

CONDITIONS GENERALES

1. INTRODUCTION

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de prestations de services de nettoyage (ci-après « le contrat ») conclu entre la société à responsabilité limitée Propper Sàrl, établie et ayant son siège social à L-8077 Bertrange, 238, route de Luxembourg, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B49585 (ci-après «Propper») et le client, qu'il soit consommateur personne physique ou professionnel, commerçant ou personne morale. Elles s'appliquent aussi bien pour les missions de nettoyage ponctuelles que permanentes, et à l'exclusion de toutes autres conditions générales du client.

Les conditions générales, cahiers des charges et autres bordereaux de commande du client ne peuvent s'appliquer que s'il en a été convenu ainsi spécialement, et même, dans ce cas de figure, toutes les clauses des présentes conditions générales de Propper qui ne seraient pas couvertes par les conditions générales, le cahier des charges ou le bordereau de commande du client spécialement acceptés, restent d'application.

Sauf convention contraire, Propper n'accorde de retenue de garantie, de garantie, d'escompte, rabais.

2. PERSONNEL

Le personnel mis à la disposition du client sera dans la mesure du possible toujours le même. Sauf contre-ordre de la part du Client, le personnel sera remplacé pour des absences planifiées (congés, absences prolongées pour raison médicale ou cas de force majeure), et sous le principe du « Best Effort » pour les absences non-planifiées. Tous les salariés de Propper sont équipés de vêtements professionnels identifiant l'entreprise.

Chaque partie s'engage à ne pas débaucher ou faire débaucher, directement ou indirectement, et s'interdit d'engager tout ou partie du personnel de l'autre partie pendant toute la durée du contrat, ainsi que durant une période d'une année suivant la fin de celui-ci pour quelque cause que ce soit, sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire égale à 6 mois de salaires bruts du personnel en question.

3. HORAIRES

Les horaires auxquels les prestations de service de nettoyage effectuées par Propper seront déterminés d'un commun accord des parties. Il sera tenu compte dans cette détermination des prestations à accomplir et des besoins du client. Le client s'engage à accorder l'accès à ses locaux ainsi qu'aux locaux de stockage de machines et des produits, à tout le personnel de Propper affecté au chantier en question, y compris les contrôleurs et inspecteurs, pendant les horaires convenus. Pour le cas où le client décide de ne pas remettre les clés d'accès et codes d'alarme de ses locaux au personnel de Propper, un gardien ou autre représentant de celui-ci sera nécessairement présent lors de l'arrivée et lors du départ du personnel de Propper.

4. INSPECTION

Afin de garantir une qualité de services optimale, les contrôleurs et inspecteurs de Propper s'assureront du contrôle et de la bonne marche des travaux de nettoyage par des visites et des contacts réguliers avec un représentant du client. L'accent est mis sur la détermination du standard de propreté approprié. A cette fin, le client doit désigner une personne de contact qui sera son représentant et responsable vis-à-vis de Propper, auquel le personnel et le Service Inspection de Propper pourront s'adresser en cas de questions ou de problèmes. Des rapports de visites seront consignés et visibles par le client sur simple demande de sa part.

5. SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Le personnel de nettoyage se conformera aux règlements et normes de sécurité et d'ordre intérieur en vigueur chez le client dès lors que celui-ci les a communiqués en bonne et due forme à Propper et ce avant le début des travaux de nettoyage, notamment en matière de gestion des clés d'accès et de fermeture et de codes d'alarme, respectivement mots de passe pour les systèmes de sécurité. Propper mettra tous les moyens en œuvre pour s'assurer que son personnel intervenant observe, durant l'exécution du contrat et postérieurement à la fin du contrat, la plus grande discrétion et confidentialité quant aux informations confidentielles ou non dont il pourrait obtenir connaissance dans l'accomplissement de sa prestation de service de nettoyage.

6. MACHINES ET PRODUITS

Propper s'engage à n'utiliser que des produits et machines en parfait état de marche, autorisés et satisfaisant aux normes en vigueur, et qui ne peuvent aucunement nuire à la santé des personnes. Tous les produits et machines utilisés seront adaptés aux surfaces et objets faisant partie du périmètre des prestations décrites ci-dessus (art. 2 : Détails des prestations). Le client pourra à tout moment savoir quels sont les produits utilisés, et le cas échéant, demander d'autres alternatives dans la mesure du possible. Les machines et produits utilisés par le personnel de Propper seront stockés dans les locaux mise à disposition par le client durant toute la période du contrat. Le client veillera à ce que les machines et produits de Propper stockés dans ses locaux soient assurés aux termes d'une police d'assurance couvrant notamment les risques d'incendie, vols et dégâts des eaux. Les machines et produits restent la propriété exclusive de Propper, le client s'engageant à ne pas en disposer directement ou indirectement pour quelque cause que ce soit. En cas de saisie pratiquée à la requête d'un tiers dans les locaux du client, celui-ci s'engage à exciper le contrat démontrant l'appartenance de Propper des produits et machines, et à informer celle-ci sans délai.

A la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client s'engage à assurer, à première demande de Propper et sans délai, le libre accès au local de stockage des machines et produits lui appartenant, pour qu'il soit procédé sans entrave à leur retrait.

Pour toute prestation envers des consommateurs privés, Propper ne met pas à disposition ses produits de nettoyage, lesquels restent à charge du client.

7. OBLIGATIONS A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit à tout moment rendre possible l'exécution des travaux de nettoyage par Propper, fournir et mettre à disposition de son personnel, à ses frais, des prises d'eau et/ou d'eau chaude, du courant électrique (220 V ou 380 V), un endroit fermant à clé pour entreposer les machines et les produits de nettoyage, et, au besoin, les clés et codes d'alarme, sauf en cas de gardien ou d'une autre personne représentant le client susceptible d'assurer l'ouverture et la fermeture des portes donnant accès aux lieux de travail.

Avant le commencement de la mission, qu'elle soit ponctuelle ou permanente, le client doit déclarer par écrit à Propper les objets de valeur, antiquités et objets d'art qui se trouvent dans les locaux qui font l'objet de la prestation de service de nettoyage, afin de permettre à Propper de prendre le cas échéant les dispositions de prévention, de mise en garde ou de sécurité qui s'imposent vis-à-vis de son personnel. Les objets de valeur, antiquités et objets d'art sont à déclarer par écrit sous forme d'une liste qui indique la localisation précise de ceux-ci dans les locaux du client, et cette liste doit être communiquée par écrit à Propper avant le commencement des travaux de nettoyage.

8. RESPONSABILITE

En cas de contestation de la qualité des travaux de nettoyage, que ce soit dans le cadre d'une mission ponctuelle ou dans le cadre d'une mission permanente, le client doit formuler ses critiques à l'encontre du personnel de Propper dans les 48 heures de la réalisation des travaux de nettoyage d'une mission ponctuelle et dans les 24 heures de la réalisation des travaux de nettoyage d'une mission permanente qui s'exécute sur base d'une fréquence régulière. Ce délai relativement bref s'explique par l'utilisation permanente des lieux nettoyés et le risque de disparition des preuves. Propper doit avoir la possibilité de contrôler le travail exécuté par son personnel qui aurait prêté à contestation de la part du client. Passé ces délais, aucune réclamation ne pourra plus être reçue. Pour les missions ponctuelles / travaux sur régie, Propper établit à la fin des travaux une fiche de travail qui reprend tous les travaux qui ont été exécutés. Si pour une raison quelconque, le client n'a pas pu apposer sa signature, cette fiche de travail fera l'objet d'un envoi. Un défaut de réclamation contre cette fiche de travail le jour ouvrable suivant sa signature sur site ou sa réception vaut acceptation et confirmation de la bonne exécution de tous les travaux qui y sont mentionnés. Pour les besoins de la présente, les fiches de travail sont présumées avoir été réceptionnées par le client un jour ouvrable après l'envoi de celle-ci par Propper, le cachet de la poste faisant foi.

Pour le cas où le client dénonce des dégâts occasionnés par le personnel de Propper dans ses locaux, il devra également le faire dans les délais ci-dessus indiqués, afin de rendre possible un contrôle et une vérification par Propper. En tout état de cause, le client devra établir que les dégâts ont été occasionnés par le personnel de Propper, et qu'ils n'existaient pas encore avant le passage du personnel de Propper.

Propper ne doit répondre des agissements fautifs de son personnel qu'autant que le dommage causé par celui-ci l'a été dans les fonctions auxquelles le personnel a été employé. Plus particulièrement, Propper ne pourra pas être tenu comme responsable des fautes intentionnelles et des infractions pénales commises par son personnel, étant cependant précisé que Propper choisit son personnel suivant des critères de sélection et d'honorabilité très stricts et donne des consignes de comportement et d'exécution des travaux très précises.

En tout état de cause, dans les limites de ce qu'autorise la loi et sauf pour les dommages consécutifs à une faute lourde équivalente au dol, la responsabilité de Propper sera toujours limitée au montant facturé par Propper (hors TVA) pour l'opération pendant laquelle la faute alléguée aurait été commise. Cette limitation couvre tous les dommages que pourrait avoir subi le client que ce soit des dommages matériels, ou un retard lié à l'exécution des prestations de Propper. Par ailleurs, toute responsabilité de Propper pour les dommages indirects est strictement exclue. La présente clause limitative de responsabilité ne s'applique pas aux clients consommateurs.

9. DUREE-RESILIATION DU CONTRAT

Sauf dispositions contraires qui seraient contenues dans les conditions particulières, le présent contrat est conclu pour une durée fixe de douze mois et sera tacitement renouvelé d'année en année. Toute résiliation devra se faire en respectant un préavis de 6 mois précédant la date anniversaire de conclusion du contrat. Toute résiliation anticipée sera considérée comme abusive et donnera droit à l'autre partie à une indemnité de résiliation contractuelle forfaitaire égale aux honoraires qui auraient encore dus être facturés pendant la période contractuelle restante avec un minimum de trois mois de facturation.

Le contrat se termine automatiquement et sans mise en demeure ou information préalable en cas de faillite, gestion contrôlée, liquidation volontaire ou judiciaire ou toute autre procédure d'insolvabilité ou de redressement de l'entreprise et/ou de la société du client.

Chaque partie pourra également mettre fin au présent contrat sans préavis, en cas de faute grave de l'autre partie rendant définitivement et immédiatement impossible la continuation des relations entre parties.

10. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix convenus pour les prestations de service de nettoyage au profit du client sont ceux convenus aux conditions particulières. Nos prix seront révisés en cas :

- de hausse importante (plus de 10 %) des prix du pétrole,
- variation de l'échelle mobile des salaires et ou modification de la convention collective applicable au secteur du nettoyage,
- de toute autre disposition législative contraignante augmentant le coût du service pour Propper. Passé un délai de 30 jours à compter de la date de la facture, les intérêts légaux seront automatiquement appliqués et ce sans mise en demeure préalable (en application de la loi modifiée du 18 Avril 2004 relative aux délais de paiements et intérêts de retard).
- sur chaque facture, Propper appliquera 2 % de frais liés aux traitements administratifs, sécurité

Le non-respect du contrat ou des présentes conditions générales, tout comme le non-paiement de nos factures, peuvent entraîner l'arrêt immédiat de nos travaux, sans autre avertissement préalable et sans aucune forme de préavis.

11. DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions légales applicables, y compris celles du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (Règlement général sur la protection des données, ci-après « RGPD ») entré en vigueur le 25 mai 2018 et celles de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du RGPD, le client est informé par les présentes conditions générales que Propper, en tant que responsable du traitement, peut être amené à collecter, sauvegarder et plus généralement traiter les données personnelles (telles que par exemple le nom, le prénom, la fonction ou un document d'identité) le concernant lui ou ses salariés, représentants et/ou personnes de contact en vue d'assurer la réalisation des prestations de service de nettoyage, le traitement des commandes, le respect de ses obligations contractuelles, la gestion des relations commerciales, l'amélioration de la qualité des prestations proposées. Le client consent à l'utilisation de ces données par Propper dans les conditions susvisées et confirme avoir informé et obtenu le consentement de ses salariés, représentants et personnes de contact à cet effet. Les personnes occupant les fonctions suivantes auprès de Propper sont destinataires des données à caractère personnel : Le directeur et le service des Ressources Humaines.

Le client accepte que ses données personnelles puissent être utilisées à des fins d'informations et de prospections commerciales. Le client pourra librement et gratuitement revenir sur son accord ou s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles par l'intermédiaire d'une demande adressée à Propper par courrier postal ou par courrier électronique. Propper conservera les données à caractère personnel pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Les données seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle (sans préjudice quant aux obligations légales / administratives etc., respectivement aux délais de prescription ou au contentieux qui imposeraient une conservation plus longue).

Le client s'engage, par ailleurs, à informer Propper sans délai de toute modification concernant leurs données personnelles.

Propper est le responsable de ce traitement des données personnelles et s'engage à respecter les dispositions légales applicables en la matière en mettant en œuvre toutes les mesures techniques et l'organisation appropriées pour assurer la protection des données qu'il traite, contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau informatique, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

Sur demande à adresser à Propper, par voie postale ou par courrier électronique, le client dispose, sans frais, d'un droit d'accès et de rectification et d'un droit à l'oubli concernant les données à caractère personnel le concernant. Le client pourra encore obtenir, dans les mêmes conditions, communication des données faisant l'objet du traitement et la confirmation que des données le concernant sont ou ne sont pas traitées.

Sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données s'il s'estime victime d'une violation au niveau du traitement de ses données personnelles.

Pour toute question relative au traitement des données personnelles, respectivement en vue d'exercer ses droits tels que décrits ci-dessus, le client peut contacter Propper en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : direction@propper.lu respectivement en adressant un courrier à l'adresse suivante : Propper Sàrl, 238 route de Luxembourg, L-8077 Bertrange, ou en contactant Propper au numéro suivant + 352 44 78 79.

Dans des cas particuliers précisés dans le RGPD, le client dispose du droit de recevoir toutes les données à caractère personnel le concernant et fournies à Propper et de les transmettre à un autre responsable du traitement (droit à la portabilité des données). Propper se réserve le droit de facturer des frais pour un tel transfert, notamment en cas de demandes fréquentes et / ou en cas d'une demande jugée comme excessive au niveau du volume de données concernées. Le client devra informer par écrit Propper en temps utile avant la fin du traitement s'il entend faire usage de ce droit. A défaut, Propper ne pourra être tenu responsable pour la suppression des données personnelles.

12. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Nos contrats et les présentes conditions générales sont soumis au droit luxembourgeois. Si l'une ou l'autre clause des présentes conditions générales serait déclarée non valide, les autres stipulations garderont néanmoins toute leur validité. Tous litiges pouvant résulter de l'exécution de l'application ou de l'interprétation des contrats respectivement des conditions générales de Propper, s'ils ne seront pas réglés à l'amiable, seront soumis exclusivement aux tribunaux compétents de la Ville de Luxembourg.