



Conditions générales de nettoyage

Belgique



Gom

Part of Facilicom

CONDITIONS GÉNÉRALES DE NETTOYAGE

Belgique

Chapitre A : Partie générale relative à tous les types de services de nettoyage

Article 1. Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

RG/RGPD : Règlement Général (européen) sur la Protection des Données ;

CG : les présentes conditions générales ;

CCT de la CP 121 : les Conventions Collectives de Travail telles qu'elles sont conclues au sein de la commission paritaire pour le Nettoyage : Travaux de nettoyage et de lavage de vitres comme le nettoyage, l'évacuation, la désinfection, etc. d'Objets au sens le plus large du terme.

Services : Travaux de nettoyage et de lavage de vitres comme le nettoyage, l'évacuation, la désinfection d'Objets au sens le plus large du terme.

Dispositifs : les moyens utilisés par le Contractant pour les besoins des Travaux tels que détergents et matériel, élévateurs à nacelle, équipements et machines, etc.

Informations : toutes les informations, données, matériel et instructions reçus du Client ou de tiers à la demande du Client, dont également des informations relatives à l'Objet et aux surfaces à nettoyer dans ce contexte.

Objet : l'objet des Travaux, notamment mais pas exclusivement l'intérieur et l'extérieur d'un bâtiment comme les sols, les façades, les fenêtres, l'intérieur et l'extérieur d'un bateau, les salles blanches, un bus, un train, des sanitaires, un moyen de production, un abattoir, une usine, un terrain industriel, une installation, un stock, un inventaire et/ou un autre bien meuble ou immeuble, etc.

Client : la personne physique ou morale qui conclut une Convention avec le Contractant ;

Contractant : Gom Nettoyage Belgique enregistré sous le numéro 414.600.566.02.28.01;

Convention : toute convention de mission entre les Parties visant à fournir des Produits et Services, y compris le Programme de travail, toute modification écrite ou complément à la Convention, ses prolongations tacites ainsi que tous les actes effectifs et juridiques en vue de la préparation et de l'exécution de la présente convention, y compris les offres verbales et écrites du Contractant ;

Parties : Contractant et Client ;

Produits : Détergents, appareils, machines, installations, consommables (sanitaires), etc. qui ont un lien avec les Services au sens le plus large du terme et qui sont vendus ou loués au Client.

Travailleurs : tant les ouvriers que les employés ;

Travaux : toutes les actions et opérations à réaliser par le Contractant au profit du Client qui sont utiles et indispensables pour la fourniture de

Services tels que décrits dans la Convention ;

Programme de travail : un aperçu (bon de travail, etc.) qui fait partie de la Convention et sur lequel, le Contractant, en accord avec le Client, fournit une description la plus détaillée possible des Travaux, en mentionnant, si possible, le lieu, l'heure et la fréquence des Travaux, etc. y compris les mesures préparatoires à ces activités.

Article 2. Ordre

2.1 Le Chapitre A s'applique à la livraison de tous les Travaux, Dispositifs et Produits par le Contractant. En cas de conflit entre le contenu ou l'interprétation de la Confirmation de commande et les CG, le contenu de la Confirmation de commande prévaut. En cas de contradiction entre le contenu ou l'interprétation du chapitre A et B, le chapitre B l'emporte sur le chapitre A si les Services du chapitre B sont d'application.

Article 3. Dispositions générales

3.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les Conventions.

3.2 Les clauses qui diffèrent des présentes conditions ne sont contraignantes que si elles ont été convenues par écrit entre les Parties et s'appliquent uniquement au cas en question.

3.3 Les conditions générales déclarées applicables par le Client, quel que soit le moment où il y est fait référence, ne s'appliquent jamais entre les Parties.

3.4 Toutes les clauses des présentes conditions ont été élaborées non seulement au profit du Contractant, mais également au profit de ses administrateurs, actionnaires, et de toutes les personnes qui travaillent pour le Contractant ; toutes les personnes engagées par le Contractant dans le cadre de l'exécution d'une Convention ; et toutes les personnes dont les actes ou omissions pourraient engager la responsabilité légale du Contractant.

3.5 Le cas échéant, si le Contractant, pour des considérations commerciales, s'écarte du respect strict des présentes conditions, cela ne veut pas dire qu'il perd le droit d'exiger le respect strict de ces conditions dans des situations futures, similaires ou non.

3.6 Le Contractant se réserve le droit de compléter et/ou de modifier les CG unilatéralement et à tout moment. Ces modifications et/ou ajouts engagent uniquement le Client après avoir été déclarées applicables par écrit avec l'envoi des conditions. Les dérogations aux présentes CG à la demande du Client ne sont valables que si elles ont été expressément convenues par écrit.

3.7 Si ces conditions ont également été établies dans une autre langue que le néerlandais, c'est toujours le néerlandais qui prévaut en cas de différences.

Article 4. Offre et acceptation, réalisation de la Convention

- 4.1 Toutes les offres de services du Contractant sont sans engagement, c'est-à-dire que le Contractant peut révoquer l'offre tant qu'elle n'a pas été acceptée par le Client, sauf s'ils ont convenu d'une durée de validité.
- 4.2 Tous les montants/prix contractuels s'entendent hors TVA, sauf indication contraire.
- 4.3 Les erreurs manifestes ou les erreurs dans les offres de Services ne lient pas le Contractant.
- 4.4 Une acceptation par le Client qui, que ce soit sur des points mineurs ou non, s'écarte de l'offre du Contractant, est toujours considérée comme un rejet de l'offre et comme une nouvelle offre du Client. Une Convention ne sera conclue conformément à cette nouvelle offre qu'après acceptation écrite de celle-ci par le Contractant.
- 4.5 En outre, une Convention est, entre autres, conclue au moment où :
- (1) l'offre de Services et/ou de Produits du Contractant est acceptée par écrit par le Client, ou
 - (2) le Contractant confirme par écrit la livraison des Services et/ou des Produits après convention verbale entre les Parties ; ou
 - (3) Le Client autorise tacitement le Contractant à commencer l'exécution de la Convention et les Travaux qui y sont visés.

Article 5. Exécution de la Convention et Programme de travail par le Contractant

- 5.1 Le Programme de travail engage les Parties en ce qui concerne l'étendue et la qualité des Travaux. Par conséquent, le Client n'est pas autorisé à donner verbalement aux employés du Contractant des instructions sur l'Objet afin de s'écarter du Programme de travail. Toutefois, si cela devait se produire, le Contractant est en droit, le cas échéant avec effet rétroactif, de facturer des travaux supplémentaires.
- 5.2 Si, sans le consentement du Client, des employés du Contractant n'exécutent pas certaines parties du Programme de travail au détriment du Client, le Contractant interpellera aussitôt les employés à ce sujet après avoir reçu la notification écrite du Client. Après vérification, le Contractant fera exécuter par ses employés les Travaux qui n'ont pas été réalisés et ce, le jour suivant où les employés du contractant sont présents sur l'Objet ou bien il procédera au crédit partiel de la facture. Ce qui précède est laissé à la discrétion du Contractant.
- 5.3 Si, pendant l'exécution de la Convention, le Contractant constate que de petits écarts par rapport au Programme de travail s'imposent pour pouvoir réaliser totalement ou partiellement les Services, le Contractant peut, mais sans adaptation du prix, modifier le Programme de travail comme bon lui semble, à condition de garantir une qualité comparable.
- 5.4 Si, pendant l'exécution de la Convention, le Contractant constate que des écarts permanents et donc des modifications du Programme de travail sont indispensables pour pouvoir réaliser totalement ou partiellement les Services, et qu'une adaptation du prix s'impose raisonnablement, cette modification du Programme de travail interviendra uniquement une fois que l'adaptation de prix aura été convenue avec

le Client. Tant que la modification de prix n'a pas été acceptée, le Contractant peut suspendre les Travaux résultant de ces écarts permanents.

- 5.5 Si rien n'est prévu dans la Convention, les Travaux sont réalisés exclusivement les jours ouvrables du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés prévus par la loi en Belgique. Si des circonstances particulières soudaines l'exigent, de l'avis du Client ou du Contractant, il peut être dérogé aux dispositions du présent article, de commun accord mais pas sans se consulter et, le cas échéant, de convenir d'un supplément.
- 5.6 Si le Client préfère que les travaux soient réalisés avant ou après les heures d'ouverture, lorsque tout le monde a quitté l'immeuble, il doit s'assurer lui-même que tous les documents importants et confidentiels et les objets de valeur sont mis sous clé, et le Client en assume l'entière responsabilité.
- 5.7 Pendant l'exécution des travaux, le Client s'engage à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles anormaux ou d'entraves qui empêchent les prestations normales de nettoyage.
- 5.8 Si, en raison de travaux de rénovation non annoncés ou d'obstacles, le nettoyage ne peut être réalisé entièrement ou en partie, le Client n'a pas droit à un crédit partiel ou total du montant contractuel.
- 5.9 Toutefois, en cas de réduction substantielle des heures, par exemple en raison de travaux de rénovation sur plus de 100 m², elle doit être annoncée en temps utile, c'est-à-dire au moins 8 semaines avant le début des travaux avec des informations concrètes sur le calendrier afin que les mesures requises puissent être prises à l'égard du personnel.
- 5.10 Afin d'éviter des adaptations contractuelles temporaires, le temps disponible peut également être consacré à d'autres prestations habituelles.
- 5.11 En raison de sa nature spécifique, un grand nettoyage après des travaux de rénovation n'est pas inclus dans le montant contractuel.
- 5.12 Si les Travaux sont arrêtés ou interrompus suite à un événement inattendu qu'il était impossible de prévoir, de quelque nature que ce soit ou pour une cause qui est aux risques et périls du Client comme, par exemple, le non fonctionnement du dispositif de nettoyage et des installations qui sont la propriété du Client, le temps perdu peut être considéré comme heures prestées et facturées au Client. Ces heures seront mentionnées séparément sur la facture.
- 5.13 Si les employés du Contractant doivent respecter des règles locales spécifiques de sécurité et de conduite sur les Objets, le Client doit communiquer ces règles en temps utile aux employés, c'est-à-dire avant le début des Travaux, avec des consignes et des explications suffisantes et avec une copie au supérieur hiérarchique du Contractant. Le Client doit également afficher ou mettre à disposition de manière visible une copie de ces règles dans l'espace de travail du Contractant.

Article 6. Respect et contrôle du Programme de travail

- 6.1 Sur le lieu d'exécution, le Contractant mettra un ou plusieurs journaux de bord à la disposition du Client. Le Client pourra y noter ses commentaires, observations et constatations. Le Contractant s'engage à prendre connaissance de ces notes, si possible à en assurer le suivi et/ou à en discuter avec le responsable du Client.
- 6.2 Afin de contrôler l'exécution des Travaux, le Contractant prévoit régulièrement la visite sur le lieu d'exécution d'un superviseur spécialement formé à cet effet. Le superviseur est chargé de la conduite et de la surveillance des travaux. Il ou elle est responsable des instructions nécessaires, du remplacement en cas d'absence, de la fourniture du matériel de nettoyage et du premier contact avec le Client.
- 6.3 Le Client adresse ses souhaits, questions ou problèmes à la direction du Contractant en ce qui concerne l'exécution des travaux ou le comportement du personnel exécutif.
- 6.4 Périodiquement, en fonction de la taille du bâtiment ou comme convenu, l'on procède à une évaluation du service chez le Client. Cette évaluation a lieu entre le Contractant et le Client. Le rapport écrit de cette évaluation est mis à la disposition du Client.
- 6.5 Il incombe au Client d'informer immédiatement par écrit le Contractant si les Travaux n'ont pas été réalisés conformément au Programme de travail et s'en écartent dans une large mesure au détriment du Client. En principe, le Programme de travail repose sur un système de normes et de contrôle de la qualité convenu entre les Parties et qui permet d'établir de façon objective si le résultat des Travaux et la mise en œuvre du Programme de travail sont conformes à ces normes. Cette notification écrite reprend au moins une description précise de l'heure, de la nature et de la gravité de l'écart constaté, de l'Objet, du lieu et d'un délai raisonnable dans lequel le Contractant doit rectifier l'écart observé.

Article 7. Dispositifs et soutien par le Client

- 7.1 Le Contractant est libre de choisir les Dispositifs. Tous les Dispositifs sont inclus dans le prix, sauf convention contraire écrite entre les Parties.
- 7.2 Le Client veille à ce qu'il y ait suffisamment d'eau chaude et froide propre, de pression d'eau, d'électricité, de gaz, d'air et de vapeur disponibles gratuitement pour la mise en œuvre du Programme de travail.
- 7.3 Le Client mettra gratuitement à disposition suffisamment d'espaces refermables, comme des armoires de travail, etc., pour le stockage, entre autres, des Dispositifs. Ces espaces refermables sont uniquement accessibles au Contractant et à ses employés. Dans ce contexte, le Client est tenu de gérer en bon père de famille les Dispositifs du Contractant qui sont utilisés et stockés dans le local d'exploitation du Client et notamment de refermer correctement l'Objet et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour préserver ces Dispositifs.
- 7.4 Sauf convention contraire, les Dispositifs restent la propriété du Contractant.
- 7.5 Le Client est tenu, à la première demande du Contractant, de coopérer afin que le Contractant puisse récupérer les Dispositifs susmentionnés. Voilà pourquoi le Client renonce à d'éventuels droits de

rétenion concernant ces Dispositifs et ne saisira pas/ ne fera pas saisir les Dispositifs.

- 7.6 Le personnel exécutif est doté des vêtements de travail appropriés. En accord avec le Contractant, le Client fournira gratuitement des facilités suffisantes aux employés du Contractant, comme un vestiaire, une salle de rangement, une salle de repos, etc. Dans ce cadre, le Client se conforme aux dispositions légales en vigueur.
- 7.7 Le Client permettra au Contractant d'évacuer les déchets provenant du nettoyage de quelque nature que ce soit dans le local mis à disposition par le Client.
- 7.8 Le Client est tenu d'informer le Contractant correctement, le plus complètement possible et en temps utile, de tous les aspects qui peuvent être importants pour la réalisation de la Convention ou qui doivent être obligatoirement communiqués en vertu de la loi. À cet égard, le Contractant peut se fier à l'exactitude et à l'exhaustivité des informations dispensées par le Client, sans qu'il soit tenu de vérifier les informations fournies par le Client. Le Client garantit également l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des informations dispensées au Contractant, même si elles proviennent de tiers. Les Informations doivent être fournies sous la forme et de la façon demandée par le Contractant. À défaut d'informations correctes, le Contractant n'est pas responsable des dommages causés à un Objet.
- 7.9 Si les informations ne sont pas communiquées ou ne le sont pas à temps, le Contractant est autorisé à suspendre immédiatement l'exécution (ultérieure) des Travaux. Si l'exécution de la Convention est ralentie par le non-respect, par le client, de ses obligations visées dans le présent article, les coûts (supplémentaires) qui en résultent seront à charge du Client et le Contractant est en droit de facturer des frais (supplémentaires) pour les Travaux (supplémentaires) qui se sont, de ce fait, avérés indispensables.

Article 8. Sous-traitance

- 8.1 Le Contractant fera preuve de diligence dans le choix des sous-traitants pour l'exécution de la Convention et, si le Contractant le juge nécessaire, il consultera le Client au préalable.

Article 9. Prix des Travaux

- 9.1 Le prix des Travaux repose sur les facteurs objectifs et subjectifs suivants qui ne sont pas exhaustifs : Nous entendons par facteurs objectifs : les facteurs déterminant le prix de revient au moment de la conclusion de la Convention, dont les salaires, les charges sociales, les produits de nettoyage, le matériel, l'inspection et les coûts généraux. Sauf convention contraire, les prix ne comprennent pas l'enlèvement et l'élimination des gros déchets, la livraison de papier WC, de savon et de serviettes en papier, ni la location de tapis d'entrée. Les éventuelles nouvelles écotaxes et nouveaux impôts ne sont pas inclus dans le calcul du prix. Ils sont, le cas échéant, à charge du Client. Nous entendons par facteurs subjectifs : les souhaits du Client et les qualités présentes, spécifiées ou supposées de l'Objet lors de la réception des travaux, notamment mais pas exclusivement la superficie, l'occupation, l'accessibilité, la décoration, l'ameublement, l'usage et la destination.

- 9.2 Les salaires des ouvriers et des employés représentent la majorité des coûts du Contractant. Les indexations des salaires, telles qu'elles sont appliquées au sein de la CP 121, seront répercutées sur le Client à la date de l'indexation. En outre, les augmentations de salaires des employés et autres augmentations de coûts seront répercutées sur les tarifs. Après la conclusion de la Convention, dès qu'une modification intervient dans d'autres facteurs objectifs sur laquelle le Contractant n'a raisonnablement aucune influence, notamment mais pas exclusivement une modification des CCT en vigueur et/ou une modification de loi, le Contractant a le droit de répercuter les hausses de coûts qui en découlent sur le Client, même si la modification était prévisible au moment de la conclusion de la Convention.
- 9.3 Après la conclusion de la Convention, si les facteurs subjectifs subissent une modification qui, de l'avis du Contractant, nécessite une adaptation du Programme de travail et du prix, cette adaptation de prix interviendra après accord écrit du Client. Tant que l'adaptation de prix n'a pas été acceptée, le Contractant peut suspendre les Travaux résultant de cette modification.
- 9.4 Le Client n'a pas droit à une réduction de prix si l'exécution des Travaux n'est pas ou pas totalement possible ou n'est pas judicieuse suite à des circonstances qui sont aux risques et périls du Client en vertu de la loi, d'un acte juridique ou des usages.
- 9.5 Les fixations de prix tiennent compte des jours de congé prévus par la loi en Belgique et des éventuelles périodes de fermeture fixes ou des fermetures partielles du client. Les jours de congé, les jours fériés ne seront pas crédités. Si les périodes de fermeture ne sont pas indiquées dans l'offre ou si le calendrier social de l'entreprise n'est pas communiqué par le Client au début de la nouvelle année, ce dernier n'a pas droit à un crédit pour les jours où il est impossible de travailler. Si une année quelconque est une année bissextile et/ou comporte une 53ème semaine, le contractant facturera cette journée et/ou semaine supplémentaire.

- 10.6 Si un plan de paiement échelonné ou un report de paiement avait été accordé au Client, en cas de non-paiement à l'échéance d'un seul remboursement, toutes les factures envoyées seront immédiatement exigibles et la facilité de paiement ou le report de paiement sera annulé.
- 10.7 Les réclamations relatives à la facturation doivent être transmises au Contractant via l'adresse e-mail mentionnée sur la facture, dans les huit jours suivant la date de facture ; à défaut, la facture sera réputée acceptée par le Client.
- 10.8 Si le Contractant a des doutes fondés sur la capacité de paiement du Client, le Contractant peut, à la première demande, tant avant que pendant l'exécution de la Convention, exiger du Client un paiement anticipé total ou partiel ou une garantie suffisante du respect de ses engagements.
- 10.9 Si les Travaux sont uniques, le Contractant est en droit de demander un acompte d'au moins 30 % du prix avant le début des Travaux.
- 10.10 Sous réserve de dispositions légales particulière et pour garantir le remboursement de tous les montants dus par le Client au Contractant, du fait de toutes les créances actuelles et/ou futures, quelle que soit leur nature, le Client donne en gage au profit du Contractant : toutes les créances actuelles et futures envers des tiers, à quelque titre que ce soit telles que des créances commerciales et autres envers des clients, les remboursements de prestations et de services, les créances issues de revenus mobiliers ou immobiliers, les mandats de dommages et intérêts, les pensions, les prestations de l'assurance, les versements de la sécurité sociale ou les créances envers l'État dans le cadre de la réglementation fiscale. Le Client s'engage, sur simple demande du Contractant, à fournir tous les renseignements et documents relatifs à ces créances.
- 10.11 Le Contractant a le droit de compenser des créances - exigibles ou non - d'une ou de plusieurs sociétés de Facilicom Group N.V. au nom de cette ou de ces sociétés du groupe, avec des créances détenues par le client à l'égard du contractant en vertu de la Convention. Dans la mesure où le consentement du client est requis, ce consentement est réputé avoir été accordé au contractant de manière inconditionnelle est irrévocable.

Article 10. Conditions de paiement

- 10.1 Vers le 25 de chaque mois, le contractant envoie une facture au client pour l'exécution des travaux et/ou les livraisons conformément aux montants/prix contractuels conclus dans la convention. Les missions supplémentaires et périodiques seront facturées séparément après exécution des travaux ou éventuellement au moyen de factures partielles intermédiaires.
- 10.2 Les factures doivent être payées dans les 30 jours suivant la date de facture ou plus tôt, selon les modalités convenues. Sauf convention contractuelle, aucun escompte n'est accordé. Le paiement doit être effectué sans condition et sans report, remise ou compensation, à quelque titre que ce soit.
- 10.3 En cas de non-paiement du montant de la facture à l'échéance, ce dernier sera majoré de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de 1% par mois avec un minimum de 125 €, et ce à partir de la date de la facture.
- 10.4 En cas de non-paiement permanent après mise en demeure par lettre recommandée, une indemnité de 10 % sera due sur le montant de la facture avec un minimum de 62 € à majorer de tous les frais de perception et des frais de dossier juridique.
- 10.5 Si le Client ne remplit pas ses obligations de paie-

Article 11. Réserve de propriété

- 11.1 Le Contractant conserve la pleine propriété des Produits et/ou Dispositifs vendus jusqu'au paiement intégral du montant, en principal et accessoires. Les Produits et/ou Dispositifs livrés restent la pleine propriété du Contractant et seront considérés comme placés en dépôt. Toutefois, le Client supporte le risque du préjudice subi ou causé par ces Produits et/ou Dispositifs pour quelque raison que ce soit. Le Client ne pourra en aucun cas disposer des Produits et/ou Dispositifs sans l'accord préalable du Contractant jusqu'à leur paiement complet.

- 11.2 Le Client ne peut pas mettre en gage les Produits et/ou Dispositifs ni les grever tant que la propriété n'est pas transférée au Client. Le Client s'engage à informer immédiatement le Contractant par e-mail, confirmé par lettre recommandée, de toute saisie par un tiers des Produits et/ou Dispositifs livrés.
- 11.3 Le défaut de paiement à une échéance quelconque peut entraîner la réclamation des Produits et/ou Dispositifs vendus par le Contractant, et ce, aux frais du Client.
- 11.4 Si le Client revend les Produits et/ou Dispositifs impayés, le Contractant conserve également la possibilité de réclamer au client le prix de la revente des Produits et/ou Dispositifs. La réserve de propriété est alors transférée au prix de revente.
- 11.5 En vertu de la réserve de propriété, le Client est tenu de conserver les Produits et/ou Dispositifs avec la diligence qui s'impose et en tant que propriété reconnaissable du Contractant.
- 11.6 Tant que la propriété des Produits n'a pas été transférée au Client, il ne peut pas mettre en gage les Produits ou accorder tout autre droit sur ces derniers à un tiers. Le Client n'a pas le droit non plus de revendre ces Produits sauf si c'est l'usage dans le cadre des activités normales de son entreprise.
- 11.7 Si le Client manque à ses obligations ou si le Contractant a de bonnes raisons de craindre que le Client manquera à ses obligations, le Contractant a le droit, sans préjudice de ses autres droits, d'exiger la délivrance immédiate des Produits et/ou Dispositifs faisant l'objet d'une réserve de propriété. À cet effet, le Client déclare que, à la première demande du Contractant, il fournira à tout moment souhaité par le Contractant toutes les données pertinentes de l'administration. Par ailleurs, le Client déclare que, à la première demande, il accordera au Contractant l'accès à ses bâtiments et terrains professionnels afin de lui permettre de vérifier si les Produits et/ou Dispositifs sont toujours présents dans le stock du Client afin de les emporter ou d'en céder la propriété.
- 11.8 Après délivrance des Produits et/ou Dispositifs, le Client sera crédité de la valeur marchande des Produits et/ou Dispositifs à ce moment-là, qui ne peut en aucun cas être supérieure au prix initial, diminué des frais encourus pour la reprise et les autres préjudices subis par le Contractant.
- 11.9 Le Client renonce par avance aux éventuels droits de rétention concernant les Produits. Le Client s'engage à informer immédiatement le Contractant par e-mail, confirmé par lettre recommandée, de toute saisie par un tiers des Produits et/ou Dispositifs.

Article 12. Responsabilité

- 12.1 Le Contractant limite sa responsabilité envers le Client à l'indemnisation des dommages directs causés au Client et aux tiers qui y sont liés, dommages qui sont la conséquence de l'exercice de ses activités ainsi que d'un (d'une série cohérente de) manquement(s) imputable(s) à l'exécution des Travaux. Cette responsabilité pour les dommages directs est toujours limitée à maximum 10 % du montant total de la mission.
- 12.2 Par dommages directs nous entendons, entre autres : les frais raisonnables engagés pour déterminer la cause et l'ampleur des dommages ; les frais raisonnables engagés pour assurer que la prestation du

Contractant est conforme à la Convention et les frais raisonnables engagés pour prévenir ou limiter les dommages.

- 12.3 Le Contractant n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, notamment mais pas exclusivement : manque à gagner, économies perdues, préjudice dû à la stagnation de l'entreprise, par exemple en raison de l'impossibilité temporaire d'utiliser des espaces de l'Objet, perte d'opportunité et d'autres dommages consécutifs résultant de la non prestation, de la prestation tardive ou de la prestation non conforme du Contractant.
- 12.4 Le Contractant a conclu une assurance responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance agréée.
- 12.5 Si un sinistre est constaté, le Client doit le signaler dans les trois jours suivant la constatation des faits par écrit et par e-mail, confirmé par lettre recommandée, adressée au siège social du Contractant avec description du préjudice et l'estimation des coûts de réparation.
- 12.6 Le Contractant n'est pas responsable des bris et des dommages résultant du mauvais état ou de l'usure des bâtiments, des installations, du mobilier et du matériel.
- 12.7 Sans préjudice des dispositions ci-dessus, le Contractant ne sera pas responsable des dommages résultant de l'utilisation des Produits et/ou Dispositifs qu'il a obtenus de tiers, en tout cas pas plus que ces tiers à l'égard du Contractant.
- 12.8 En cas de libération d'amiante suite aux Travaux, le Contractant ne sera en aucun cas responsable des coûts et/ou des dommages qui en résulteraient.
- 12.9 Le client est tenu de prendre des mesures en vue de limiter les dommages. Le Contractant a toujours le droit de remédier aux dommages ou de les limiter en réparant ou en améliorant les Travaux réalisés.
- 12.10 Les dispositions des paragraphes précédents concernent tant la responsabilité contractuelle que la responsabilité extracontractuelle du Contractant à l'égard du Client.

Article 13. Travailleurs

- 13.1 Le Contractant s'engage à enregistrer tous les membres de son personnel conformément à la loi, à respecter strictement la CP 121, à payer dans les délais impartis les cotisations ONSS et à souscrire la police d'assurance Accident du travail obligatoire pour tous ces travailleurs.

Article 14. Interdiction de recrutement

- 14.1 Sauf autorisation écrite préalable du Contractant ou demande visée au point 16.1., le Client ou ses sociétés liées ne sont pas autorisés, ni pendant la durée du contrat de travail des travailleurs avec le Contractant ni pendant la durée de la Convention et pendant six mois après sa résiliation, à employer des travailleurs du Contractant ou à les engager, de toute autre manière, directement ou indirectement, en vue de l'exécution de Travaux au profit du Client ou de ses sociétés liées.

14.2 En cas de violation du paragraphe précédent, le Client sera redevable au Contractant, sans nécessiter une intervention judiciaire, d'une amende immédiatement exigible de 3000 € par travailleur et de 500 € pour chaque semaine d'infraction par employé. En cas de violation des dispositions du présent article, le Client sera tenu de payer des dommages et intérêts d'un montant de 3000 € par employé et par semaine, sans préjudice du droit du Client de réclamer un montant sur base du préjudice réellement subi.

Article 15. Changement de contrat et emploi

- 15.1 Le Contractant est lié à la CCT du 12 mai 2003 portant le numéro 67603/CO/121 concernant la reprise de personnel en cas de transfert de contrat d'entretien en ce qui concerne les ouvriers et à la CCT n°32bis en ce qui concerne les employés. Afin de remplir les obligations qui en découlent, le Contractant a besoin d'informations du Client.
- 15.2 Par conséquent, le Client s'engage à consulter le plus rapidement possible le Contractant au sujet d'une remise en adjudication, en respectant le délai de préavis minimum de 3 mois lors de la résiliation de la Convention voire plus si nécessaire. Immédiatement après l'attribution du contrat à la nouvelle entreprise de nettoyage, le Client transmettra également les données de cette nouvelle entreprise au Contractant afin que ce dernier puisse remplir en temps utile ses obligations découlant de la CCT.
- 15.3 Le Client ne peut tenir le Contractant responsable des dommages de quelque nature que ce soit et qui ont été causés par les travailleurs repris par le Contractant avant le changement de contrat ; par ailleurs, le Contractant ne garantit pas non plus la qualité et l'exécution des Travaux convenus qui ont été réalisés par les travailleurs repris avant le changement de contrat.

Article 16. Obligation de reprise en cas d'internalisation

- 16.1 Si le Client, après la résiliation de la Convention avec le Contractant, internalise les services, c'est-à-dire les exécute lui-même, à la première demande écrite du Contractant, le Client reprendra les travailleurs de l'Objet en question, les parties convenant que cela se fera sur base des dispositions légales relatives au transfert d'entreprise, notamment la CCT n° 32bis ou la CCT n°.67603/CO/121 du 12 mai 2003 si le Client est également une entreprise du secteur du nettoyage.

Article 17. Force majeure, suspension et résiliation

- 17.1 Par force majeure, nous entendons en tout cas : épidémies et pandémies (y compris les mutations ultérieures), épidémie d'infections bactériennes et de maladies, décès du personnel du Contractant, manque de personnel de grande envergure chez le Contractant suite à une maladie, une menace terroriste, des émeutes, des troubles, des conditions climatiques extrêmes, une occupation de l'entreprise, des perturbations du processus de production du Contractant, des grèves (organisées et sauvages), une force majeure des fournisseurs, la transmission de virus informatiques ou le piratage de systèmes logiciels et de communication ainsi que toute circonstance dont la cause ne peut pas être attribuée au Contractant et qui est de nature telle que l'exécution

totale ou partielle de la Convention est impossible ou pénible pour le Contractant, indépendamment du fait que cette circonstance était déjà prévisible au moment de la conclusion de la Convention.

- 17.2 En cas de force majeure, les Parties se consulteront dans les plus brefs délais afin d'examiner si une exécution (partielle) dans des conditions (temporairement) adaptées est possible. Ensuite, les Parties disposeront de cinq (5) jours ouvrables pour parvenir à des conditions adaptées. À cet égard, les parties consentiront tous les efforts raisonnables pour minimiser les conséquences de la force majeure. Pendant la poursuite des discussions, le Client doit continuer à honorer totalement les factures relatives aux services convenus.
- 17.3 Si l'exécution (partielle) dans des conditions (temporairement) adaptées, telles que visées au paragraphe b n'est pas possible ou si les Parties ne parviennent pas à un accord sur des conditions (temporairement) adaptées au cours de la période de cinq (5) jours ouvrables, le Client doit, pendant une période de quatre (4) semaines, continuer à honorer l'intégralité des factures relatives aux services convenus et - en cas de force majeure du Client - encore 50 % des factures habituelles au cours de la semaine cinq (5) et de la semaine six (6).
- 17.4 Si la période de force majeure dure plus de six (6) semaines et que les Parties n'ont pas pu se mettre d'accord sur des conditions (temporairement) adaptées, chacune des Parties peut résilier la convention en tout ou en partie sans intervention judiciaire, par lettre recommandée adressée à l'autre Partie.
- 17.5 Le Contractant est en droit d'exiger le paiement de tous les travaux effectués dans le cadre de l'exécution de la Convention en question, y compris les investissements déjà réalisés, avant la survenance de la force majeure.

Article 18. Traitement des données à caractère personnel

- 18.1 Dans le cadre de l'exécution de la Convention, il est indispensable que les parties traitent des données à caractère personnel au sens du RG, notamment mais pas exclusivement le nom, les adresses e-mail et les numéros de téléphone. Les Parties ne sont pas autorisées à utiliser les données personnelles à d'autres fins que l'exécution de la Convention. Dans ce cas, le Client et le Contractant sont, en principe, toujours tous deux responsables du traitement au sens du Règlement Général sur la Protection des données (ci-après : RG) en ce qui concerne les données personnelles fournies au Contractant par le Client ou en son nom, à moins que le Contractant ne soit considéré comme responsable du traitement de données, au sens du RG.
- 18.2 Si le Contractant agit, dans le cadre de l'exécution de la Convention, en tant que responsable du traitement de données au sens du RG, une convention de traitement séparé sera soumise pour signature, convention qui satisfait aux exigences légales du RG.
- 18.3 Chacune des Parties est, à tout moment, soumise à une obligation indépendante de se conformer au RG et aux autres lois et réglementations en vigueur ainsi qu'à toute obligation contractuelle ou interne

en vigueur dans le domaine de la protection des données personnelles, notamment mais pas exclusivement, la prise de mesures de sécurité appropriées, le traitement en temps utile des demandes des personnes concernées en temps utile et l'information des intéressés concernant le traitement des données personnelles.

- 18.4 Les Parties se garantissent mutuellement que, en tant que responsables du traitement, elles disposent légitimement des données à caractère personnel visées au premier alinéa et sont autorisées à communiquer ces données à l'autre partie. Par conséquent, les Parties se protègent mutuellement contre toute réclamation des intéressés et des tiers concernant ces données à caractère personnel, à l'exception de celles pour lesquelles un responsable du traitement est lui-même responsable en vertu du RG. En tant que Parties échangistes, toutes deux responsables du traitement, il n'existe aucune obligation légale au sens du RG de conclure d'autres accords écrits concernant la vie privée des intéressés concernant lesquelles les données personnelles sont échangées entre Parties.
- 18.5 Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées par les Parties dans le cadre de la Convention, les Parties garantissent que ces données à caractère personnel sont traitées de manière légitime, appropriée et rigoureuse conformément au RG. Des mesures techniques et organisationnelles seront prises pour protéger les données à caractère personnel contre la perte ou toute autre forme de traitement illicite, en tenant compte de l'état de la technique et de la nature du traitement.
- 18.6 Chacune des Parties coopère dans la mesure du possible et lorsqu'un intéressé introduit une demande d'exercice de ses droits, notamment mais pas exclusivement, le droit de consultation, d'amélioration, de suppression, d'opposition au traitement des données à caractère personnel et une demande de portabilité de ses propres données personnelles.
- 18.7 Chacune des Parties s'informe mutuellement dès que possible, dans les délais légaux, de la découverte d'une fuite de données à caractère personnel. Les Parties se tiendront ensuite mutuellement informées des nouveaux développements concernant la fuite de données.
- 18.8 En cas de fuite de données, les informations suivantes seront communiquées :
1. une description détaillée de la fuite de données ;
 2. le type de données à caractère personnel concerné par la fuite de données ;
 3. le nombre de personnes dont les données à caractère personnel sont concernées par la fuite de données ;
 4. l'identité des personnes concernées par la fuite de données ;
 5. les mesures prises pour limiter les conséquences négatives pour les intéressés et remédier à la fuite de données ;
 6. la cause de la fuite de données ;
 7. la durée de la fuite de données et le moment de son apparition.

Article 19. Durée et résiliation de la Convention

- 19.1 Sauf convention contraire, la Convention a été conclue pour une durée indéterminée.
- 19.2 En cas de Convention à durée indéterminée, la résilia-

tion ne peut avoir lieu qu'après exécution des Travaux par le Contractant pendant 6 mois.

- 19.3 Le délai de préavis pour les Parties pour une Convention à durée indéterminée est de minimum 3 mois et ce délai commence à courir :
- en cas de résiliation par le Contractant : dès le moment où la lettre recommandée de résiliation est envoyée par le Contractant au Client.
 - en cas de résiliation par le Client :
 1. si le Contractant présente sa candidature dans la nouvelle procédure d'adjudication : au moment où le Contractant a reçu le message désignant le nouveau Contractant ;
 2. si le Contractant ne présente pas sa candidature à la nouvelle procédure d'adjudication au moment où le Contractant a reçu la résiliation par lettre recommandée, étant entendu toutefois qu'au moins 1 mois du délai de préavis doit être postérieur au moment où le nouveau Contractant a reçu du Contractant la décision de remise en adjudication.
- 19.4 Une Convention à durée déterminée ne peut pas être résiliée de façon anticipée par le Client, et elle ne peut pas non plus être résiliée (annulée) avant d'avoir été initiée par le Contractant.
- 19.5 Si le Client donne un préavis prématuré ou irrégulier (par exemple, sans respecter un délai de préavis), il sera redevable au Contractant du prix convenu intégralement dans la Convention pour la durée restante de la Convention à durée déterminée ou du délai de préavis restant si la Convention a été conclue pour une durée indéterminée. Dans ce cas, le Client devra également au Contractant les frais supplémentaires déjà encourus par le Contractant dans le cadre de la Convention ainsi que les frais découlant de l'annulation éventuelle des tiers engagés (tels que –entre autres– les frais éventuels liés à la sous-traitance).
- 19.6 Si le Contractant procède à la résiliation de la Convention, le Client a droit à la coopération du Contractant pour le transfert des Travaux à des tiers à condition que le Client ait rempli toutes ses obligations. En cas d'inexécution contractuelle, de malveillance ou de fraude de la part du Client, à la suite de quoi le Contractant se voit contraint de résilier la Convention, le Client n'a pas droit à une collaboration.
- 19.7 Les investissements dans de grandes machines d'une valeur supérieure à 1250 € sont généralement amortis sur trois ans. Si le Client résilie le contrat avant ce délai, il s'engage à reprendre le gros matériel à sa valeur résiduelle. Il en va également de même en cas d'interdiction si le client exécute les Services lui-même.

Article 20. Nullité

- 20.1 La nullité d'une ou plusieurs dispositions des présentes CG ou de la Convention n'entraîne pas la nullité de l'ensemble des CG ou de la Convention mais uniquement de la disposition en question (ou de sa partie concernée). La disposition ou l'article nul sera de plein droit et automatiquement remplacé par une disposition ou un article recevable en vertu de la législation en vigueur.

Article 21. Droit applicable et litiges

- 21.1 La relation juridique entre les Parties est régie par le droit belge.
- 21.2 Toutes les contestations découlant de la convention

relèvent de la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers, division Anvers.

Chapitre B : Conditions supplémentaires

Lavage de vitres, ravalement de façade et entretien des sols.

Article 22. Conditions supplémentaires de paiement pour le lavage des vitres

22.1 Si les Travaux relatifs au lavage des vitres sont réalisés à une fréquence autre qu'une fois par mois, le Contractant convertira le montant à calculer à cette fin en montant mensuel, qui sera facturé mensuellement, sauf convention contraire entre les Parties.

Article 23. Dispositions supplémentaires Dispositifs et soutien du Client

- 23.1 Le Client garantit que le Contractant, dans le cadre des travaux liés au lavage de vitres et au ravalement de façade à l'extérieur de l'Objet, peut utiliser gratuitement les installations et équipements installés dans le bâtiment aux fins d'activités extérieures. Le Client garantit également que ces installations et équipements fonctionnent correctement. À défaut, le Contractant a le droit de suspendre ses Travaux ou de les facturer intégralement en raison du manque à gagner, et ce à sa discrétion. Le Contractant ne peut en effet accepter aucune autre mission de remplacement.
- 23.2 Le Client garantit que les locaux de l'Objet dont les sols doivent être nettoyés, sont entièrement vidés avant le début des Travaux. Si ce n'est pas le cas et que le Contractant décide de vider lui-même le local, le temps supplémentaire consacré à cet effet sera facturé au Client. Sauf si le Contractant et le Client ont pris d'autres dispositions au préalable.

Article 24. Dispositions supplémentaires pour l'exécution de la Convention

24.1 Si, au cours de l'exécution des Travaux, il apparaît que certaines parties vitrées ou parties de façade ne sont pas accessibles au Contractant sans Dispositifs supplémentaires, le Contractant n'est pas tenu de nettoyer ces parties tant que ces Dispositifs supplémentaires ne sont pas déployés. Les coûts de ces Dispositifs supplémentaires et le temps d'attente sont à la charge du Client, sauf conventions contraires préalables.

Article 25. Conditions supplémentaires en matière de responsabilité

- 25.1 En cas de ravalement de façade, le Contractant n'est en aucun cas responsable des dommages causés au jointolement, sauf s'il s'agit de malveillance de la part du personnel du Contractant en charge de la gestion.
- 25.2 En cas d'utilisation d'un élévateur à nacelle dans le cadre de Travaux qui ne consistent pas en un nettoyage périodique, le Contractant n'est en aucun cas responsable des dommages causés aux plantations, pelouses, pavages, canalisations, puits, etc. sauf s'il s'agit de malveillance de la part du personnel du Contractant en charge de la gestion.
- 25.3 En cas de nettoyage du sol, le Contractant n'est en aucun cas responsable des dommages causés au sol par l'exécution des Travaux si l'on ne connaît pas l'historique du nettoyage du sol ou si le Client a donné des instructions de nettoyage spécifiques au Contractant qui sont à l'origine des dommages.