

APIS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS AUX PARTICULIERS

Interventions sur les abeilles, guêpes, frelons, bourdons et chenilles processionnaires

Prestataire et vendeur — APIS, société par actions simplifiée à capital variable au capital de 100 €, siège social : 5 impasse de l'Ancien Clos, 91580 Villeneuve-sur-Auvers, RCS Évry 815 027 289, SIREN 815 027 289, SIRET 815 027 289 00025, TVA intracommunautaire FR66 815027289. Contact : apis.intervention@gmail.com • 06 88 11 86 62.

Les présentes conditions encadrent les prestations commandées à APIS par un consommateur ou un non-professionnel. Elles expliquent le périmètre de l'intervention, les obligations de chacun, les modalités de paiement et les droits impératifs du client.

1 Champ d'application et documents contractuels

Les présentes conditions s'appliquent aux diagnostics, identifications, récupérations ou déplacements de colonies, neutralisations ou destructions de nids, échenillages, poses de pièges ou colliers, actions de prévention, surveillances, conseils et interventions en hauteur ou en zone difficile d'accès concernant les hyménoptères et les chenilles processionnaires.

Le devis, les conditions particulières et la fiche d'intervention précisent la prestation commandée. En cas de contradiction, les conditions particulières acceptées priment, sans écarter les droits impératifs du consommateur.

Les achats de produits ou de contenus numériques relèvent des conditions e-commerce et, pour le numérique, de leur annexe spécifique. Les marchés publics et conventions administratives sont exclus des présentes conditions.

2 Demande de devis commande et prix

Le diagnostic à distance repose sur les informations et photographies communiquées par le client. Il peut être révisé si la situation constatée sur place diffère de manière significative.

Le devis indique le site, l'espèce ou le risque visé, la méthode envisagée, les passages inclus, les moyens d'accès prévus, les ouvertures ou démontages éventuels, les exclusions, le prix TTC et, lorsqu'il peut être déterminé, le délai ou la période d'exécution. Sauf mention différente, il est valable trente jours.

La commande devient ferme à la signature ou à l'acceptation électronique du devis. APIS peut demander l'acompte expressément indiqué. Toute prestation supplémentaire découverte sur place, notamment un autre nid, une colonie satellite, des arbres supplémentaires, un accès différent ou une ouverture non prévue, fait l'objet d'une information et d'un accord préalable sur le prix.

3 Exécution et choix des méthodes

APIS choisit ou adapte la méthode selon l'espèce, la saison, l'accessibilité, l'environnement et la sécurité. Tout produit biocide ou phytopharmaceutique éventuel est utilisé conformément à son autorisation de mise sur le marché et aux règles applicables.

Abeilles et bourdons. Lorsque la configuration, la saison et l'état de la colonie le permettent, APIS privilégie la récupération et le déplacement. La présence de la reine, la survie, l'acceptation du nouvel habitat et l'absence de retour ne peuvent être garanties.

Guêpes et frelons. La neutralisation peut ne pas être immédiate. Une activité résiduelle d'insectes revenant au nid peut subsister pendant plusieurs heures ou jours.

Chenilles processionnaires. Les poils urticants, y compris ceux de chenilles mortes, de cocons ou de nids anciens, peuvent rester actifs et être dispersés par le vent. L'intervention ne rend donc pas instantanément la zone exempte de risque.

APIS peut recourir à un sous-traitant qualifié sous sa responsabilité. Un rapport, une fiche d'intervention ou des photographies nécessaires au diagnostic, au suivi ou à la preuve de l'exécution peuvent être établis.

4 Accès sécurité et obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes sur la localisation, l'accès, les interventions antérieures, les animaux et les contraintes du site ;
- signaler l'existence d'une contrainte particulière de sécurité concernant les occupants, sans transmettre de diagnostic ni de donnée médicale permettant d'identifier une personne ;
- signaler les fragilités de toiture ou de façade, matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, lignes électriques, réseaux, arbres fragilisés, sols instables, circulation et tout danger connu ;
- garantir les autorisations et accès nécessaires, éloigner les personnes et les animaux et respecter le périmètre d'exclusion ;
- suivre les consignes d'aération, de nettoyage, de réentrée, d'obturation et d'élimination ;
- ne pas toucher, ouvrir, brûler, déplacer ou arroser le nid, les chenilles, les pièges ou les produits, sauf instruction d'APIS.

APIS peut interrompre ou reporter l'intervention si l'accès ou la sécurité ne sont pas réunis. Les frais de déplacement, de temps immobilisé ou de passage supplémentaire ne sont facturés que s'ils ont été annoncés dans le devis ou acceptés par le client.

5 Ouvertures du bâti et remise en état

L'accès au nid peut nécessiter la dépose d'un élément ou une ouverture de toiture, façade, coffrage, cheminée, cloison ou autre support. APIS n'y procède qu'avec l'accord du client et dans la limite prévue au devis, sauf mesure immédiate strictement nécessaire à la sécurité.

La reconstruction, l'étanchéité, la peinture et l'obturation définitive ne sont incluses que si elles sont expressément chiffrées. Les travaux structurels ou relevant d'un autre métier restent confiés par le client à un professionnel compétent.

6 Délais report et annulation

Les dates et délais ont la valeur indiquée au devis. APIS peut reporter ou interrompre l'intervention en cas de vent, intempéries, accès impossible, support instable, risque électrique, amiante suspectée, circulation non neutralisée ou autre condition dangereuse. Une nouvelle date est proposée, sans préjudice des droits légaux du consommateur en cas de retard.

En dehors du droit de rétractation, une indemnité d'annulation, de déplacement inutile ou d'accès impossible n'est due que si son montant ou son mode de calcul figure au devis et reste proportionné au créneau et aux coûts engagés. Aucune indemnité n'est due en cas de force majeure.

7 Résultats suivi et réinterventions

Sauf engagement écrit précisément défini, APIS est tenue d'une obligation de moyens. Les résultats dépendent notamment du cycle biologique, de la saison, de l'accessibilité, des sources extérieures et du respect des consignes.

Une garantie, un contrôle ou une réintervention sans frais n'existe que s'il est prévu au devis, pour le même nid, au même emplacement et pour la même espèce. Un nouveau nid, une colonie satellite ou cachée, une nouvelle ponte, une zone inaccessible, une source extérieure ou le non-respect des consignes en sont exclus lorsqu'ils expliquent la persistance ou la récurrence.

Toute réserve doit être signalée dès sa constatation, de préférence par écrit et avec les éléments utiles. Cette diligence facilite le diagnostic sans réduire les délais légaux de recours.

8 Facturation et paiement

Le prix TTC, l'échéance, l'acompte éventuel et les moyens de paiement figurent sur le devis ou la facture. L'acompte est imputé sur le prix final. APIS peut proposer le paiement par carte, virement, chèque ou tout autre moyen indiqué au client.

Pour un dispositif saisonnier ou un suivi récurrent, le devis précise la durée, la fréquence des passages, la révision du prix et la résiliation. En cas de reconduction tacite, APIS informe le consommateur de sa faculté de ne pas reconduire dans les délais des articles L. 215-1 et suivants du Code de la consommation.

9 Droit de rétractation

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le consommateur dispose de quatorze jours à compter de sa conclusion pour se rétracter, sans motif, au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à APIS.

Si le consommateur demande expressément que l'intervention commence avant l'expiration de ce délai, il reste redevable, en cas de rétractation, du montant proportionnel aux services déjà exécutés. Après exécution complète, le droit de rétractation n'est perdu que si l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et s'il a reconnu cette perte.

Pour un contrat hors établissement, aucun paiement n'est encaissé avant l'expiration du délai légal de sept jours, sauf exception prévue par la loi, notamment pour les travaux urgents expressément sollicités au domicile dans la stricte limite nécessaire.

10 Responsabilité assurance et force majeure

APIS répond des dommages directs et prouvés résultant d'un manquement qui lui est imputable. Sa responsabilité n'est pas engagée dans la mesure où le dommage résulte d'une information omise ou inexacte, de l'intervention d'un tiers, d'une fragilité préexistante, d'une source extérieure, d'une fermeture prématurée, du non-respect du périmètre ou des consignes, ou d'un événement de force majeure.

Une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle peut être communiquée sur demande. Les exclusions ci-dessus ne réduisent pas les droits impératifs du consommateur et ne couvrent pas une faute d'APIS.

La force majeure est appréciée selon l'article 1218 du Code civil. Les obligations empêchées sont suspendues. Si l'empêchement devient définitif, le contrat est résolu et les prestations déjà exécutées restent dues.

11 Données photographiques et confidentialité

APIS traite les données d'identité, de contact, de facturation, les informations techniques et les photographies nécessaires au diagnostic, à l'exécution, au suivi, à la sécurité, au recouvrement et au respect de ses obligations légales. Les photographies reçues ne sont pas publiées à des fins commerciales sans autorisation distincte lorsqu'une personne, un domicile ou un autre élément identifiable y apparaît.

Les droits relatifs aux données personnelles peuvent être exercés à apis.intervention@gmail.com. Les informations complètes figurent dans la politique de confidentialité du site APIS.

12 Réclamations médiation et litiges

Toute réclamation est adressée à APIS, 5 impasse de l'Ancien Clos, 91580 Villeneuve-sur-Auvers, ou à apis.intervention@gmail.com, en indiquant le site, la date, le devis ou la facture et les éléments utiles.

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur pourra saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent. Ses coordonnées seront ajoutées aux présentes conditions et au site dès la désignation effective du médiateur par APIS.

Le contrat est soumis au droit français. Le consommateur peut saisir les juridictions compétentes selon le Code de procédure civile ou celle de son domicile au moment de la conclusion du contrat ou du fait dommageable, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

Annexe Formulaire de rétractation

À compléter et à transmettre uniquement si le contrat bénéficie d'un droit de rétractation. Toute déclaration claire exprimant la volonté de se rétracter peut aussi être utilisée.

Destinataire — APIS, 5 impasse de l'Ancien Clos, 91580 Villeneuve-sur-Auvers •
apis.intervention@gmail.com

Je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Description :

Numéro du devis ou de la commande :

Contrat conclu le / commande reçue le :

Nom du client :

Adresse :

E-mail ou téléphone :

Date : Signature si envoi sur papier :