

CONDITIONS GÉNÉRALES

Portée générale des conditions

Les présentes conditions comprennent et régissent l'intégralité du contrat entre le donneur d'ordre et notre société, dans le cadre de tous les travaux commandés et confiés à ou par notre société. Les présentes conditions sont censées être acceptées irrévocablement au moment de la signature du bon de commande, devis ou contrat par le donneur d'ordre, quels que soient la correspondance antérieure et les autres conditions, documents ou formulaires de quelque nature que ce soit de la part du donneur d'ordre. Toute dérogation aux présentes conditions devra avoir lieu obligatoirement par écrit. Les clauses dans le contrat qui excluent l'application de nos conditions générales sont nulles.

En cas de construction, de rénovation et de toute autre mission nécessitant des permis administratifs, nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui concerne les permis administratifs. Les éventuels dommages et amendes qui en découlent seront intégralement à la charge du donneur d'ordre.

Nos devis ne sont contraignants que s'ils ont été signés par le gérant ou son représentant et restent valables pendant un mois. Si le taux de TVA est modifié avant la facturation du solde du prix, le prix des travaux restant à facturer est ajusté en conséquence, même si un prix TVA comprise a été convenu.

Toutes les études, tous les plans, documents, croquis, dessins, échantillons et modèles restent notre propriété et sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Quand ces matériels sont transmis au donneur d'ordre, ils ne doivent pas être utilisés à mauvais escient et ne peuvent pas être transférés à des tiers par le donneur d'ordre. Le donneur d'ordre est responsable de tout abus éventuel et notre société se réserve le droit de réclamer une indemnisation à ce titre. Cette indemnisation s'élève au minimum à 10 % du montant du contrat. Les documents visés ci-dessus doivent être restitués à la première demande.

Importance de la commande

Toute modification, annulation ou tout ajout concernant les travaux tels que décrits sur le bon de commande/devis/contrat, devra faire l'objet d'un avenant au bon de commande/devis/contrat. À défaut d'un tel avenant, l'on supposera toujours et de manière irrévocable que ces travaux ont été exécutés conformément aux instructions verbales du donneur d'ordre. Toute confirmation ou communication écrite éventuelle de la part de notre société concernant une modification, un ajout ou une annulation des travaux décrits sur le bon de commande/devis/contrat, sera irréfutable, acceptée et irrévocable dans le chef du donneur d'ordre à défaut de remarque écrite de sa part dans les 24 heures suivant l'envoi de notre communication ou confirmation.

Les dispositions imposées par le coordinateur de sécurité et qui n'étaient pas connues au moment où le devis a été présenté ne sont pas comprises dans notre devis, sauf indication contraire. Ces dispositions seront à la charge du donneur d'ordre.

Les travaux supplémentaires peuvent être prouvés par toutes voies de droit.

Les dispositions imposées par le donneur d'ordre et qui n'étaient pas connues au moment où le devis a été présenté ne sont pas comprises dans notre devis, sauf indication contraire. Ces dispositions seront à la charge du donneur d'ordre. La commande ne peut être exécutée que si notre société reçoit en temps opportun les informations nécessaires, contenues entre autres dans des études, des plans, des documents, des croquis, des dessins, des échantillons et des modèles, etc. Ces informations techniques doivent être fournies par le donneur d'ordre ou ses mandataires (par exemple, architecte ou bureau d'études) avant le début du projet. Ces informations doivent être communiquées à notre société en temps utile afin qu'elle dispose de suffisamment de temps pour préparer correctement les travaux. Si tel n'est pas le cas, notre société ne peut être tenue responsable des retards ou dépassements de délais. Notre société ne peut en aucun cas être tenue responsable si le niveau E n'est pas atteint.

Livraisons et délais

Tout délai de livraison de prestations et d'exécution de travaux, s'il est mentionné, n'est indiqué qu'à titre indicatif, et tout retard dans la livraison ou l'exécution n'autorise pas le donneur d'ordre à annuler la commande ou à réclamer des indemnités, ni à surseoir à ses obligations de paiement. Quoi qu'il en soit, tout événement constituant une gêne insurmontable ou qui nous oblige à arrêter les travaux de manière provisoire ou définitive, sera considéré comme un cas de force majeure, dont (mais sans s'y restreindre) : accidents, guerres et leurs conséquences, mauvais temps, grèves, lock-out, manque d'ouvriers et de matériaux, pannes et difficultés de transport, etc. qui se produisent chez nous ou chez nos fournisseurs.

La suspension provisoire des travaux suite à un cas de force majeure, prolonge de plein droit et sans aucune indemnité le délai d'exécution initialement prévu d'une période égale au délai de suspension, à majorer du temps nécessaire pour redémarrer le chantier. Toute annulation ou dégradation de la chose livrée ou du travail exécuté par cas fortuit ou de force majeure, ou à la suite d'une faute du donneur d'ordre ou de personnes pour lesquelles il se porte garant ou qu'il accepte ou tolère chez lui, ne sera en aucun cas à la charge de notre société.

Le donneur d'ordre devra faire en sorte que les travaux puissent commencer immédiatement. À défaut (temps d'attente supérieur à 15 minutes), les coûts directs et indirects liés à la perte de temps seront imputés au donneur d'ordre, sans mise en demeure préalable. Sur le chantier, le donneur d'ordre doit mettre gratuitement à la disposition de notre société l'approvisionnement en eau et en électricité. Le donneur d'ordre veille à assurer le stockage approprié des marchandises livrées sur le chantier, ainsi que leur protection.

Si le Donneur d'ordre n'est pas présent lors du rendez-vous prévu pour l'Entretien et/ou le Nettoyage ponctuel et/ou l'Inspection du système, un message lui sera laissé lui demandant de contacter l'Entrepreneur. Si le Donneur d'ordre ne se conforme pas à cette demande, l'Entrepreneur lui enverra une nouvelle requête à cet égard par écrit.

Air le Donneur d'ordre ne répond pas à cette deuxième requête sans raison valable, l'Entrepreneur sera réputé avoir rempli ses obligations en ce qui concerne la réalisation de l'entretien. Dans le cas précédent, les frais correspondants seront facturés.

Responsabilité en cas de dommage

Le donneur d'ordre est responsable vis-à-vis de notre société pour tout fait dommageable survenant sur le chantier, affectant aussi bien nos marchandises que les posés ou les sous-traitants et leur matériel, et qui serait imputable tant à sa propre faute (fut-elle la plus légère) qu'à des personnes dont il est responsable ou des tiers qu'il a autorisé ou permis de se rendre sur le site des travaux. Le donneur d'ordre exonère intégralement notre société de toute responsabilité éventuelle de tiers à cet égard. Notre société ne pourra être tenue responsable de perte, vol, détérioration ou perte de valeur des marchandises ou des travaux effectués en vue de l'adaptation, la transformation, la restauration ou toute autre manipulation demandée à notre société, tant sur le chantier intérieur qu'extérieur ou lors du transport, de l'installation ou du démontage de ceux-ci. Le donneur d'ordre est responsable à notre égard et à l'égard de tiers, compte tenu de l'exonération intégrale de responsabilité de notre société à ce titre, pour toutes manipulations dommageables apportées par ou via les matériaux ou les travaux de quelque nature que ce soit confiés à notre société par le donneur d'ordre.

L'Entrepreneur n'est pas responsable des dommages résultant du gel, de la foudre, de la contamination de la tuyauterie intérieure, de fuites ou de pannes du réseau de gaz ou d'électricité ou en cas de force majeure ou de défauts de fonctionnement.

Si la responsabilité de notre société est toutefois engagée, cette responsabilité sera limitée à une réduction de prix ou, le cas échéant et au maximum, à une annulation de la somme redevable, laquelle indemnisation sera acceptée par les parties comme règlement final. Toute réduction de prix sera déterminée en fonction de la gravité des défauts dûment prouvés légalement.

L'exécution des travaux devra avoir lieu selon les règles de l'art. Ces dernières sont spécifiées dans le contrat proprement dit ou dans le cahier des charges, ou à défaut, dans les prescriptions techniques du CSTC. Le donneur d'ordre accepte ces règles d'exécution.

En aucun cas notre société ne pourra être tenue responsable de dommages éventuels, de quelque nature que ce soit, relatifs aux marchandises ou aux matériaux livrés par le donneur d'ordre, ses sous-traitants, mandataires ou posés. Le règlement des articles 1643 et suivants du Code Civil relatif aux vices cachés sur l'objet vendu, ne s'applique pas, à l'exception de l'article 1648.

Préalablement au démarrage des travaux, le donneur d'ordre veillera à ce que le chantier bénéficie d'une couverture d'assurance suffisante.

Notre société ne peut être tenue pour responsable des dommages occasionnés aux biens mobiliers et immobiliers avoisinant le terrain de construction, qui sont la conséquence inévitable de l'exécution des travaux

et qui ne peuvent être imputés à une erreur de notre société. Elle n'est donc pas responsable des troubles de voisinage de nature non fautive. Le donneur d'ordre est responsable de ces dommages à l'égard de tiers et ne peut exercer de recours contre notre société.

Résiliation

L'interruption prématurée d'une mission confiée à notre société, que ce soit avant ou pendant l'exécution des travaux, est toujours possible, le donneur d'ordre demeurant à tout moment redevable dans leur intégralité des frais et charges déjà encourus, des travaux déjà exécutés et matériaux fournis, majorés d'une indemnité égale à 20 % du montant total du contrat hors T.V.A. à titre d'indemnisation de la perte de travail occasionnée.

En cas de cassation ou d'annulation du contrat dans notre chef ou si le contrat devait être cassé de notre faute, le donneur d'ordre serait en droit d'exiger de nous les mêmes dommages et intérêts, dans la mesure où il représente un consommateur.

Réception des travaux

Si aucune réception des travaux n'est prévue, la livraison des marchandises ou des matériaux ou l'exécution du travail proprement dit, sans contestation par courrier recommandé du donneur d'ordre dans les huit jours suivant la livraison ou l'exécution, vaudra acceptation définitive et irrévocable des marchandises livrées ou des travaux exécutés, tant concernant les vices apparents que cachés.

Dans tous les cas, un paiement inconditionnel des états de créances, acomptes, factures ou d'autres états de frais sans contestation raisonnable selon les modalités décrites à l'article ci-après, vaudra acceptation définitive et irrévocable des travaux qui y sont mentionnés ou compris virtuellement.

Dans tous les cas, la mise en service totale ou partielle sans conditions du bâtiment ou des canaux nettoyés par le donneur d'ordre ou ses fondés de pouvoir vaudra acceptation définitive et irrévocable des travaux.

Réclamations

Pour être valable, toute réclamation devra être présentée par courrier recommandé au siège de notre société dans les huit jours civils suivant la date d'envoi de la facture, note ou de l'état de frais ou après exécution des travaux. Après ce délai, l'acceptation des travaux est réputée définitive et cette période vaut également comme réception unique et définitive. La date de la facture sera définitivement censée être la date d'envoi de la facture. Un paiement de la facture sans contestation dans le délai fixé fournit toujours et sans exception une preuve suffisante des prestations livrées. Une preuve d'envoi de la facture sera fournie par notre facturier de sortie ou par une mention dans les déclarations de TVA.

Réserve de propriété

L'ensemble des marchandises, matériaux et outils, ainsi que les travaux exécutés restent la propriété de notre société jusqu'au paiement intégral de nos factures, en principal et annexes. Cela vaut également si les travaux, livraisons, marchandises ou matériaux de notre société ne font que partie (chose secondaire) d'un plus grand ensemble (chose principale) n'appartenant pas ou pas entièrement à notre société. Cependant, le risque est transféré au moment où les marchandises quittent nos entrepôts. À partir de la livraison sur le chantier, le donneur d'ordre est responsable de la dégradation et de l'aliénation de ces marchandises.

Modalités de paiement

Toutes nos commandes et livraisons sont payables au comptant à notre siège social. Notre société se réserve le droit d'exiger un acompte qu'elle aura défini elle-même sur les travaux à exécuter avant d'accepter la commande et/ou un autre type de garantie avant le début des travaux.

La T.V.A., ainsi que toute forme d'imposition, de taxe, de prélèvement ou tous autres frais seront toujours à charge du donneur d'ordre.

Si le donneur d'ordre ne paie pas une facture en principal dans le délai proposé, le montant intégral sera exigible en une seule fois et sans mise en demeure, même si certains montants ne sont pas encore échus.

Paiement tardif, frais et annexes

Toute dette du donneur d'ordre restée impayée à l'échéance portera, de plein droit et sans mise en demeure ni aucune autre forme de procès, un intérêt de 10 %/an à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif complet, majoré d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant principal, à concurrence de 125 euros minimum.

Si notre société n'est pas en mesure d'achever les travaux dans les délais établis, le donneur d'ordre a droit, dans la mesure où il s'agit d'un client privé, à une indemnité de même type que l'indemnité visée à l'article précédent, à charge de notre société.

Tout retard de paiement peut entraîner la suspension ou l'annulation des livraisons et travaux non encore exécutés, ainsi que le refus d'acceptation de nouvelles commandes.

Le donneur d'ordre accepte expressément que la facturation s'effectue par voie électronique. Les factures seront envoyées à l'adresse e-mail fournie par le donneur d'ordre lors de sa commande.

Traitement des données à caractère personnel

Nous collectons et traitons les données d'identité et de contact que nous recevons du donneur d'ordre et qui concernent le donneur d'ordre lui-même, son personnel, ses employés, ses représentants et autres contacts utiles. Les finalités de ces traitements sont l'exécution du présent contrat, la gestion de la clientèle, la comptabilité et les activités de marketing direct telles que l'envoi d'informations promotionnelles ou commerciales.

Les bases juridiques sont l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et réglementaires (telles que, par exemple, la déclaration de travaux 30bis) et/ou l'intérêt légitime de notre société. À des fins de marketing direct par e-mail (p. ex., l'envoi d'un bulletin d'information ou d'invitations à des événements), le donneur d'ordre donne également son consentement exprès et libre à notre société pour l'utilisation de ses données à caractère personnel.

Le responsable du traitement est HAMSTER CLEANING SA, dont le siège social est situé à Nieuwpoortlaan 15 B bus 3, 3600 Genk et qui est titulaire du numéro d'entreprise 0546.543.431. Les données à caractère personnel susmentionnées seront traitées conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données et ne seront transmises à des sous-traitants, des destinataires et/ou des tiers que dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre des finalités précitées pour le traitement. Le donneur d'ordre est responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données à caractère personnel qu'il fournit à notre société et s'engage à respecter strictement les dispositions du Règlement général sur la protection des données en ce qui concerne les personnes dont il a transféré des données à caractère personnel à notre société.

Le donneur d'ordre confirme qu'il a été dûment informé du traitement de ses données à caractère personnel et de ses droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition. Pour plus d'informations, notre société se réfère explicitement à la Déclaration de confidentialité, jointe en annexe au présent contrat et disponible sur le site Web www.hamstercleaning.be. Le donneur d'ordre confirme avoir lu la présente Déclaration de confidentialité et en accepter le contenu.

Clause expresse d'arbitrage

Tout litige sera tranché par le tribunal d'arbitrage désigné par l'Institut d'arbitrage (www.euro-arbitration.org), conformément au règlement standard d'arbitrage ou SDR (*Standard Dispute Rules*). Cette clause remplace toutes clauses contradictoires relatives à la compétence. Le présent contrat est régi par le droit belge.