Conditions générales de prestations de services - Domaliance Pro

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tout client professionnel ou non-professionnel (au sens de l'article liminaire du code de la consommation) de la société Domaliance.

Les commandes de clients non consécutives à une offre de Domaliance ne deviennent parfaites que sous réserve d'acceptation expresse par Domaliance de la commande du client.

Par le fait d'une commande, le client de Domaliance accepte sans réserve chacune des clauses ci-dessous stipulées et s'engage à les respecter, renonçant ainsi expressément à toutes clauses ou conditions contraires susceptibles de figurer dans ses propres conditions d'achat ou ses papiers commerciaux.

La société Domaliance peut être amenée à exécuter un certain nombre de prestations selon le cahier des charges établi avec le client.

Dans l'hypothèse où une offre aurait été remise par Domaliance au client, cette dernière est valable pour une durée de 3 mois à compter de sa date d'émission.

À défaut de réponse dans ce délai, l'offre émise est caduque, sauf accord contraire écrit de la part de Domaliance.

Quelle que soit la nature de la commande, le client est définitivement engagé lors de la passation de la commande. Toute annulation de commande par le client devra être notifiée par écrit et est subordonnée à l'acceptation préalable de Domaliance. Toute annulation donnera lieu à la facturation d'une indemnité de résiliation correspondant à 30 % du montant annuel de la commande.

Les prix, renseignements et descriptions de toutes sortes indiqués dans nos devis, prospectus et tarifs ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Les documents contractuels régissant les prestations de Domaliance sont le contrat et les présentes conditions générales, seuls les tarifs figurants dans ces dernières seront fermes.

2. EXPRESSION DES BESOINS DU CLIENT

Le client s'engage à informer Domaliance de toute spécificité technique, environnementale, économique, technologique ou autre ayant un impact sur la commande.

Le client est seul responsable de l'adéquation des spécificités des services commandés à ses besoins. Domaliance ne garantit que l'adéquation des services aux seules spécificités figurant dans les documents techniques et utilisera pour l'exécution de ses services les produits indiqués dans le cahier des charges.

Domaliance est tenue pour la réalisation de ses services à une obligation de moyens.

3. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ / DONNÉES PERSONNELLES

Les informations et données communiquées par Domaliance le sont à titre confidentiel et restent toujours l'entière propriété de Domaliance.

La confidentialité à laquelle accepte d'être soumis le cocontractant de la société Domaliance, porte en outre, et non limitativement, sur tous les éléments concernant :

- la société Domaliance
- ses employés, méthodes, procédés techniques
- ses services
- ses fournisseurs, clients
- les indications et spécifications techniques
- les éléments relatifs aux prix et à la fixation de ceux-ci

Cette clause est valable pour toute la durée du contrat et en cas de fin du contrat, quel qu'en soit le motif, pour une durée de dix ans après l'expiration et/ou la terminaison du contrat.

Si nécessaire, un contrat de confidentialité détaillé peut être envisagé entre les parties.

Domaliance attache une grande importance à la protection des données personnelles. C'est pourquoi Domaliance mène ses activités conformément au droit applicable en matière de protection des données personnelles et de sécurité des données.

4. OBLIGATIONS À LA CHARGE DU CLIENT

4.1 Domaliance et son personnel affecté doivent se voir garantir un libre accès dans les locaux du client.

Pour ce faire, le client fournira à Domaliance les éventuels plans de prévention, consignes et dispositions propres au site, spécificités des conditions d'hygiène et de sécurité en vigueur, règlement intérieur, etc.

Une visite contradictoire sera réalisée entre les parties.

4.2 Le client mettra également à la disposition de Domaliance gracieusement, un local ou un emplacement pour l'usage de Domaliance.

Ce local ou cet emplacement est destiné à stocker les équipements, le matériel de nettoyage et les effets personnels des intervenants de Domaliance.

Le client est responsable et garantit à Domaliance toute perte ou dommage causé au matériel de Domaliance placé sous sa garde et s'engage à le prévenir de tout évènement pouvant altérer le matériel dans un délai de 72h. Le matériel mis en dépôt dans les locaux du client demeure la propriété exclusive de Domaliance.

4.3 Le client assure gracieusement la fourniture de l'ensemble des fluides nécessaires à la réalisation des prestations, notamment l'eau, le gaz, l'électricité, et le

téléphone dans le cadre exclusif de l'exécution des prestations.

4.4 À défaut, Domaliance sera dispensée d'exécuter les prestations à sa charge, sans que cela ne puisse constituer un motif de réduction du coût ou de résiliation.

5. DURÉE DU CONTRAT

Tout contrat signé avec Domaliance le sera pour la durée fixée dans les conditions commerciales.

A défaut d'indications spécifiques, le contrat est d'une durée minimum d'un an renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant la date anniversaire du contrat.

En cas de changement de prestataire, et au minimum trois mois avant la date d'échéance du contrat, le client s'engage à informer Domaliance par lettre recommandée avec accusé de réception de toute procédure d'appel d'offre initiée.

Il s'engage également à lui notifier le résultat de cette procédure avant la fin d'exécution des prestations.

Le client communiquera à Domaliance les coordonnées du prestataire entrant.

6. CONDITIONS D'EXÉCUTION

Les prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art et dans le respect de la règlementation applicable en tenant compte des conditions d'exploitation et d'utilisation du site, de ses spécificités et de son environnement tels que portés à la connaissance de Domaliance par le client.

Toute modification des conditions d'exécution de la prestation devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit de Domaliance.

6.1 Délais

Sauf convention écrite expresse, les délais de mise en place ne sont mentionnés qu'à titre purement indicatif. Les retards éventuels ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ni donner lieu à pénalités ou à dommages-intérêts pour quelque motif ou conséquence que ce soit.

Dans l'hypothèse où les conditions particulières du contrat stipulent un délai d'exécution impératif accepté par Domaliance ce dernier ne commence à courir qu'après réception par Domaliance de la commande signée, des détails précis de la commande, des éventuels acomptes et de l'ensemble de la documentation nécessaire à l'exécution de la commande.

Pour quelque motif que ce soit et notamment en cas de retard dans l'exécution, la responsabilité de Domaliance sera limitée à une pénalité calculée par semaine de retard. Le montant de cette pénalité par semaine de retard doit obligatoirement figurer par écrit sur l'offre de Domaliance et être accepté par les deux parties, et ne peut dépasser 0,05% de la valeur de la part de la commande exécutée en retard. La pénalité totale, quelle que soit la durée du retard et quels qu'en soient les motifs, sera plafonnée à 2 % de la valeur de la part de la commande. Elle ne sera appliquée que si le retard provient du fait de Domaliance et s'il a causé un préjudice réel et constaté contradictoirement au client.

Domaliance est dégagée de plein droit de toute responsabilité relative à d'éventuels retards d'exécution dans les cas où les conditions de paiement n'auraient pas été respectées par le client, où les renseignements fournis par le client ne seraient pas arrivés en temps utile, ainsi qu'en cas de modification ou de complément de commande ou de circonstances qui empêcheraient l'exécution de la livraison, ou encore qui la rendraient plus difficile.

Sont notamment visés par ce dernier cas, tous les cas de force majeure, décisions des autorités, grèves ou lock-out, défaillance dans la communication des éléments demandés, interruption ou limitation du trafic, événements naturels, etc.

6.2 Réclamations / Conformité des services

Si les services ne sont pas conformes à la commande acceptée par Domaliance, le client devra faire parvenir sa réclamation à Domaliance au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans les 8 jours suivant la date du fait générateur invoqué à peine de forclusion.

7. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 Prix et modalités de paiement

Les prestations sont réalisées aux prix stipulés dans le contrat et varient en fonction de la superficie des locaux, des produits et du matériel mis à disposition. Ils s'entendent toujours à la date de la commande et sont exprimés hors taxes nets de frais et sans escompte en Euros. Ils seront majorés de toutes les taxes en vigueur au moment de la facturation.

Les paiements ont lieu, sauf accord particulier, comptant.

Pour tout nouveau client ou circonstance particulière Domaliance est en droit de demander un paiement préalable à la commande.

Tout retard de paiement à la date d'exigibilité donnera lieu à l'application d'un intérêt de retard égal au taux BCE +10 points en vigueur à la date d'émission de la facture et au remboursement des montants engagés pour recouvrer les sommes dues.

En cas de retard de règlement, il sera dû à titre de clause pénale, une indemnité de 15% du montant exigible.
Toute inexécution par le client, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entrainera, sans préjudice de tous dommages et intérêts, le versement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Toute clause ou demande tendant à fixer ou obtenir un délai de paiement supérieur à 30 jours, et sauf raison objective justifiée par le client, sera considérée comme abusive au sens de l'article L 442-6 du Code de Commerce.

À défaut de paiement à la date d'exigibilité de toute somme due en vertu du contrat de prestation de services, comme en cas d'inexécution de l'un des quelconques

engagements du client ou d'impossibilité de ce dernier de pouvoir les honorer, le contrat sera résolu de plein droit, si bon semble à Domaliance, sans que cette dernière ait à accomplir aucune formalité judiciaire, 8 jours après une simple mise en demeure adressée au client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet.

7.2 Révision du prix

Les tarifs sont mis à jour de plein droit chaque 1er janvier et 1er juillet selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi : P1 = P0 x [(S1 / S0) + 2 points]

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice SYNTEC de référence connu à la date de signature du contrat d'origine ou lors de la dernière révision

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances depuis le 11 mars 1974. Le premier indice de référence était l'indice 100 en janvier 1961. Pour en simplifier l'utilisation, il a été divisé par dix en janvier 1984. L'indice SYNTEC peut être couplé avec d'autres indices économiques selon par exemple la nature des prestations délivrées et la part de main d'œuvre et de fourniture d'autres éléments et composants.

8. NON SOLLICITATION / REPRISE PERSONNEL

8.1 Non sollicitation

Pendant la durée d'exécution du Contrat et deux ans suivant son expiration pour quelque cause que ce soit, le Client s'interdit d'employer directement ou indirectement par personne interposée, pour son propre compte ou pour celui d'un tiers, toute personne ayant participé à un titre quelconque à l'exécution des prestations, même si la sollicitation initiale n'est pas formulée par le client sauf accord écrit préalable de Domaliance.

En cas de manquement à cette obligation, Domaliance est en droit de réclamer au client une indemnité forfaitaire correspondant à un montant égal à 729,17 € HT.

8.2 Absence de reprise du personnel

Aux termes des relations contractuelles, et ce quelle qu'en soit la cause et l'initiateur, le Client ou son ancien prestataire sont seuls responsables de la gestion du personnel anciennement affecté à l'exécution de la prestation confiée à Domaliance. Le personnel employé par le prestataire et anciennement affecté aux prestations dudit contrat chez le Client ne sera pas transféré à Domaliance.

Pour le cas où à la suite d'une reprise de prestation, Domaliance devrait assumer des frais liés au personnel de l'ancien prestataire ou au personnel affecté à la prestation confiée telles des indemnités de licenciement, de résiliation amiable du contrat de travail, des frais de mutation, etc… (énumération non exhaustive), il est expressément convenu et accepté que le coût desdits frais incombera au Client.

Le Client garantit Domaliance de toutes les conséquences financières qui pourraient en découler.

Le Client s'oblige à porter cette clause à la connaissance du prestataire étant précédemment intervenu sur site.

8.3 Absence de transfert de personnel

À l'issue du contrat Domaliance conservera son personnel affecté à la prestation.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Domaliance serait mise en cause au titre de l'exécution du contrat, sauf cas de faute lourde, faute intentionnelle, cette responsabilité sera limitée aux seuls dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, d'action d'un tiers, de préjudice commercial ou économique, de frais supplémentaires d'exploitation ou de production, de coûts additionnels et autre perte de revenus.

Chaque partie se porte fort de l'obtention de la renonciation par son propre assureur à engager la responsabilité de l'autre partie en cas de dommages indirects et/ou immatériels, tels que listés de manière non exhaustive précédemment.

En tout état de cause et pour quelque cause que ce soit la responsabilité de Domaliance est limitée à la valeur de la commande annuelle et de plus ce montant ne peut, en tout état de cause, dépasser une somme forfaitaire de 50.000 euros par évènement dommageable.

Pour être valable et pour quelque cause que ce soit, toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à Domaliance, dans un délai maximum de trois jours à compter de la date de la dernière prestation.

Ce courrier de réclamation doit contenir les justificatifs de la faute invoquée, du préjudice et du lien de causalité entre la faute et ce préjudice avec mention précise de la date à laquelle le dommage est intervenu.

À défaut, la réclamation ne pourra être acceptée et la demande déclarée irrecevable.

En tout état de cause, et pour tout vol ou sinistre du fait d'un salarié ou d'un préposé, s'agissant d'un acte extérieur aux fonctions de ces derniers, Domaliance ne pourra être tenue responsable et voir sa responsabilité engagée.

Domaliance est titulaire d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable au titre de sa responsabilité civile professionnelle pour l'exécution desdites prestations.

10. ABSENCE DE COMPENSATION

Aucune compensation ne pourra être exécutée sans l'accord préalable et écrit de Domaliance et ce par dérogation expresse aux articles 1347 et suivants du Code Civil.

11. CAS DE FORCE MAJEURE

Chacune des parties est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles dans la mesure où cette exécution est empêchée ou rendue déraisonnablement

onéreuse du fait d'un cas de force majeure, c'est-à-dire une circonstance échappant au contrôle des parties, telle que : incendie, guerre, mobilisation générale, attentats, insurrection, réquisition, saisie, embargo, restrictions d'énergie, restrictions monétaires et à l'exportation, épidémies, catastrophes naturelles, phénomènes naturels extrêmes, actes terroristes et défauts ou retards dans les fournitures des sous-traitants causés par une des circonstances mentionnées ci-dessus, accès impossible ou difficile au site.

Ce droit de suspension ne pourra être exercé que si l'incidence d'une de ces circonstances sur l'exécution du contrat n'était pas prévisible lors de la conclusion du contrat, que cette circonstance soit antérieure ou postérieure à la conclusion du contrat.

La partie invoquant un cas de force majeure informera immédiatement l'autre partie, par écrit, du début et de la fin de l'événement.

Si une partie manque à cette obligation de notification, l'autre partie pourra être indemnisée au titre des frais supplémentaires encourus du fait de cette non-notification.

12. NON-RÉALISATION DE LA PRESTATION

12.1 Du fait du Client

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du Prestataire et du fait du Client (porte close, heures/jours convenus au contrat non respectés etc.) et si ce dernier n'a pas averti Domaliance 7 jours avant la date prévue de la prestation, les heures initialement prévues seront facturées au Client.

12.2 Du fait de Domaliance

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le Prestataire mettra en place un remplacement sous réserve de disponibilité du personnel. Domaliance préviendra le Client avant l'intervention.

13. RÉSILIATION

En cas de non paiement des factures dans le délai contractuel et après une mise en demeure restée infructueuse plus de 30 jours, Domaliance pourra suspendre ou résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception à effet immédiat. Suite à la résiliation du contrat le client règlera immédiatement à Domaliance et sans mise en demeure préalable les sommes dues au titre des factures échues impayées outre les intérêts légaux de retard et une indemnité de réparation du préjudice subi par Domaliance du fait de la résiliation. Ce préjudice correspond à une somme égale aux 6 derniers mois de prestations facturés et/ou de valeur de la commande.

En cas de manquement contractuel grave et répété par l'une ou l'autre des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, à l'exception du cas visé ci-dessus, l'autre partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, de réparer ces manquements dans un délai de 30 jours.

Si à l'issue de ce délai de 30 jours, le manquement n'a pas été réparé, l'autre partie pourra résilier par lettre recommandée avec accusé de réception le présent contrat.

Cette résiliation prendra effet à l'issue d'un délai de 60 jours à compter de la seconde lettre recommandée.

Dans tous les cas, toutes les sommes déjà versées par le client seront conservées par Domaliance.

14. AUTRES DISPOSITIONS

14.1 Ethique/Anti-corruption

Nous respectons toutes les lois applicables et les règlements touchant à l'éthique et l'anti-corruption.

Le client s'engage à respecter scrupuleusement les lois et règlements applicables dans ce domaine et à entreprendre toutes les actions nécessaires pour y parfaire.

14.2 Indemnisation

Le client indemnisera et tiendra Domaliance quitte et indemne pour toutes pertes, tous dommages, ou toutes dépenses encourues ou subies par Domaliance en conséquence d'une telle violation.

14.3 Divers

Le fait de ne pas mettre en œuvre le bénéfice de l'une ou l'autre disposition des présentes ne pourra pas s'analyser comme une renonciation de la part de Domaliance à s'en prévaloir.

15. CONTESTATIONS

De convention expresse entre les parties et nonobstant toute stipulation contraire susceptible de figurer sur les documents commerciaux du client, le Tribunal du ressort du siège social de Domaliance est seul compétent pour connaître de tout litige pouvant survenir relativement à la conclusion, l'interprétation, à l'exécution ou aux conditions de terminaison du contrat et ses suites, et ce même en cas d'appel en garantie, de référé ou de pluralité de défendeurs.

16. NULLITÉ – DIVISIBILITÉ

Au cas où l'une quelconque des clauses est reconnue ou déclarée nulle, seule ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur.

Le fait de ne pas invoquer le bénéfice de l'une des dispositions des présentes ne fait pas perdre à Domaliance le bénéfice de cette disposition.

Le droit applicable au présent contrat est le droit français.