

Conditions générales CGV

Fiditi Nettoyage & Entretien Sàrl
Chemin Isabelle-de-Montolieu 175
1010, Lausanne
(Valables dès le 03.02.2025 et remplace
toutes les versions précédentes.)



1. Objet des Conditions Générales

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux prestations de nettoyage, d'entretien, et de lutte contre les nuisibles proposées par la société **Fiditi Nettoyage & Entretien**. En acceptant un devis ou une commande, le client adhère pleinement aux présentes conditions, sauf accord écrit contraire.

- 1.1 La société fournit une large gamme de services, incluant le nettoyage et l'entretien de locaux commerciaux et résidentiels. Cela comprend l'aspiration et le nettoyage des sols, le dépoussiérage des surfaces horizontales et verticales, l'évacuation des déchets, ainsi que l'entretien des sanitaires, de la cuisine et de la cafétéria. Les services s'étendent également à l'entretien des surfaces vitrées, l'aspiration et le shampouinage des moquettes, le lustrage et le récurage des sols, ainsi qu'à l'entretien des espaces verts et gris et le déneigement. De plus, la société propose l'inspection et la petite maintenance des installations techniques, comme le remplacement des ampoules, des filtres et des courroies. Elle assure également la préparation des états des lieux, la gestion des clés, badges et cartes, ainsi que le nettoyage et la surveillance de chantiers. Parmi les autres prestations figurent le service de piquet, l'entretien de bâtiments, les conciergeries et la lutte contre les nuisibles. Cela inclut notamment le traitement contre les punaises de lit par biocide, congélation ou transport du mobilier contaminé, ainsi que des interventions ciblées contre les araignées, les guêpes, les frelons européens, les blattes, les rongeurs, les mites et les volatiles sur petites et moyennes surfaces. Enfin, la société propose des traitements préventifs et curatifs contre les nuisibles, ainsi qu'une maintenance sur une année complète, sous conditions et en conformité avec la réglementation en vigueur.

1.2 Respect des Lieux : Engagements et Limites de Responsabilité de Fiditi Sàrl

Fiditi Sàrl, spécialisée dans les services de nettoyage, d'entretien et de lutte contre les nuisibles, place le respect des biens et des locaux de ses clients au cœur de ses valeurs et de ses méthodes de travail.

Nous comprenons que chaque espace dans lequel nous intervenons à une valeur particulière pour son propriétaire ou son occupant, qu'elle soit matérielle, émotionnelle ou fonctionnelle. Nos employés sont ainsi formés pour respecter minutieusement les biens des clients, en prenant toutes les précautions nécessaires pour assurer que leur intervention se déroule dans les meilleures conditions possibles, avec le souci constant de préserver l'intégrité des objets et infrastructures présents.

1.3 Engagement pour le Respect des Biens et Locaux du Client

Chez Fiditi Sàrl, le respect des lieux de nos clients est une priorité absolue. Nous savons qu'en intervenant dans des espaces privés ou professionnels, nous sommes amenés à côtoyer des objets et des équipements dont la fragilité ou la valeur peuvent parfois être difficilement perceptibles au premier regard. Nos équipes sont donc formées pour agir avec soin, éviter les manipulations inutiles et respecter les consignes particulières transmises par le client.

Lors de chaque intervention, que ce soit pour des opérations de nettoyage, de désinfection ou de traitement contre les nuisibles, nous veillons à minimiser toute perturbation et à conserver l'état initial des lieux. Les membres de notre équipe s'assurent de travailler avec rigueur et précaution, en utilisant des équipements et des produits adaptés pour chaque situation, et en suivant des protocoles conçus pour éviter tout dommage potentiel aux biens et infrastructures.

1.4 Limites de Responsabilité pour les Objets et Matériaux Non Signalés

Malgré toutes nos précautions et notre engagement envers le respect des lieux, nous devons préciser que certaines situations échappent à notre contrôle. Fiditi Sàrl décline toute responsabilité pour les dommages causés à des objets non signalés comme fragiles ou sensibles. Lorsqu'un client souhaite que des précautions particulières soient prises concernant certains biens ou matériaux, il est essentiel qu'il nous informe clairement de leur présence et de leur fragilité, afin que nous puissions adapter notre intervention en conséquence.

Notre expérience nous a montré que certains objets ou matériaux peuvent être plus sensibles aux produits de nettoyage ou aux traitements utilisés dans la lutte contre les nuisibles. Cependant, cette sensibilité n'est pas toujours visible, surtout si le client n'a pas explicitement signalé ces objets. En cas d'intervention sur des infrastructures ou matériaux sensibles, nous recommandons donc fortement aux clients de signaler tout bien nécessitant une attention particulière. Cela peut inclure, par exemple, des meubles anciens, des matériaux non traités, des surfaces fragiles ou des objets de valeur personnelle.
Responsabilité Limitée pour les Interventions de Nettoyage et de Lutte Contre les Nuisibles

- 1.5 Les interventions de Fiditi Sàrl, qu'elles concernent le nettoyage ou la désinsectisation, sont menées avec le plus grand soin et dans le respect des standards de sécurité et de qualité. Cependant, certaines interventions de nettoyage en profondeur, ou de traitement contre les nuisibles, peuvent impliquer des produits ou des techniques susceptibles d'avoir des effets non prévisibles sur certains types de matériaux. C'est pourquoi nous déclinons toute responsabilité pour les dommages causés par nos interventions sur des objets, matériaux ou infrastructures non signalés comme sensibles.

Dans le cadre de nos opérations de lutte contre les nuisibles, nous utilisons des techniques et des produits efficaces pour éliminer les insectes, rongeurs ou autres parasites.

Certains traitements peuvent être intensifs, nécessitant l'application de produits chimiques ou de biocides en conformité avec les normes sanitaires en vigueur. Ces produits, bien que sûrs et efficaces lorsqu'ils sont utilisés dans les bonnes conditions, peuvent occasionner des dommages sur certains matériaux délicats ou objets sensibles s'ils ne sont pas protégés ou déplacés. Encore une fois, il est donc essentiel que le client nous communique toute information pertinente concernant la sensibilité des biens présents dans les lieux à traiter.

Communication et Transparence avec les Clients

- 1.6 Afin d'éviter tout malentendu, Fiditi Sàrl adopte une politique de communication transparente avec ses clients. Avant chaque intervention, nous encourageons les clients à nous signaler les objets et matériaux qui nécessitent une attention particulière, et à poser toutes les questions qu'ils jugent nécessaires quant à nos méthodes et produits utilisés. Cette communication est essentielle pour que nous puissions adapter notre intervention aux besoins spécifiques de chaque client et éviter tout dommage éventuel.

En cas de doute sur la sensibilité de certains matériaux ou objets, nos équipes sont également disponibles pour conseiller les clients sur les précautions à prendre, et pour discuter des éventuelles limitations de notre responsabilité dans le cadre de l'intervention. Cette démarche vise à assurer une transparence totale et à instaurer une relation de confiance avec chaque client.

2. **Obligations du Client**

Accès aux Locaux : Responsabilités et Préparations du Client pour une Intervention Efficace

Chez Fiditi Sàrl, nous mettons un point d'honneur à effectuer nos prestations de nettoyage, d'entretien et de lutte contre les nuisibles avec la plus grande efficacité et le respect total des lieux. Cependant, pour garantir la réussite de chaque intervention, il est crucial que le client nous facilite l'accès aux locaux selon les horaires convenus et qu'il prépare les lieux en conséquence. Que ce soit pour une opération de nettoyage en profondeur ou pour une intervention de lutte contre les nuisibles, certains préparatifs de la part du client permettent à nos équipes de travailler dans des conditions optimales, en toute sécurité, et sans risquer d'endommager des biens fragiles ou de valeur.

2.1 Accès aux Locaux : Clés, Badges et Horaires Convenus

Pour toute intervention, Fiditi Sàrl et le client s'accordent en amont sur les horaires précis d'accès aux locaux. Il est essentiel que ces horaires soient respectés, car ils permettent à nos équipes d'organiser leur emploi du temps de manière optimale et d'assurer que le travail soit effectué dans les délais impartis. Le client doit garantir que les locaux seront accessibles conformément à ces horaires, en fournissant, si nécessaire, les moyens d'accès adéquats (clés, badges ou tout autre dispositif).

En cas d'imprévu ou d'indisponibilité du client aux horaires convenus, il est important de prévenir Fiditi Sàrl à l'avance afin que nous puissions réorganiser l'intervention. Dans le cas contraire, un accès non garanti pourrait entraîner des retards, des frais additionnels ou, dans certains cas, l'impossibilité pour nos équipes d'effectuer l'intervention.

2.2 Préparation des Lieux pour le Nettoyage : Objets Fragiles et de Valeur

Avant le début de chaque prestation de nettoyage, le client est invité à préparer les locaux pour faciliter le travail de nos équipes et assurer la préservation des objets fragiles et de valeur. Les objets délicats, comme les décorations fragiles, la verrerie, les cadres, les bijoux ou tout autre bien de valeur monétaire ou sentimentale, doivent être retirés ou rangés en sécurité pour éviter tout risque de dommage accidentel. Bien que Fiditi Sàrl s'engage à respecter le mobilier et les biens présents, certains objets nécessitent une attention particulière que seule la personne connaissant l'espace peut anticiper. En préparant les lieux et en retirant les objets sensibles, le client nous aide à limiter les risques et à optimiser notre intervention. Si certains objets ne peuvent être déplacés, il est recommandé de signaler leur emplacement et leur fragilité à nos équipes, afin qu'elles prennent des précautions spécifiques.

Préparation des Lieux pour la Lutte Contre les Nuisibles : Mobilier et Textiles

2.3 Les interventions de lutte contre les nuisibles exigent souvent des préparations plus spécifiques en raison des méthodes et produits utilisés. Pour que ces traitements soient efficaces et sécurisés, le client doit prendre certaines dispositions avant l'arrivée de notre équipe. **Déplacement des Meubles** : Dans les zones touchées par les nuisibles, il est souvent nécessaire de déplacer les meubles pour permettre un accès complet aux recoins, où les nuisibles peuvent se cacher ou déposer leurs œufs. Le client est donc prié de pousser les meubles ou de les dégager de manière à offrir un accès facile aux murs, coins, et zones difficiles d'accès. Cela permet à nos techniciens d'appliquer les traitements de manière ciblée, sans perdre de temps et sans risque de déplacement de meubles lourds durant l'intervention. **Préparation des Textiles** : En cas de traitement contre des insectes comme les punaises de lit, par exemple, il peut être nécessaire de préparer les textiles, comme les vêtements, les draps, les rideaux ou tout autre tissu potentiellement contaminé. Il est souvent recommandé de rassembler ces textiles dans des sacs hermétiques, de préférence avec des instructions spécifiques de notre équipe sur leur traitement.

2.4 Consignes Supplémentaires et Préparation Recommandée

Fiditi Sàrl fournit généralement une liste de recommandations spécifiques avant chaque intervention, en fonction de la nature de la prestation et des exigences du client. Par exemple, pour des traitements antiparasitaires, il est parfois nécessaire de laisser les locaux inoccupés pendant une période déterminée après l'application des produits, afin d'éviter toute exposition aux résidus chimiques. Il est important que le client respecte ces consignes pour garantir l'efficacité de l'intervention et la sécurité des occupants.

Si des conditions particulières s'appliquent (présence d'enfants, d'animaux domestiques, ou d'objets de valeur), le client doit en informer Fiditi Sàrl afin que nous puissions adapter notre intervention en fonction de ces informations. Notre priorité est d'offrir un service efficace tout en respectant les spécificités de chaque espace et en minimisant tout impact sur les biens présents.

2.5 Importance de la Communication et de la Collaboration Client-Entreprise

Pour Fiditi Sàrl, une communication fluide avec le client est essentielle pour assurer le bon déroulement de chaque prestation. Nous encourageons nos clients à poser toutes les questions nécessaires et à discuter des éventuelles préparations avant l'intervention. En cas de besoin, nous pouvons fournir des conseils supplémentaires et des détails sur les meilleures façons de préparer les lieux. Ce dialogue permet non seulement d'optimiser notre intervention, mais aussi de garantir que le client se sente en confiance et bien informé tout au long du processus.

Notre équipe reste disponible pour toute clarification sur les étapes de préparation ou les consignes à respecter. Un client informé et bien préparé est un atout précieux pour garantir que notre intervention se déroule dans les meilleures conditions possibles, avec un minimum de perturbation et de risques pour les biens et les locaux.

3. Importance de la Communication et de la Collaboration Client-Entreprise

Pour Fiditi Sàrl, une communication fluide avec le client est essentielle pour assurer le bon déroulement de chaque prestation. Nous encourageons nos clients à poser toutes les questions nécessaires et à discuter des éventuelles préparations avant l'intervention. En cas de besoin, nous pouvons fournir des conseils supplémentaires et des détails sur les meilleures façons de préparer les lieux. Ce dialogue permet non seulement d'optimiser notre intervention, mais aussi de garantir que le client se sente en confiance et bien informé tout au long du processus.

Notre équipe reste disponible pour toute clarification sur les étapes de préparation ou les consignes à respecter. Un client informé et bien préparé est un atout précieux pour garantir que notre intervention se déroule dans les meilleures conditions possibles, avec un minimum de perturbation et de risques pour les biens et les locaux.

3.1 Importance de Signaler les Particularités des Lieux

Pour que nos équipes puissent travailler dans des conditions optimales et que nos interventions se déroulent sans accroc, il est important que le client nous informe de toute particularité concernant les lieux à traiter. Chaque intervention, qu'il s'agisse de nettoyage, d'entretien ou de lutte contre les nuisibles, est personnalisée en fonction des besoins spécifiques de l'espace. Cependant, certaines particularités, invisibles pour nos équipes à première vue, peuvent nécessiter des précautions supplémentaires ou des adaptations dans notre façon de travailler.

Par exemple, la présence d'animaux domestiques exige souvent des précautions particulières lors de l'application de produits de désinfection ou d'insecticides. De même, un état spécifique des lieux, tel que des installations fragiles ou un espace récemment rénové, peut nécessiter l'utilisation de techniques et de produits spécifiques pour éviter tout dommage.

3.2 Signalement de la Présence d'Animaux Domestiques : Préparation et Sécurité

La présence d'animaux domestiques dans les locaux à traiter est une information essentielle que le client doit impérativement signaler. Nos interventions, notamment celles de lutte contre les nuisibles, peuvent impliquer l'utilisation de produits chimiques ou de biocides, qui, bien qu'efficaces, peuvent être nocifs pour les animaux en cas de contact ou d'inhalation. En informant Fiditi Sàrl de la présence d'animaux, le client nous permet de prendre les mesures de précaution nécessaires pour garantir leur sécurité.

Nos équipes peuvent ainsi adapter le choix des produits et des méthodes utilisées, en optant pour des solutions plus respectueuses des animaux lorsque cela est possible. De plus, pour certaines interventions spécifiques, il est conseillé que les animaux soient temporairement éloignés des lieux pour éviter toute exposition aux résidus de produits. Dans ce cas, nous fournissons des recommandations claires et précises au client concernant la durée d'éloignement nécessaire et les consignes à suivre pour réintégrer les lieux en toute sécurité.

3.3 Signalement de l'État Spécifique des Lieux : Préservation des Biens et Adaptation des Techniques

L'état spécifique des lieux est un autre élément important que le client doit communiquer avant toute intervention. Les espaces récemment rénovés, les infrastructures fragiles, ou les matériaux délicats nécessitent souvent des précautions particulières. Par exemple, des murs fraîchement peints, des sols en parquet non traités, ou des installations électriques visibles demandent un soin particulier pour éviter tout risque de détérioration.

En informant Fiditi Sàrl de ces particularités, le client nous permet d'ajuster notre intervention pour minimiser les risques de dommage. Nos équipes sont formées pour travailler dans des environnements divers, et peuvent adapter leur méthode d'approche en fonction de l'état des lieux. En cas de besoin, nous pouvons également proposer des solutions alternatives, telles que l'utilisation de produits spécifiques ou de techniques plus douces pour préserver l'intégrité des biens.

3.4 Cas Particuliers : Situations Exigeant des Consignes Précises

Certaines situations spécifiques peuvent également nécessiter des adaptations dans notre intervention. Voici quelques exemples où une communication claire entre le client et Fiditi Sàrl est essentielle pour garantir une prestation de qualité :

Présence de Plantes Intérieures : Certaines interventions, notamment la désinsectisation, peuvent nécessiter la pulvérisation de produits dans l'air et sur les surfaces. Si le client possède des plantes d'intérieur, il est important de nous en informer, car certaines espèces végétales peuvent être sensibles aux produits chimiques. Dans ces cas, nos équipes peuvent proposer des solutions de protection ou des méthodes alternatives pour éviter tout impact sur les plantes.

Odeurs Sensibles : Pour des espaces comme des bureaux, des cabinets médicaux, ou des logements avec des personnes sensibles aux odeurs, il est crucial de nous signaler ces particularités. Certaines interventions de désinfection ou de lutte contre les nuisibles peuvent laisser des odeurs résiduelles. En étant informés en amont, nous pouvons opter pour des produits moins odorants ou prendre des dispositions pour aérer les lieux après l'intervention.

Objets de Grande Valeur ou Souvenirs : Dans certains cas, le client peut disposer de biens d'une grande valeur sentimentale ou monétaire qui nécessitent des précautions particulières. Bien que nos équipes soient toujours attentives à préserver les biens présents dans les locaux, une indication claire de la part du client sur ces objets sensibles permet de garantir leur protection maximale.

Problèmes Structurels : Si le bâtiment présente des problèmes structurels, tels que des fissures, des infiltrations d'eau ou des zones instables, il est essentiel de nous en informer. Certaines interventions de nettoyage, notamment celles impliquant de l'eau sous pression ou des machines lourdes, peuvent affecter ces zones sensibles. En ayant connaissance de ces problèmes, nos équipes pourront ajuster leurs méthodes pour éviter d'aggraver les dégâts existants.

4. Conditions de Sécurité : Importance du Respect des Consignes pour les Traitements Chimiques contre les Nuisibles

Chez Fiditi Sàrl, la sécurité de nos clients et de nos équipes est notre priorité lors de chaque intervention, notamment dans les traitements chimiques contre les nuisibles. Les produits utilisés pour ces traitements sont sélectionnés avec soin, en conformité avec les réglementations sanitaires en vigueur. Cependant, leur efficacité et leur sécurité dépendent également du respect strict des consignes de sécurité.

Lorsqu'une intervention chimique est nécessaire, le client a la responsabilité de se conformer aux recommandations que nous fournissons, comme l'évacuation temporaire des locaux ou la limitation d'accès aux zones traitées. Toute négligence dans le respect de ces consignes pourrait compromettre la sécurité des occupants et, dans de tels cas, Fiditi Sàrl se dégage de toute responsabilité en cas de problèmes liés à l'intervention.

4.1 Le Rôle Crucial des Consignes de Sécurité dans les Traitements Chimiques

Les traitements chimiques contre les nuisibles peuvent nécessiter l'utilisation de produits qui, bien que contrôlés et appliqués par des professionnels, présentent un certain degré de toxicité si les précautions appropriées ne sont pas prises. Ces produits sont puissants et conçus pour éliminer les nuisibles de manière efficace, mais une exposition prolongée ou inadéquate peut présenter des risques pour la santé humaine et animale.

4.2 Evacuation Temporaire des Locaux : Une Mesure de Précaution Indispensable

L'évacuation temporaire des locaux est souvent l'une des consignes de sécurité les plus importantes dans les interventions de lutte chimique contre les nuisibles. Selon le type de produit et la méthode d'application, il peut être nécessaire que les occupants quittent les lieux pendant plusieurs heures, voire plus, afin d'éviter tout risque d'inhalation ou de contact cutané.

Cette mesure est particulièrement cruciale pour les populations vulnérables, telles que les enfants, les femmes enceintes, les personnes âgées, et les personnes souffrant de problèmes respiratoires. Si le client ne respecte pas cette consigne d'évacuation, Fiditi Sàrl décline toute responsabilité en cas de problèmes de santé ou de réactions indésirables pouvant survenir suite à l'exposition aux produits chimiques.

Il est important de noter que le non-respect de cette consigne peut également compromettre l'efficacité du traitement. En effet, certains produits nécessitent un temps d'exposition optimal pour agir en profondeur et éliminer les nuisibles de manière définitive. La présence de personnes ou d'animaux durant cette période pourrait donc nuire aux résultats de l'intervention.

4.3 Ventilation des Lieux après le Traitement : Assurer une Qualité de l'Air Sûre

Après une intervention chimique, Fiditi Sàrl recommande généralement de bien ventiler les locaux pour dissiper les éventuelles vapeurs résiduelles des produits utilisés. La ventilation est une étape essentielle pour garantir que les lieux soient à nouveau sains et sécurisés pour les occupants. Nous conseillons d'ouvrir toutes les fenêtres et de laisser l'air circuler pendant plusieurs heures.

En omettant cette étape de ventilation, le client risque d'exposer les occupants à des résidus de produits chimiques, pouvant causer des irritations ou des inconforts respiratoires. En cas de non-respect de cette consigne, Fiditi Sàrl ne saurait être tenue responsable des conséquences. Nos équipes fournissent des indications claires sur la durée de la ventilation nécessaire, en fonction du traitement appliqué.

**4.4 Ventilation des Lieux après le Traitement :
Assurer une Qualité de l’Air Sûre**

Après une intervention chimique, Fiditi Sàrl recommande généralement de bien ventiler les locaux pour dissiper les éventuelles vapeurs résiduelles des produits utilisés. La ventilation est une étape essentielle pour garantir que les lieux soient à nouveau sains et sécurisés pour les occupants. Nous conseillons d’ouvrir toutes les fenêtres et de laisser l’air circuler pendant plusieurs heures.

En omettant cette étape de ventilation, le client risque d’exposer les occupants à des résidus de produits chimiques, pouvant causer des irritations ou des inconforts respiratoires. En cas de non-respect de cette consigne, Fiditi Sàrl ne saurait être tenue responsable des conséquences. Nos équipes fournissent des indications claires sur la durée de la ventilation nécessaire, en fonction du traitement appliqué.

**4.5 Ne Pas Nettoyer Immédiatement les Zones
Traitées : Préserver l’Efficacité du Traitement**

Après un traitement chimique, il est crucial de ne pas nettoyer immédiatement les zones traitées, car cela pourrait réduire l’efficacité du produit et nuire à l’atteinte des résultats escomptés. Certains produits nécessitent une période d’action prolongée pour éliminer totalement les nuisibles. Les instructions fournies par Fiditi Sàrl précisent la durée pendant laquelle il convient d’éviter de laver les sols, les murs, ou toute autre surface traitée.

En cas de non-respect de cette consigne, le client risque de réduire considérablement l’efficacité du traitement, nécessitant potentiellement une intervention supplémentaire. Fiditi Sàrl ne saurait être tenue responsable si les résultats attendus ne sont pas atteints en raison du non-respect de cette directive.

**4.6 Importance du Respect des Consignes :
Engagement de Fiditi Sàrl et Responsabilités du Client**

Les consignes de sécurité que nous fournissons ne sont pas simplement des recommandations : elles constituent des mesures préventives essentielles pour protéger la santé des occupants et garantir la réussite de l’intervention. Fiditi Sàrl s’engage à informer le client de toutes les consignes nécessaires avant, pendant, et après le traitement, en s’assurant que celles-ci soient comprises et adaptées aux spécificités de chaque situation.

Le client, quant à lui, a la responsabilité de respecter ces consignes de manière rigoureuse. En cas de non-respect des mesures de sécurité, Fiditi Sàrl décline toute responsabilité pour les problèmes de santé ou les dommages matériels qui pourraient en découler. Nos équipes sont toujours disponibles pour répondre à toute question ou fournir des explications supplémentaires, afin que le client puisse suivre nos recommandations en toute confiance.

**4.7 Communication et Transparence : Éléments
Clés d’une Intervention Réussie**

Chez Fiditi Sàrl, nous croyons que la transparence et la communication entre nos équipes et le client sont fondamentales pour une prestation de qualité. Nos techniciens prennent le temps d’expliquer chaque étape de l’intervention et les consignes de sécurité associées, en veillant à ce que le client comprenne l’importance de chaque mesure. Cette approche collaborative permet d’établir une relation de confiance et de garantir une satisfaction optimale.

Si le client rencontre des difficultés pour respecter une consigne particulière (par exemple, en cas de difficulté pour l’évacuation temporaire des lieux), nous l’invitons à nous en faire part au plus tôt. Nos équipes peuvent alors envisager des solutions alternatives ou ajuster l’intervention en fonction des contraintes du client, sans compromettre la sécurité et l’efficacité du traitement.

5. Préparatifs : Importance de la Préparation des Lieux pour les Interventions de Traitement ou de Maintenance contre les Nuisibles par Fiditi Sàrl

Pour assurer une intervention efficace et en toute sécurité lors des traitements ou des maintenances contre les nuisibles, Fiditi Sàrl peut demander aux clients de préparer les lieux à l'avance. Ces préparations, telles que le décollage des meubles des murs, la mise en sacs de textiles pour congélation, et d'autres actions spécifiques, sont essentielles pour faciliter l'accès des équipes aux zones infestées et garantir l'efficacité du traitement. Dans le cas où le client ne réaliserait pas ces préparations, Fiditi Sàrl se réserve le droit de facturer un coût supplémentaire pour la prise en charge de ces tâches.

5.1 Pourquoi les Préparatifs sont-ils Nécessaires avant une Intervention contre les Nuisibles ?

Lors d'une intervention de traitement ou de maintenance contre les nuisibles, l'accès aux zones touchées est primordial pour appliquer les produits ou les méthodes de manière optimale. Les nuisibles, tels que les insectes ou les rongeurs, ont tendance à se réfugier dans des recoins inaccessibles ou à proximité des murs, derrière des meubles, ou dans des espaces encombrés. Pour que nos équipes puissent effectuer un traitement en profondeur, il est souvent nécessaire de dégager ces zones et de préparer certains éléments, comme les textiles ou les objets sensibles, pour éviter tout risque de contamination.

Les préparations permettent non seulement de réduire le temps d'intervention, mais aussi de garantir que les produits utilisés puissent atteindre les zones les plus sensibles et les plus propices aux infestations. Par exemple, décoller les meubles des murs libère des espaces où les insectes peuvent se cacher et nicher, tandis que la mise en sacs de textiles pour congélation élimine les œufs et les larves d'insectes qui peuvent s'y loger.

5.2 Types de Préparations Demandées et Leur Importance

Les préparatifs requis par Fiditi Sàrl varient en fonction de la nature de l'intervention et du type de nuisibles à traiter. Voici quelques exemples de préparations spécifiques et leur rôle dans le succès de l'intervention :

Décoller les Meubles des Murs : Cette mesure permet un accès direct aux plinthes, aux coins et aux murs où les nuisibles comme les cafards, les punaises de lit, et autres insectes ont tendance à se réfugier. Les meubles collés aux murs créent des zones d'ombre et des cachettes propices aux nuisibles, limitant l'efficacité des produits appliqués. En déplaçant ces meubles à l'avance, le client facilite grandement l'intervention et maximise les chances de succès du traitement.

Mettre les Textiles en Sacs pour Congélation : Dans le cas d'une infestation de punaises de lit, les textiles (comme les draps, les vêtements et les tissus d'ameublement) peuvent contenir des œufs et des larves. La congélation est une méthode efficace pour éliminer ces nuisibles sans recourir à des produits chimiques. Le client peut donc être amené à préparer des sacs contenant ces textiles pour permettre leur congélation, contribuant ainsi à l'éradication complète de l'infestation.

Éloigner les Objets de Valeur ou Fragiles : Certains traitements impliquent l'utilisation de produits chimiques, et bien que Fiditi Sàrl prenne toutes les précautions pour éviter les dommages, il est recommandé que les clients éloignent ou protègent les objets de valeur, les appareils électroniques ou les matériaux fragiles. Cela limite les risques de contact avec les produits et garantit la sécurité des biens du client.

Désencombrer les Zones de Passage : En désencombrant les zones de passage, le client facilite la circulation des techniciens et le transport des équipements nécessaires pour le traitement. Ce geste simple permet de gagner du temps et assure que nos équipes puissent travailler dans des conditions optimales.

Évacuer les Animaux et Retirer leur Nourriture : Certains produits utilisés lors des interventions peuvent être nocifs pour les animaux domestiques, comme les chiens, les chats ou les oiseaux. Il est donc recommandé d'évacuer temporairement les animaux et de retirer leurs gamelles, jouets et nourriture des zones à traiter.

5.3 Facturation des Préparatifs non Effectués par le Client

Fiditi Sàrl met un point d'honneur à informer le client des préparatifs nécessaires avant chaque intervention. Ces consignes sont transmises en amont, généralement par écrit, et expliquées si besoin pour s'assurer que le client comprend pleinement leur importance. Si, malgré ces instructions, le client ne réalise pas les préparations demandées, notre équipe devra prendre en charge ces tâches pour pouvoir mener à bien le traitement.

Dans ce cas, Fiditi Sàrl facturera un coût supplémentaire pour couvrir le temps et les efforts nécessaires à ces préparatifs imprévus. Cette facturation reflète l'investissement en temps et en ressources additionnelles que requiert la préparation des lieux par notre personnel, une tâche qui aurait pu être évitée si le client avait respecté les consignes initiales. En effet, chaque minute supplémentaire passée à déplacer des meubles ou à préparer des textiles retarde l'intervention et mobilise nos équipes, ce qui justifie cette majoration.

5.4 Avantages d'une Préparation Correcte pour le Client et pour Fiditi Sàrl

Les préparatifs effectués par le client avant l'intervention présentent plusieurs avantages pour toutes les parties : **Optimisation du**

Temps d'Intervention : Une préparation adéquate réduit considérablement le temps passé par nos équipes sur place, ce qui signifie une intervention plus rapide et moins coûteuse pour le client. **Maximisation de l'Efficacité du**

Traitement : En accédant facilement aux zones critiques, nos techniciens peuvent appliquer les produits de manière optimale, augmentant ainsi les chances d'éliminer les nuisibles dès la première intervention.

Préservation des Biens : En éloignant les objets fragiles et en préparant les lieux selon nos consignes, le client protège ses biens contre les risques de détérioration accidentelle pendant le traitement. **Relation**

de Confiance et de Coopération : Une communication fluide et une collaboration active renforcent la relation de confiance entre Fiditi Sàrl et le client, garantissant une satisfaction mutuelle à chaque étape de la prestation.

6. Modalités de Paiement : Conditions et Politique Tarifaire de Fiditi Sàrl pour les Interventions de Nettoyage, Entretien, Traitement et de Maintenance

Les modalités de paiement de Fiditi Sàrl sont établies de manière claire et transparente pour garantir une relation de confiance avec le client et pour éviter tout malentendu. Chaque prestation de traitement ou de maintenance contre les nuisibles fait l'objet d'un devis détaillé, élaboré en fonction des besoins spécifiques du client et des particularités du lieu d'intervention. Ce devis constitue un engagement contractuel entre Fiditi Sàrl et le client, et précise les tarifs convenus ainsi que la durée de validité de ceux-ci. Cependant, il est essentiel de noter que les prix indiqués peuvent être ajustés dans certaines circonstances, notamment en cas de modification des prestations ou d'apparition de coûts supplémentaires imprévus après la signature du devis.

6.1 Tarifs : La Transparence et la Justesse des Prix

Les tarifs des interventions de Fiditi Sàrl sont fixés dans le devis qui est proposé au client avant toute intervention. Ce devis est rédigé avec précision et détail pour offrir au client une vision complète des prestations incluses, des produits utilisés et des coûts associés. Avant de débiter une intervention, le client est invité à lire attentivement le devis, à le signer et à l'accepter, ce qui formalise l'accord entre les deux parties. Ce document sert de base aux modalités de paiement et est essentiel pour garantir une prestation en toute clarté.

6.2 Ajustement des Tarifs en cas de Modification des Prestations

Bien que le devis initial englobe toutes les prestations nécessaires au moment de la signature, il peut arriver que des ajustements soient requis au cours de l'intervention, soit en raison de demandes spécifiques du client, soit pour faire face à des imprévus. Les ajustements tarifaires sont justifiés dans des situations telles que :

6.3 Ajout de Prestations Supplémentaires : Si le client souhaite étendre la portée des services ou ajouter des prestations non prévues dans le devis initial (ex. : traitement complémentaire, nettoyage additionnel), Fiditi Sàrl facturera ces services supplémentaires selon un tarif adapté. Le client sera informé de ces coûts additionnels avant la mise en œuvre des prestations supplémentaires, et son accord sera requis pour procéder. **Utilisation de Produits Spécifiques :** Si, au cours de l'intervention, il apparaît que certains produits spécifiques non prévus initialement sont nécessaires pour traiter efficacement une infestation, un ajustement tarifaire pourra être appliqué. Cela peut inclure des produits spécialisés pour des nuisibles inhabituels ou une demande du client pour des produits plus respectueux de l'environnement. Fiditi Sàrl informera le client du coût de ces produits avant leur utilisation. **Recours à du Matériel Spécialisé :** Dans certaines situations, l'intervention peut nécessiter des équipements supplémentaires tels qu'une nacelle pour accéder aux zones en hauteur ou des appareils spécifiques pour des traitements particuliers. Si ces besoins matériels n'ont pas été identifiés lors de l'établissement du devis initial, un ajustement des tarifs sera appliqué pour couvrir ces coûts supplémentaires. Fiditi Sàrl s'engage à en informer le client avant de recourir à ce matériel et à obtenir son consentement préalable. **Modifications Imposées par des Conditions Imprévues :** Lors de l'inspection initiale, certaines conditions particulières peuvent échapper à l'attention, mais se révéler au moment de l'intervention. Par exemple, la présence d'une structure endommagée, de matériaux fragiles ou de zones contaminées nécessite souvent des ajustements dans la manière dont l'intervention est effectuée, ce qui peut influencer le tarif final. Fiditi Sàrl s'efforce de limiter ces imprévus, mais lorsqu'ils surviennent, le client sera consulté et les coûts ajustés en conséquence.

6.4 Facturation et Modalités de Paiement : Respect et Transparence

Une fois le devis signé et accepté par le client, Fiditi Sàrl entame les préparatifs pour l'intervention en suivant les modalités de paiement convenues. Les modalités de paiement peuvent varier selon la nature et l'envergure des prestations demandées, mais elles sont toujours précisées dans le devis ou lors des échanges préliminaires avec le client. Nos modalités de paiement sont conçues pour être flexibles et pour s'adapter aux besoins de chaque client, qu'il s'agisse d'un règlement en une seule fois ou d'un échelonnement selon des étapes spécifiques de l'intervention.

6.5 Délai de Paiement et Sanctions en Cas de Retard

Le délai de paiement est généralement fixé lors de la signature du devis ou de l'accord commercial. Fiditi Sàrl accorde un délai de paiement raisonnable pour permettre au client de s'acquitter de sa facture sans difficulté. Cependant, en cas de retard de paiement, des intérêts de retard pourront être appliqués conformément à la législation en vigueur. Fiditi Sàrl se réserve également le droit de suspendre ses prestations en cas de retard de paiement significatif, jusqu'à la régularisation de la situation. Cette mesure vise à préserver la stabilité financière de l'entreprise et à assurer une équité dans les relations contractuelles avec nos clients.

6.6 Importance du Respect du Délai de Paiement : Assurer une Relation Solide et Durable

Le respect des délais de paiement est essentiel pour Fiditi Sàrl, car il garantit le bon fonctionnement de nos opérations, nous permettant de continuer à investir dans des produits de qualité, dans la formation de notre personnel et dans des équipements performants pour mieux servir notre clientèle. En respectant les délais de paiement, le client participe directement au maintien de la qualité de nos services, ce qui bénéficie à l'ensemble de nos interventions et contribue à créer une relation de confiance entre nos équipes et nos clients. Lorsque les délais de paiement sont respectés, cela renforce notre partenariat avec le client et assure une fluidité dans la prestation de nos services, notamment pour des interventions régulières ou des contrats de longue durée. À l'inverse, un retard de paiement peut générer des complications administratives

6.7 En Cas de Retard de Paiement : Application de Pénalités de Retard

Fiditi Sàrl applique une politique de pénalités pour tout retard de paiement, dans le but d'encourager le respect des délais et de dissuader les retards qui pourraient perturber le bon déroulement de notre gestion. En cas de dépassement du délai de 30 jours, des frais supplémentaires de 5% par mois sont appliqués sur le montant restant dû. Ce taux de 5% est calculé mensuellement et s'ajoute au montant total de la facture impayée, jusqu'à réception complète du paiement.

6.8 Comment Fonctionne le Calcul des Pénalités

Calcul sur le Solde Restant : Les 5% de pénalités sont appliqués sur le montant total impayé à la date d'échéance, et ils augmentent chaque mois tant que la facture n'a pas été réglée. Par exemple, si une facture de 1 000 CHF reste impayée, une pénalité de 5%, soit 50 CHF, sera ajoutée pour chaque mois de retard. Si le retard se prolonge sur plusieurs mois, la pénalité est recalculée chaque mois en fonction du solde impayé, contribuant ainsi à encourager un règlement rapide.

Effet Cumulatif des Pénalités : Ces pénalités de retard étant appliquées mensuellement, elles peuvent s'accumuler de manière significative en cas de long retard, ce qui implique pour le client des coûts supplémentaires. Cette politique est en place pour inciter à la régularité des paiements, en rappelant que le respect du délai de paiement initial est bénéfique pour les deux parties.

Exemples de Calcul des Pénalités : Supposons qu'une facture de 1 500 CHF soit impayée pendant deux mois après la date d'échéance. Au bout du premier mois, une pénalité de 5%, soit 75 CHF, sera appliquée, portant le montant total à 1 575 CHF. Au second mois de retard, une nouvelle pénalité de 5% s'appliquera sur ce nouveau montant, ajoutant 78,75 CHF supplémentaires, pour un total de 1 653,75 CHF. Ces pénalités continuent de s'appliquer jusqu'au règlement complet.

6.9 Flexibilité et Adaptabilité : Options de Paiement en Cas de Difficultés Financières

Fiditi Sàrl comprend que certains clients peuvent être confrontés à des difficultés financières ou à des imprévus, rendant le paiement de la facture dans le délai imparti difficile. Dans un souci de flexibilité et de compréhension, nous encourageons les clients à nous informer dès qu'ils anticipent une difficulté de paiement. En prenant contact rapidement, il est souvent possible de trouver un arrangement ou de mettre en place un échéancier de paiement adapté, évitant ainsi l'application de pénalités de retard et facilitant une gestion plus sereine pour les deux parties. Lorsqu'un client manifeste une volonté de trouver une solution, Fiditi Sàrl est prête à explorer des options de paiement échelonné, permettant de répartir le règlement en plusieurs versements, selon un calendrier défini d'un commun accord. Cette approche proactive et compréhensive vise à offrir au client la possibilité de régulariser sa situation sans compromettre la relation de confiance et de collaboration qui nous lie.

7. Politique d'Annulation : Règles, Frais et Procédures en Cas d'Annulation de Prestation ou de Rendez-Vous chez Fiditi Sàrl

Fiditi Sàrl s'engage à offrir un service de qualité en s'adaptant aux besoins de chaque client, tout en garantissant une organisation efficace de ses ressources et de son personnel. Dans cette optique, notre politique d'annulation est conçue pour offrir de la flexibilité aux clients tout en assurant que les changements de dernière minute ne compromettent pas notre capacité à offrir un service optimal.

Chaque prestation et chaque intervention planifiée représente un engagement en termes de temps, de préparation et de moyens. Ainsi, toute annulation tardive, qu'il s'agisse d'une prestation complète ou d'un simple rendez-vous, peut générer des coûts pour l'entreprise, qui se répercutent également sur notre capacité à gérer notre calendrier et à satisfaire l'ensemble de notre clientèle.

7.1 Annulation de Prestation : Notification 48 Heures à l'Avance

Lorsqu'un client souhaite annuler une prestation, il est essentiel que Fiditi Sàrl soit informée au moins 48 heures à l'avance. Cette période de préavis permet de réajuster les plannings de nos équipes et d'éviter les pertes inutiles liées à la préparation ou aux déplacements. En effet, chaque prestation implique des étapes de préparation minutieuses qui peuvent inclure : **Préparation de Matériel**

Spécifique : Certaines interventions nécessitent du matériel spécifique commandé et préparé uniquement pour cette intervention. Ce matériel peut inclure des produits spécialisés, des équipements ou des dispositifs de protection qui doivent être stockés, transportés et installés avant l'intervention. En cas d'annulation tardive, ces efforts se traduisent par des coûts directs pour l'entreprise. **Organisation des Ressources et du Personnel** : Fiditi Sàrl planifie les interventions en fonction de la disponibilité et des compétences de son personnel qualifié. Lorsqu'une annulation survient tardivement, cela crée des perturbations dans l'organisation des plannings, rendant plus difficile l'optimisation des ressources et le réajustement du calendrier pour répondre aux besoins d'autres clients.

Coût des Prestations Déjà Engagées : En fonction du type de prestation, des frais peuvent avoir été engagés avant l'intervention, tels que la réservation de matériel ou la préparation de traitements spécifiques. Ces frais ne peuvent souvent pas être annulés ou remboursés en cas de changement de dernière minute.

7.2 Frais d'Annulation en Cas d'Annulation Tardive

Si l'annulation d'une prestation intervient moins de 48 heures avant la date prévue, Fiditi Sàrl se réserve le droit de facturer des frais d'annulation. Ces frais sont destinés à compenser les coûts déjà engagés par l'entreprise pour la prestation. Le montant des frais d'annulation peut varier en fonction de la nature de la prestation, des équipements commandés, et des coûts logistiques associés. Par exemple, si des produits ou matériels spécifiques ont été commandés exclusivement pour une intervention annulée tardivement, les frais d'annulation incluront le coût de ces matériaux.

Les frais d'annulation pour une prestation complète prennent en compte :

1. Les dépenses de préparation et d'organisation ;
2. Les produits ou matériels spécifiques non remboursables ;
3. Le temps réservé pour le personnel qualifié et les frais liés aux déplacements.

En notifiant Fiditi Sàrl de l'annulation au moins 48 heures à l'avance, le client permet à l'entreprise de limiter les coûts associés et de réorganiser ses ressources de manière plus efficace. Ce délai contribue à assurer une gestion optimisée de notre équipe et de notre matériel, bénéfique à tous les clients.

7.3 Annulation de Rendez-Vous : Notification 24 Heures à l'Avance

Outre l'annulation de prestations complètes, il est possible que des rendez-vous spécifiques pour des évaluations, des suivis ou des interventions de courte durée soient également planifiés. Dans ces cas, nous demandons au client de prévenir Fiditi Sàrl de toute annulation au moins 24 heures avant l'heure convenue du rendez-vous.

Les Règles d'Annulation pour les Rendez-Vous

1. **Préavis de 24 Heures** : Ce délai d'une journée est suffisant pour permettre à notre entreprise de réorganiser l'agenda des techniciens, de minimiser les déplacements inutiles et de planifier des rendez-vous alternatifs pour d'autres clients. Une notification dans ce délai permet d'éviter des frais d'annulation.
2. **Frais d'Annulation en Cas de Préavis Inadéquat** : En l'absence de notification d'annulation 24 heures avant le rendez-vous, des frais de 135 CHF seront appliqués au client. Ce montant est destiné à couvrir les frais de déplacement, le temps réservé pour le personnel et les éventuelles préparations réalisées en amont.
3. **Pertinence de cette Politique pour une Gestion Optimale des Ressources** : Fiditi Sàrl met un point d'honneur à respecter les engagements pris avec chaque client. Nos plannings sont organisés avec soin, et chaque rendez-vous représente une opportunité de répondre aux besoins de nos clients. Lorsque des rendez-vous sont annulés sans préavis, cela entraîne des répercussions qui affectent l'efficacité de notre Les frais d'annulation servent ainsi de mesure incitative pour éviter les annulations de dernière minute et contribuer à une organisation optimale.

7.4 Exceptions et Flexibilité : Prise en Compte des Cas Particuliers

Bien que la politique d'annulation soit rigoureusement appliquée, Fiditi Sàrl comprend que des circonstances imprévues peuvent survenir. Nous faisons preuve de flexibilité dans les situations où des circonstances exceptionnelles justifient une annulation de dernière minute. Dans ces cas particuliers, le client est invité à prendre contact avec nous dès que possible pour expliquer la situation. Fiditi Sàrl s'efforcera d'étudier la demande de manière compréhensive et de trouver une solution adaptée.

Cependant, les annulations répétées sans préavis suffisant ou les annulations abusives sans justification peuvent donner lieu à une facturation complète des frais d'annulation, y compris pour des montants supplémentaires en cas de récurrence. Fiditi Sàrl se réserve le droit d'évaluer chaque situation individuellement et de faire preuve de discernement pour garantir une collaboration harmonieuse avec le client.

8. Responsabilité & Exclusions : Engagements, Limites et Responsabilités de Fiditi Sàrl en Matière de Dommages et Réactions Allergiques

Chez Fiditi Sàrl, notre mission est d'offrir des services de nettoyage, d'entretien et de traitement contre les nuisibles avec la plus grande attention et un professionnalisme exemplaire. Nous mettons tout en œuvre pour assurer des interventions sûres, efficaces et respectueuses de la santé et de l'environnement. Cependant, en tant que prestataire, notre responsabilité ne peut couvrir certains types de risques ou de situations exceptionnelles en raison des contraintes inhérentes à notre domaine d'activité. Afin d'assurer la clarté de nos engagements et de définir des limites précises, Fiditi Sàrl se réserve le droit de décliner certaines responsabilités, notamment en matière de dommages matériels et de réactions allergiques.

8.1 Responsabilité en Cas de Dommages
Matériels : Exclusion pour Objets Fragiles et Mal Entreposés

Dans le cadre de nos prestations de nettoyage, de maintenance et de traitement contre les nuisibles, il est impératif que les biens, équipements et objets présents dans les lieux d'intervention soient signalés, surtout lorsqu'ils présentent des risques de fragilité. Fiditi Sàrl prend grand soin de manipuler les biens et de respecter l'intégrité des lieux d'intervention. Cependant, pour assurer une prise en charge optimale et éviter tout risque de dommage, il incombe au client de signaler expressément les objets fragiles ou d'une valeur particulière. Cette information est essentielle pour permettre à notre équipe d'adapter son intervention et de prendre les précautions nécessaires.

- 8.2 Objets Non Signalés comme Fragiles : Importance de la Signalisation des Objets Fragiles : Certains objets nécessitent une attention particulière en raison de leur fragilité (ex. : verreries, objets d'art, appareils électroniques). En cas de non-signallement de la fragilité de ces objets, Fiditi Sàrl décline toute responsabilité en cas de dommage. Le client est donc tenu de signaler clairement les objets sensibles avant l'intervention, afin de permettre une manipulation adéquate ou un repositionnement si nécessaire.
- Obligations du Client : Le client doit non seulement signaler les objets fragiles, mais aussi s'assurer qu'ils sont placés dans des emplacements sécurisés, hors des zones d'intervention directe si possible. Les objets mal entreposés, en équilibre précaire ou susceptibles d'être renversés lors d'un déplacement ou d'une opération de nettoyage, ne sont pas sous la responsabilité de Fiditi Sàrl si des dommages L'équipe de Fiditi Sàrl adopte toujours des pratiques de travail respectueuses des biens présents, mais ne peut être tenue responsable de situations qui dépassent son contrôle.

Exemples de Situations de Non-Responsabilité : Parmi les exemples courants d'objets non signalés ou mal entreposés, on trouve les cadres, les bibelots posés en hauteur sans fixation, ou encore les équipements de valeur laissés sans protection adéquate. Ces objets, s'ils ne sont pas signalés à l'équipe de Fiditi Sàrl, relèvent de la responsabilité du client en cas de dommage.

8.3 Réactions Allergiques : Limite de Responsabilité en Cas de Non-Signallement de Sensibilités Particulières

Dans le cadre de ses interventions, Fiditi Sàrl utilise des produits certifiés et adaptés aux standards de sécurité et de qualité en vigueur. Toutefois, certains clients, membres de leur foyer, animaux ou occupants des lieux d'intervention peuvent présenter des sensibilités ou des allergies spécifiques. Fiditi Sàrl n'est pas en mesure de connaître par défaut les prédispositions allergiques des personnes ou animaux présents sur les sites d'intervention. Afin de protéger la santé de chacun, il est donc essentiel que le client communique clairement toute information pertinente concernant les sensibilités ou allergies.

- 8.4 Allergies aux Produits Utilisés : **Signallement des Allergies** : Avant toute intervention, le client doit informer Fiditi Sàrl de toute allergie connue, que ce soit pour les produits d'entretien, les traitements chimiques ou biologiques contre les nuisibles. Ce signalement permet à l'entreprise de prendre des précautions supplémentaires, comme l'utilisation de produits hypoallergéniques ou le choix d'alternatives moins irritantes pour minimiser les risques. En l'absence de notification d'allergies spécifiques, Fiditi Sàrl décline toute responsabilité en cas de réactions allergiques survenant après une intervention. **Responsabilité Limitée en l'Absence de Signalement** : Si une réaction allergique survient et qu'aucune information préalable concernant les allergies n'a été communiquée, Fiditi Sàrl ne pourra être tenue pour responsable des conséquences. Cela inclut les allergies aux produits de nettoyage standards, aux traitements insecticides ou autres produits de désinfection. Dans ce cas, le client assume la pleine responsabilité des éventuels effets indésirables.

Préconisations pour la Prévention des Réactions Allergiques : Afin de prévenir tout risque, Fiditi Sàrl recommande aux clients de bien vérifier la composition des produits utilisés lors des interventions. Des fiches techniques des produits peuvent être fournies sur demande, afin de garantir une transparence totale et de permettre au client de prendre les mesures préventives nécessaires, comme l'évacuation temporaire de certains membres du foyer particulièrement sensibles.

Présence d'Animaux, Enfants et Personnes Vulnérables sur les Lieux

d'intervention : **Considérations pour les**

Occupants Vulnérables : Les animaux, les enfants en bas âge, les personnes âgées ou les adultes présentant des sensibilités particulières peuvent réagir aux produits utilisés, notamment lors des traitements contre les Afm d'assurer leur sécurité et de prévenir tout incident, il incombe au client de signaler leur présence dans les lieux d'intervention et de prendre des précautions pour les éloigner de la zone traitée, si nécessaire. **Responsabilité du Client en Cas de Non-Signalement** : Si le client omet de signaler la présence d'occupants vulnérables ou ne prend pas les mesures préventives recommandées (ex. : évacuation temporaire, mise en sécurité des animaux de compagnie), Fiditi Sàrl décline toute responsabilité en cas de réaction allergique ou de trouble de santé survenant après l'intervention. Les produits utilisés sont conformes aux normes de sécurité, mais ils peuvent tout de même présenter des risques pour des individus sensibles. La communication préalable est donc essentielle pour que Fiditi Sàrl adapte son intervention en conséquence.

9. Force Majeure : Responsabilités et Limitations de Fiditi Sàrl en Cas d'Événements Imprévisibles

Chez Fiditi Sàrl, notre engagement consiste à offrir des services de nettoyage, d'entretien et de lutte contre les nuisibles de manière fiable, en respectant les délais convenus et en garantissant une prestation de qualité. Cependant, comme toute entreprise, nous sommes confrontés à des événements imprévus qui échappent à notre contrôle et peuvent perturber nos opérations. Ces événements, souvent qualifiés de « force majeure », incluent des situations exceptionnelles telles que les catastrophes naturelles, les grèves, les manifestations, et d'autres circonstances imprévisibles qui peuvent affecter notre capacité à remplir nos engagements. Dans de tels cas, Fiditi Sàrl ne peut être tenu responsable des retards ou des manquements résultant directement de ces situations.

9.1 Définition de la Force Majeure : Qu'est-ce qui Constitue un Événement de Force Majeure ?

La notion de force majeure se réfère à des événements extraordinaires et indépendants de la volonté de l'entreprise, rendant impossible ou extrêmement difficile l'exécution d'un service dans les conditions habituelles. Pour Fiditi Sàrl, la force majeure inclut, sans s'y limiter, les événements suivants : **Catastrophes Naturelles** : Les catastrophes naturelles, telles que les inondations, les tempêtes, les tremblements de terre, les incendies de grande ampleur, ou autres phénomènes naturels imprévisibles, peuvent provoquer des interruptions de Par exemple, une inondation dans une zone desservie peut rendre les routes impraticables, retardant ou empêchant l'intervention de nos équipes. **Grèves et Mouvement de Grève** : Les grèves, qu'elles soient générales ou sectorielles, représentent une autre forme de force majeure. Si des grèves touchent les transports publics, les fournisseurs ou d'autres secteurs d'activité en lien avec les opérations de Fiditi Sàrl, cela peut limiter notre capacité à nous approvisionner en matériaux, à assurer les déplacements de notre personnel, ou à obtenir l'accès aux lieux d'intervention. Cela inclut également les grèves internes en cas de mobilisation du personnel pour des raisons indépendantes de la gestion de l'entreprise. **Manifestations et Troubles Civils** : Les manifestations, protestations, blocages de routes, ou tout autre trouble civil peuvent également restreindre notre capacité d'intervention, affectant directement la ponctualité de nos services et la sécurité de nos équipes. Fiditi Sàrl veille à la sécurité de ses employés et de ses clients et ne peut risquer d'intervenir dans des zones marquées par des troubles importants ou des restrictions d'accès.

Pandémies et Épidémies : Dans le cadre d'une pandémie ou d'une épidémie, des restrictions sanitaires ou des confinements peuvent être imposés, limitant les déplacements et les activités autorisées. De même, des cas de contamination au sein de notre équipe ou chez nos clients peuvent entraîner des retards ou des reports d'intervention pour des raisons de sécurité sanitaire. Dans le cas d'une situation sanitaire à grande échelle, Fiditi Sàrl se conforme strictement aux mesures de prévention et de sécurité édictées par les autorités, ce qui peut influencer la continuité de nos services.

Interdictions Gouvernementales et Restrictions Légales : Parfois, des lois ou des règlements nouveaux peuvent interdire ou limiter temporairement certaines activités. Les restrictions de voyage, les interdictions de rassemblement, ou d'autres décisions administratives peuvent affecter les opérations de l'entreprise. Fiditi Sàrl respecte les réglementations en vigueur et adapte ses services en conséquence.

9.2 Impacts de la Force Majeure sur les Engagements et les Délais de Fiditi Sàrl

Lorsqu'un événement de force majeure survient, Fiditi Sàrl prend toutes les mesures raisonnables pour minimiser les retards et assurer la continuité de ses services dans la mesure du possible. Toutefois, certains délais peuvent être inévitablement affectés. Voici les implications de la force majeure sur nos engagements :

Suspension Temporaire des Prestations : En cas de force majeure, il est possible que Fiditi Sàrl doive temporairement suspendre ses services. Par exemple, une inondation dans une zone particulière peut empêcher toute intervention dans cette région pour une durée indéterminée. Une suspension temporaire est mise en place jusqu'à ce que les conditions permettent une reprise en toute sécurité.

Délais et Retards Raisonnables : Fiditi Sàrl met tout en œuvre pour respecter les délais prévus. Cependant, face à une force majeure, les retards peuvent varier en fonction de la gravité de la situation. Nos clients sont alors informés des nouvelles estimations de délai, et notre priorité reste de reprendre les interventions dès que possible.

Réorganisation et Planification des Interventions : Dans certains cas, Fiditi Sàrl peut ajuster la planification pour éviter les zones impactées par l'événement de force majeure et intervenir en priorité dans les zones moins touchées. Notre équipe de gestion des interventions examine attentivement chaque situation pour minimiser les perturbations et garantir un service continu autant que possible.

Exemptions de Responsabilité en Cas de Force Majeure : Fiditi Sàrl ne peut être tenu pour responsable de tout manquement, retard ou interruption de service dû à un événement de force majeure. Cette exemption de responsabilité s'applique également aux frais additionnels qui pourraient être générés par une reprogrammation, une annulation ou un report de la prestation liée à cet événement imprévu.

Communication et Coordination avec le Client en Cas de Force Majeure

Fiditi Sàrl s'engage à faire preuve de transparence et à maintenir une communication constante avec le client en cas de force majeure. La coordination est essentielle pour gérer les attentes et informer sur la reprise des activités. Voici les mesures prises par Fiditi Sàrl pour informer et coopérer avec ses clients lors de situations exceptionnelles : **Notification des Clients** : Dès qu'un événement de force majeure impacte une intervention planifiée, le client est informé dans les plus brefs délais. Nous faisons en sorte d'expliquer la nature de l'événement, l'impact potentiel sur le service prévu, et les délais estimés de reprise des prestations. **Réévaluation de l'Intervention** : Si l'événement persiste ou si les conditions restent défavorables, une réévaluation de la situation est effectuée avec le client. Nous pouvons proposer des alternatives, comme le report de l'intervention à une date ultérieure, l'ajustement de certaines prestations ou, dans certains cas, l'annulation temporaire de la prestation jusqu'à ce que les conditions se stabilisent. **Assistance et Conseils** : En cas d'événements de force majeure, nous restons disponibles pour répondre aux questions de nos clients, les conseiller sur la marche à suivre, et les tenir informés des évolutions de la situation. Fiditi Sàrl adopte une approche proactive pour minimiser les inconvénients et garantir une reprise rapide et efficace dès que possible.

10. Collaboration du Client : L'Engagement de Fiditi Sàrl pour Prévenir les Réinfestations après un Traitement contre les Nuisibles

Chez Fiditi Sàrl, notre mission est d'offrir des solutions efficaces et durables pour la lutte contre les nuisibles, tout en garantissant la satisfaction de nos clients. Après un traitement, nous savons que le rôle du client est tout aussi crucial pour assurer un environnement exempt de nuisibles. C'est pourquoi nous fournissons des consignes détaillées et personnalisées pour prévenir toute réinfestation. Cependant, il est important de noter que Fiditi Sàrl décline toute responsabilité en cas de réapparition de l'infestation si les recommandations transmises n'ont pas été rigoureusement suivies par le client. Cette approche met en évidence l'importance de la collaboration entre Fiditi Sàrl et le client dans la lutte contre les nuisibles.

10.1 Collaboration du Client : L'Engagement de Fiditi Sàrl pour Prévenir les Réinfestations après un Traitement contre les Nuisibles

Chez Fiditi Sàrl, notre mission est d'offrir des solutions efficaces et durables pour la lutte contre les nuisibles, tout en garantissant la satisfaction de nos clients. Après un traitement, nous savons que le rôle du client est tout aussi crucial pour assurer un environnement exempt de nuisibles. C'est pourquoi nous fournissons des consignes détaillées et personnalisées pour prévenir toute réinfestation. Cependant, il est important de noter que Fiditi Sàrl décline toute responsabilité en cas de réapparition de l'infestation si les recommandations transmises n'ont pas été rigoureusement suivies par le client. Cette approche met en évidence l'importance de la collaboration entre Fiditi Sàrl et le client dans la lutte contre les nuisibles.

10.2 Consignes Détails : Prévenir les Réinfestations

Après un traitement contre les nuisibles, Fiditi Sàrl délivre des consignes détaillées, qui comprennent, mais ne se limitent pas à :

Nettoyage et Désencombrement : Il est essentiel que le client procède à un nettoyage en profondeur des lieux traités. Cela inclut le rangement des objets, l'élimination des déchets et le nettoyage des Un environnement propre limite les possibilités pour les nuisibles de se cacher et de se reproduire. **Contrôle des Accès** : Les clients doivent veiller à ce que les points d'entrée potentiels soient correctement scellés. Cela comprend les fissures, les trous et les espaces autour des portes et fenêtres. Une inspection régulière des lieux permet de détecter les nouveaux points d'accès et d'agir rapidement. **Gestion des Déchets** : Une bonne gestion des déchets est cruciale pour prévenir la réapparition des Les clients doivent s'assurer que les poubelles sont bien fermées et que les déchets sont enlevés régulièrement. Cela réduit les sources de nourriture qui peuvent attirer les nuisibles. **Suivi Régulier** : Nous recommandons aux clients de mettre en place un programme de suivi régulier pour détecter rapidement tout signe de réinfestation. Cela peut inclure des inspections visuelles et l'utilisation de pièges pour capturer d'éventuels nuisibles. **Rapport de l'Observation** : En cas de doute ou d'observation de signes d'une nouvelle infestation, il est crucial que le client nous informe immédiatement. Une réaction rapide peut aider à limiter l'ampleur d'un problème potentiel.

10.3 Exonération de Responsabilité : Conditions de Mise en Œuvre des Recommandations

Fiditi Sàrl prend très au sérieux la prévention des réinfestations et se donne pour mission de fournir aux clients toutes les informations nécessaires pour maintenir un environnement sain. Toutefois, il est important de souligner que notre responsabilité est limitée si les recommandations fournies ne sont pas suivies. Voici comment cela se manifeste :

Responsabilité du Client : Une fois le traitement effectué, la responsabilité de la mise en œuvre des consignes de prévention incombe au client. Si les mesures de précaution ne sont pas prises, ou si les recommandations ne sont pas appliquées de manière rigoureuse, Fiditi Sàrl ne peut être tenu responsable en cas de réinfestation.

Documentation des Instructions : Toutes les recommandations et instructions sont documentées et fournies au client par écrit. Cela permet de garantir que le client comprend bien les mesures à prendre et de disposer d'une référence à consulter si besoin. **Limitation des Garanties** : En raison de la nature variable des environnements et des comportements humains, nous ne pouvons garantir l'absence totale de nuisibles après le traitement. Des facteurs extérieurs, comme l'environnement immédiat ou les habitudes de vie, peuvent influencer la réinfestation. C'est pourquoi il est crucial que les clients s'engagent activement à suivre nos recommandations.

10.4 Importance de la Communication : Établir un Dialogue Ouvert

La communication est un élément clé dans la collaboration entre Fiditi Sàrl et ses clients. Nous encourageons un dialogue ouvert pour aborder toute question ou préoccupation que le client pourrait avoir après le traitement. Voici comment nous facilitons la communication : **Disponibilité pour les Questions** : Nos experts restent disponibles pour répondre aux questions des clients, fournir des éclaircissements sur les consignes et aider à résoudre d'éventuels problèmes liés à la prévention des nuisibles. **Rapports de Suivi** : Dans le cadre de notre engagement envers le client, nous proposons des visites de suivi pour évaluer l'efficacité des mesures mises en place. Ces visites permettent de faire le point sur la situation, d'apporter des ajustements si nécessaire, et de renforcer la collaboration. **Feedback des Clients** : Nous invitons nos clients à nous faire part de leur expérience après l'intervention. Leurs retours sont précieux pour améliorer nos services et ajuster nos recommandations.

11. Confidentialité et Protection des Données : Engagements de Fiditi Sàrl envers ses Clients

Dans le cadre de ses activités, Fiditi Sàrl reconnaît l'importance cruciale de la confidentialité et de la protection des données personnelles de ses clients. La confiance que nos clients nous accordent est au cœur de notre relation commerciale, et nous nous engageons à traiter toutes les informations de manière responsable, éthique et conforme à la législation en vigueur. Ce texte vise à exposer en détail nos politiques concernant la confidentialité des données et à établir les responsabilités des deux parties dans la préservation de cette confidentialité.

11.1 Engagement de Fiditi Sàrl en Matière de Confidentialité

Fiditi Sàrl s'engage à garantir la confidentialité des informations personnelles fournies par ses clients. Cela inclut toutes les données identifiables, telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, ainsi que toute autre information personnelle pertinente dans le cadre de la gestion des prestations que nous offrons. Nos engagements incluent les éléments suivants :

a. Collecte et Utilisation des Informations

Les informations personnelles collectées sont utilisées exclusivement pour des finalités spécifiques liées à la gestion des prestations. Cela inclut : **La planification des interventions** : Les informations sont nécessaires pour organiser efficacement les services, s'assurer que nos équipes disposent des détails nécessaires pour intervenir dans les meilleures conditions. **La facturation et la gestion des paiements** : Pour assurer un processus de facturation fluide et transparent, il est essentiel d'avoir accès aux données pertinentes. **Le suivi et la satisfaction client** : Nous utilisons les informations pour évaluer la satisfaction des clients, ce qui nous permet d'améliorer continuellement nos services.

b. Non-Divulgation à des Tiers

Fiditi Sàrl s'engage formellement à ne pas divulguer les informations personnelles de ses clients à des tiers sans obtenir leur consentement préalable. Cette politique inclut : **Absence de partage avec des partenaires commerciaux** : Nous ne partageons pas d'informations avec d'autres entreprises ou partenaires à des fins commerciales, publicitaires ou promotionnelles sans l'accord explicite du client. **Protection des données** : Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre toute utilisation non autorisée, perte ou divulgation. Cela inclut des protocoles de sécurité, des systèmes de gestion des accès et des politiques internes de protection des données.

11.2 Responsabilité du Client : Protection des Informations Confidentielles

La confidentialité est un engagement mutuel. En plus de nos obligations, il est également essentiel que le client prenne des mesures pour protéger les informations confidentielles de Fiditi Sàrl. Ce qui suit souligne les responsabilités du client en matière de protection des données :

a. Interdiction de Divulgence d'Informations Confidentielles

Le client s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de Fiditi Sàrl à des entreprises concurrentes. Cela inclut, mais ne se limite pas à : **Informations**

bancaires : Les détails tels que l'IBAN et toute autre information financière sensible doivent rester strictement confidentiels.

Tarification des prestations : Les prix pratiqués par Fiditi Sàrl pour ses services sont considérés comme des informations stratégiques. Le client s'engage à ne pas partager ces informations avec des concurrents, afin de protéger notre position sur le marché. **Méthodes de travail** : Les techniques et méthodes employées par Fiditi Sàrl dans le cadre de ses interventions sont le fruit de notre expertise et de notre expérience. Le client s'engage à ne pas divulguer ces informations, préservant ainsi notre avantage compétitif.

b. Sensibilisation à la Confidentialité

Il est de la responsabilité du client de prendre conscience de l'importance de la confidentialité des informations qu'il détient. Cela implique : **Éducation sur les pratiques de sécurité** : Les clients doivent être conscients des bonnes pratiques en matière de protection des données, telles que l'utilisation de mots de passe sécurisés et la mise à jour régulière de leurs systèmes.

Signalement des violations potentielles :

En cas de suspicion de fuite d'informations confidentielles, le client doit en informer immédiatement Fiditi Sàrl, permettant ainsi une réponse rapide pour atténuer les risques.

12. Réclamation et Résiliation : Conditions et Procédures de Fiditi Sàrl

Dans le cadre de notre engagement envers la satisfaction de nos clients, Fiditi Sàrl établit des lignes directrices claires concernant le processus de réclamation et les modalités de résiliation. Ces procédures visent à garantir une communication efficace entre les parties et à traiter les préoccupations de manière équitable et rapide. Ce texte détaille les conditions liées aux réclamations et à la résiliation du contrat, en mettant en lumière les droits et les responsabilités de chacune des parties.

12.1 Réclamation : Procédures et Délais

La possibilité de faire une réclamation est un élément essentiel dans la relation entre Fiditi Sàrl et ses clients. Nous reconnaissons que des imprévus peuvent survenir et qu'il est crucial de disposer d'un mécanisme pour signaler toute insatisfaction concernant les prestations fournies.

a. Délai de Réclamation

Pour garantir une gestion efficace des réclamations, il est impératif que toute réclamation soit adressée à Fiditi Sàrl dans un délai de **48 heures** suivant la date de la prestation. Ce délai est établi pour plusieurs raisons : **Rétroaction rapide** : Un délai de 48 jours permet à Fiditi Sàrl d'examiner rapidement les circonstances de la prestation concernée. Plus une réclamation est formulée tôt, plus il est facile de se souvenir des détails et de résoudre le problème de manière appropriée. **Évaluation des prestations** : Cela permet à notre équipe d'évaluer la situation avec précision, de comprendre les problèmes rencontrés et d'apporter les corrections nécessaires pour éviter que des situations similaires ne se reproduisent à l'avenir.

b. Modalités de Soumission des Réclamations

Les clients peuvent adresser leurs réclamations par différents moyens, notamment : **Par écrit** : Il est conseillé d'envoyer une réclamation par e-mail ou par courrier postal, en fournissant des détails précis concernant la prestation, la nature de la réclamation et toute documentation pertinente (photos, factures, etc.). **Appel téléphonique** : Bien que nous encourageons une documentation écrite pour assurer un suivi adéquat, les clients peuvent également nous contacter par téléphone pour discuter de leurs préoccupations. Cependant, une confirmation écrite de la réclamation est nécessaire pour enregistrement officiel.

c. Traitement des Réclamations

Une fois la réclamation reçue, Fiditi Sàrl s'engage à : **Accuser réception** : Nous confirmerons la réception de la réclamation dans un délai de 48 heures, afin d'informer le client que sa demande est en cours de traitement. **Enquête approfondie** : Nous procéderons à une enquête approfondie concernant la nature de la réclamation. Cela peut impliquer des discussions avec les employés concernés et une analyse des dossiers relatifs à la prestation.

Communication des résultats : Après évaluation, Fiditi Sàrl informera le client de la décision prise concernant sa réclamation, accompagnée des mesures éventuelles qui seront mises en place pour résoudre le problème.

Il est important de noter qu'une réclamation formulée après le délai de 48 heures jours ne sera pas acceptée, ce qui souligne l'importance de la réactivité de nos clients dans ce processus.

12.2 Résiliation : Conditions et Préavis

La résiliation d'un contrat est une mesure sérieuse qui peut avoir des implications importantes pour les deux parties. Fiditi Sàrl reconnaît qu'il peut y avoir des situations où la résiliation du contrat devient nécessaire en raison de non-respect des conditions convenues.

a. Motifs de Résiliation

La résiliation du contrat peut être envisagée dans les situations suivantes : **Non-respect des engagements contractuels** : Si l'une des parties ne respecte pas les obligations stipulées dans le contrat (par exemple, défaut de paiement, non-respect des délais, etc.), l'autre partie peut choisir de résilier le contrat. **Insatisfaction persistante** : Si les réclamations répétées ne sont pas satisfaites ou si la qualité des services fournis ne répond pas aux attentes convenues, cela peut également justifier une résiliation.

b. Préavis de Résiliation

Lorsqu'une partie souhaite résilier le contrat, un préavis selon l'accord des deux parties est requis. Ce préavis doit être notifié par écrit, de préférence par e-mail ou courrier recommandé, et doit indiquer clairement l'intention de résilier le contrat ainsi que les motifs de cette décision. **Communication claire** : Un préavis écrit est essentiel pour garantir que toutes les parties sont informées des intentions et des motifs de la résiliation, permettant ainsi de clarifier toute ambiguïté et de préparer la transition. **Période de préavis** : Cette période de préavis permet également à la partie adverse de prendre des mesures correctives si cela est approprié, offrant ainsi une dernière chance de résoudre les problèmes avant la résiliation définitive.

12.3 Conséquences de la Résiliation

La résiliation d'un contrat entraîne certaines conséquences qui doivent être prises en compte par les deux parties : **Fin des obligations contractuelles** : Une fois le contrat résilié, toutes les obligations contractuelles prennent fin. Cependant, toute obligation de paiement pour des services rendus avant la résiliation demeure en vigueur. **Récupération des biens** : Si des biens ont été fournis par Fiditi Sàrl dans le cadre de la prestation, les modalités de récupération de ces biens doivent être convenues entre les parties. **Confidentialité et protection des données** : Même après résiliation, les engagements concernant la confidentialité des données et la non-divulgence des informations sensibles demeurent en vigueur.