrit dans un délai de 8 jours suivant l'exécution de la prestation, accompagnée de tout justificatif utile (photos, description détaillée).

ARTICLE 9 — RESPONSABILITÉ ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

9.1 Assurance

Le Prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle (RC Pro). En cas de dégât accidentel causé lors de l'intervention (rayure, décoloration, casse, etc.), une déclaration sera effectuée auprès de l'assureur du Prestataire qui prendra en charge l'indemnisation selon les conditions de la police d'assurance.

9.2 Limitation de responsabilité — Réactions des produits

Les produits et procédés utilisés par le Prestataire (fongicides, hydrofuges, dégrisseurs, saturateurs, shampooings, détachants, produits vitrés et eau déminéralisée) sont des produits et procédés professionnels adaptés aux surfaces courantes. Toutefois, certains matériaux, revêtements, vitrages ou textiles peuvent présenter des réactions imprévisibles au contact de ces produits ou procédés (décoloration, altération de texture, choc thermique sur vitrage déjà fragilisé). Le Prestataire réalisera un test préalable sur une zone discrète lorsque cela est possible.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des réactions imprévisibles survenant malgré la réalisation d'un test préalable ou lorsque la nature exacte du matériau n'a pas été communiquée par le Client.

9.3 Exclusion de responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de : dommages résultant d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client ; défauts préexistants du bien traité non signalés au Prestataire (y compris vitrages déjà fissurés, fêlés ou mal fixés) ; détérioration liée à la vétusté ou à la fragilité du support ; utilisation ou manipulation du bien par le Client ne respectant pas les consignes de séchage ou d'entretien communiquées.

ARTICLE 10 — FORCE MAJEURE

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 11 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les études, devis, documents techniques et tout autre document remis ou transmis par le Prestataire restent sa propriété intellectuelle exclusive. Ils ne peuvent être communiqués, reproduits, ni utilisés par un tiers sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire.

ARTICLE 12 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, les données personnelles collectées par le Prestataire (nom, prénom, adresse, téléphone, email) sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat. Elles sont utilisées uniquement pour la gestion de la relation commerciale, le traitement des commandes, la facturation et, le cas échéant, la prospection commerciale si le Client y a consenti.

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et aux obligations légales (durée de conservation des factures notamment). Le Prestataire s'engage à ne pas vendre, louer ou céder les données à des tiers.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation du traitement de ses données. Il peut exercer ses droits en adressant un courrier ou un email au Prestataire. Le Client peut également adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 13 — SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire réalise l'intégralité des prestations par ses propres moyens et ne fait appel à aucun sous-traitant.

ARTICLE 14 — MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

14.1 Réclamation préalable

En cas de litige, le Client est invité à contacter en premier lieu le Prestataire pour rechercher une solution amiable, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email.

14.2 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le Prestataire communiquera les coordonnées de son médiateur dès sa désignation. Le Client peut également consulter la plateforme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

14.3 Tribunal compétent

En cas de litige avec un Client consommateur, les tribunaux compétents sont ceux du lieu d'exécution de la prestation ou du domicile du Client. En cas de litige avec un Client professionnel, les tribunaux du ressort du siège social du Prestataire seront seuls compétents.

ARTICLE 15 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses resteront en vigueur et conserveront leur plein effet.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client à l'une des obligations prévues aux présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve.

Date :

Le Client

Nom, prénom :

Signature

(précédée de la mention « Lu et approuvé »)

Date :

Le Prestataire

Roz Nettoyage — SAS

Représenté par : Barnabé RODIER

