



Conditions générales de ventes de la société AG CLEANING FACILITY SERVICES S.R.L.

1. Objet

Les présentes conditions générales régissent les prestations de services de nettoyage proposées par AG Cleaning Facility Services S.R.L. (ci-après « le Prestataire »), à destination de clients particuliers, professionnels, commerçants, syndicats ou associations de copropriétaires (ci-après « le Client »), dans le cadre d'interventions ponctuelles ou régulières.

2. Acceptation

Toute commande ou acceptation de devis implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales. L'acceptation d'un devis ou le commencement d'exécution des prestations vaut conclusion d'un contrat selon les modalités définies ci-après.

3. Durée du contrat

Sauf mention contraire dans le devis, toute prestation récurrente est considérée comme conclue dans le cadre d'un **contrat à durée indéterminée**, résiliable à tout moment par l'une ou l'autre des parties moyennant **un préavis écrit de trois (3) mois**.

Les prestations ponctuelles ne lient les parties que pour la durée nécessaire à leur exécution. Si une période d'essai a été convenue (ex. un mois), celle-ci sera reconduite tacitement en contrat à durée indéterminée sauf mention écrite contraire.

En cas de non-démarrage des prestations dans un délai de 12 mois après acceptation du devis, les conditions prévues à l'article 21 s'appliqueront automatiquement.

4. Description des prestations

Les prestations réalisées sont celles spécifiées dans le devis accepté. Toute demande complémentaire, modification ou intervention hors périmètre devra faire l'objet d'un accord écrit ou d'un devis additionnel.

5. Fréquence et planification

Les fréquences d'intervention sont fixées dans le devis. Sauf accord spécifique, les prestations sont maintenues durant les congés scolaires, les jours fériés et les périodes de vacances du Client. Toute demande de modification ou suspension temporaire doit être formulée par écrit avec un préavis raisonnable.

6. Accès et conditions de travail

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un accès libre, sécurisé et conforme aux normes de sécurité. En cas d'impossibilité d'accès non signalée au moins 24h à l'avance, le Prestataire se réserve le droit de facturer une **indemnité équivalente à 50 % du montant prévu pour l'intervention**.

Le Client est responsable de la sécurisation des moyens d'accès (ex. boîte à clés) et de tout élément pouvant présenter un danger (produits chimiques, travaux, animaux, etc.).

7. Prix et modalités de paiement

Les prix sont exprimés hors TVA sauf mention contraire, et indiqués dans le devis.

Les factures sont émises **mensuellement** (ou selon le rythme convenu) et sont **payables dans un délai de 14 jours calendrier**. En cas de non-paiement dans les délais :

- Des **intérêts de retard au taux légal** seront appliqués de plein droit et sans mise en demeure.
- Une **indemnité forfaitaire de 10 %** du montant total de la facture (avec un minimum de 25 €) sera réclamée à titre de frais de recouvrement.
- Une **indemnité administrative de 40 €** sera ajoutée dès le deuxième rappel de paiement.

8. Indexation

Les tarifs des prestations récurrentes sont révisables **chaque année à date anniversaire** du contrat, selon l'indice des prix à la consommation (IPC) publié par Statbel.

Formule :

Nouveau prix = Prix initial × (Nouvel indice / Indice initial)

En cas de disparition de cet indice, un indice de référence équivalent sera utilisé. Le Client sera informé **15 jours avant l'entrée en vigueur de tout ajustement**, avec possibilité de résiliation sans frais dans ce délai.

9. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Réaliser les prestations conformément au devis,
- Utiliser des produits conformes aux normes environnementales et sanitaires en vigueur,
- Employer un personnel qualifié, assuré et identifiable,
- Respecter les horaires définis,
- Évacuer les déchets générés par ses prestations.

10. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Mettre à disposition les accès et codes nécessaires,
- Prévenir de toute situation à risque (matériel dangereux, zones instables, animaux agressifs, etc.),
- Maintenir les locaux dans des conditions de sécurité élémentaires,
- Signaler toute insatisfaction ou remarque au plus tard à la prestation suivante,
- Régler les factures dans les délais convenus.



11. Responsabilité et assurance

Le Prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Sa responsabilité ne pourra être engagée en cas :

- De dommages préexistants,
- De défauts structurels dans les locaux,
- D'objets fragiles ou de valeur non signalés préalablement,
- De vols ou pertes si l'accès n'a pas été correctement sécurisé par le Client.

12. Résiliation

Chaque partie peut résilier un contrat à durée indéterminée **par courrier recommandé ou email avec accusé de réception**, moyennant un **préavis de 3 mois**.

En cas de **faute grave ou manquement répété**, le contrat pourra être résilié **sans préavis**, après mise en demeure restée sans effet pendant 7 jours ouvrables.

Toute résiliation en cours de période de facturation entraînera une **facturation au prorata** des prestations déjà effectuées.

13. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure empêchant l'exécution du contrat (incendie, inondation, grève, pandémie, etc.).

La partie concernée devra informer l'autre dans les plus brefs délais. Les obligations sont suspendues pour la durée de l'événement.

14. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle relative au Client ou à ses locaux, même après la fin du contrat.

15. Propriété intellectuelle

Les documents, méthodes et outils développés par le Prestataire restent sa propriété exclusive, sauf stipulation écrite contraire.

16. Délai d'exécution / Retards

Pour les prestations ponctuelles, les délais d'exécution sont donnés à titre indicatif. Un retard ne pourra donner lieu à indemnisation que si un accord contractuel écrit le prévoit.

17. Matériel mis à disposition

Tout matériel ou équipement mis à disposition du Client (produits, clé, badge, etc.) reste la propriété du Prestataire et devra être restitué en bon état en fin de contrat. En cas de perte ou de détérioration, une indemnisation pourra être exigée.

18. Engagements environnementaux

Dans une démarche écoresponsable, le Prestataire s'engage à utiliser, dans la mesure du possible, des produits et méthodes respectueux de l'environnement.

19. Données personnelles

Le traitement des données du Client est effectué dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Aucune donnée ne sera transmise à des tiers sans consentement préalable.

20. Litiges

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord, les litiges relèveront de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de **Namur**, sauf clause contraire d'ordre public.

21. Délai de démarrage et inexécution prolongée

L'acceptation d'un devis engage les parties à débiter les prestations dans un délai raisonnable. À défaut d'une date de démarrage précisée dans le devis, ce délai est fixé à **douze (12) mois** maximum à compter de la date d'acceptation du devis par le Client.

Prestations récurrentes

Si, à l'échéance de ce délai, le démarrage des prestations récurrentes est rendu impossible pour des raisons indépendantes du Prestataire (ex. retard de livraison, chantier non accessible, décision interne au Client ou au syndic, travaux inachevés, etc.), **le Prestataire se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat, moyennant un préavis de trois (3) mois**, notifié par écrit.

Pendant cette période de préavis, une **indemnité équivalente au montant mensuel moyen des prestations prévues** sera facturée à titre de dédommagement pour le blocage du planning, la réservation des créneaux, et les démarches préparatoires déjà entreprises.

Prestations ponctuelles

Pour les prestations ponctuelles n'ayant pas été exécutées dans les **douze (12) mois** suivant l'acceptation du devis, **et sans faute du Prestataire**, une **indemnité forfaitaire équivalente à 50 % du montant du devis** pourra être facturée au Client, sauf mention écrite contraire. Cette clause vise à couvrir les frais administratifs et les pertes d'opportunité résultant du blocage du créneau.