

**Art.1. Champ d'application :** Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les services prestés par Control Group SRL (B.C.E. 0801.474.178), ci-après « CG » et également connue sous la dénomination commerciale « North Group ». Elles sont réputées être admises par le Client, même au cas où elles seraient en contradiction avec les propres conditions générales de ce dernier. CG décline formellement l'application de toutes clauses figurant sur tous documents du Client, celles de CG, générales ou particulières, prévalant toujours. L'acceptation de conditions dérogatoires ne pourra résulter que d'un accord écrit et signé par CG. CG se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les nouvelles conditions générales modifiées s'appliqueront aux commandes acceptées par CG postérieurement à la date de modification. Dans ce cas, elles seront communiquées au Client.

**Art.2. Offre :** 2.1. Les offres sont établies sans engagement de la part de CG. Sauf indication contraire, les offres de prix sont valables pour une durée de 30 jours calendaires à compter de la date de leur formulation. Les commandes ne sont définitives et exigibles qu'à la réception par CG, avant l'expiration du délai de validité de l'offre, de l'acceptation écrite (lettre, fax, mail), ferme et définitive de l'offre de CG par le Client ou de toute personne pouvant engager le Client selon toute apparence.

2.2. En complément d'une offre, CG peut fournir un cahier des charges à titre indicatif afin d'évaluer les besoins du Client. Le contenu dudit cahier des charges n'engage nullement CG et le Client ne pourra s'en prévaloir à l'encontre de CG.

2.3. Sauf disposition contraire, les offres de prix de CG n'incluent pas les consommables (papier toilette, papier main, savon-main, sacs poubelles, etc.).

**Art.3. Modalités d'exécution :** 3.1. Sauf convention contraire, les prestations sont accomplies au siège social du Client. En cas de déménagement du Client, CG poursuivra ses prestations de nettoyage dans les nouveaux locaux du Client. CG pourra adapter les prestations de nettoyage et les prix des services en fonction des spécificités des nouveaux locaux du Client et de leur localisation.

3.2. Le personnel assurant ces prestations reste sous l'autorité de CG. Ce dernier décide seul des personnes à affecter aux prestations. CG peut sous-traiter tout ou partie des prestations.

3.3. CG se réserve le droit d'opérer périodiquement sur rendez-vous les contrôles d'assurance qualité dans les locaux du Client. La fréquence étant à déterminer avec le Client en fonction des spécificités des prestations (fréquence, superficie, etc.).

**Art.4. Obligations du Client :** 4.1. Le Client garantit à CG que les locaux et lieux à nettoyer respectent les dispositions légales de sécurité et de protection et permettent une accessibilité aisée et sécurisée pour effectuer les prestations. Le Client s'engage par ailleurs à ce que tous les biens de valeur ne soient pas accessibles au personnel de CG.

4.2. Le Client mettra à disposition de CG dans les locaux de l'immeuble où CG effectue des prestations, un local technique fermant à clé, suffisamment vaste et équipé pour recevoir le matériel, l'équipement et les produits d'hygiène. Le matériel d'entretien fourni et utilisé par CG reste sa propriété. Le Client se reconnaît responsable de toute disparition, vol ou dégradation du matériel de CG qui lui sera facturé à sa valeur de remplacement à l'état neuf et au prix du jour. Enfin, le Client doit garantir la sécurité physique du personnel de CG.

4.3. Le Client fournira gratuitement l'eau, l'éclairage et l'électricité pour l'exécution des prestations et s'assurera de la conformité des alimentations. A défaut, CG sera dispensé de l'exécution des prestations sans prétention aucune à révision des prix convenus.

4.4. Le Client s'engage à fournir des données de contact à jour afin de permettre à CG de garder un contact permanent avec le responsable du contrat de prestations de nettoyage dans l'entreprise et/ou les établissements pour assurer l'exécution des prestations convenues.

4.5. Pour les prestations ponctuelles et non récurrentes, le Client s'engage à être présent au début et à la fin de l'exécution des prestations de CG, qui l'en avertira au moins une heure à l'avance, et ce, afin de compléter un « bon de travail ». En l'absence du Client au début et/ou à la fin de l'exécution des prestations, CG adressera, par toute voie, le « bon de travail » au Client, lequel sera présumé irréfragablement reconnaître et accepter la réalité et la qualité des prestations qui y sont mentionnées.

**Art.5. Prix :** 5.1. Sauf convention expresse contraire, le prix des prestations est forfaitaire et mensuel, quel que soit le nombre de jours de prestations effectivement fournies dans le mois.

5.2. Toute prestation effectuée avant 6 heures et après 22 heures est majorée de 50 % par rapport au prix normal. Les prestations effectuées les samedis sont majorées de 25 % par rapport au prix normal. Les prestations effectuées les dimanches et jours fériés sont majorées de 100 % par rapport au prix normal. Le forfait mensuel est établi en tenant compte d'une part, des jours fériés légaux et, d'autre part, de la période de congé éventuellement d'application chez le Client, toute journée pour laquelle le Client accorde à son personnel le bénéfice d'un jour férié non prévu par la loi étant considéré comme un jour férié légal.

5.3. Les jours et horaires d'exécution des prestations, fixés de commun accord des parties sont fermes, sauf imprévu ou cas de force majeure qui dégagent CG de toute responsabilité. Si les prestations ne pouvaient être effectuées aux jours et heures prévues du fait du Client ou en raison d'un jour férié, le prix des prestations serait quand même dû, sauf cas de force majeure. Néanmoins, le contrat peut être interrompu pendant les périodes de fermeture du Client, avec un maximum de deux semaines par an et si CG est prévenu minimum un mois à l'avance par écrit (mail ou courrier).

5.4. Les Parties peuvent convenir de l'exécution de prestations supplémentaires, lesquelles seront facturées en régie au Client.

5.5. Le prix couvre la rémunération des prestations et le coût du matériel et de tous les produits utilisés par CG, sauf pour ce qui est mis à charge du Client comme stipulé au point 4.3.

5.6. CG pourra indexer périodiquement ses tarifs en informant le Client 15 jours avant soit le 30 juin, soit le 31 décembre de l'année en cours. L'indexation du prix sera établie sur la base de la hausse des salaires conventionnels selon le barème officiel de la commission paritaire 121 ou selon l'indice santé, à la seule discrétion de CG.

**Art.6. Règlement :** 6.1. Les prestations de CG sont payables par anticipation. A défaut de paiement, CG se réserve la possibilité de suspendre l'exécution de ses prestations après notification préalable au Client. 6.2. Les factures sont payables, sans escompte, dans un délai de 7 jours calendaires à dater de leur envoi. Les factures non protestées par lettre recommandée dans ce délai sont considérées comme acceptées.

6.3. Le non-paiement d'une facture à l'échéance entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité immédiate de toute somme due par le Client à CG, quelles qu'aient été les modalités de facilité de paiement octroyées auparavant.

6.4. Toute facture non payée à son échéance portera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts au taux de 12% l'an et sera automatiquement majorée d'une indemnité forfaitaire de 15% à titre de clause pénale avec un minimum de 75€.

**Art.7. Durée et fin du contrat :** 7.1. Sauf pour des prestations ponctuelles et non récurrentes ou sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date d'entrée en vigueur stipulée dans l'offre. A l'expiration de ce terme, le contrat est tacitement reconduit pour un an et ainsi de suite, sauf s'il a fait l'objet d'un renou, notifié trois mois avant l'échéance, par lettre recommandée. Le contrat continue à sortir ses effets jusqu'au moment où les parties auront entièrement satisfait à leurs obligations respectives.

7.2. Chacune des parties peut résilier le contrat immédiatement, sans préavis ni indemnité et sans recours préalable à une juridiction, en cas de manquement grave. Est considéré comme manquement grave un retard de plus de 30 jours dans le paiement d'une facture.

7.3. CG peut mettre fin au contrat par lettre recommandée adressée au Client immédiatement, sans préavis ni indemnité et sans recours préalable à une juridiction, en cas de cessation de paiement, de liquidation ou de faillite du Client.

**Art.8. Responsabilité :** 8.1. CG ne pourra être tenu pour responsable en cas de retard ou de non-exécution des prestations ayant pour cause un événement indépendant de sa volonté tels une grève ou un lock-out, une interruption ou des difficultés de transport, des troubles économiques ou des troubles climatiques, qu'il s'agisse ou non d'un cas de force majeure. En cas de non-exécution des prestations du fait d'éléments du ressort du Client (coupure d'électricité, non-accessibilité des locaux, changement inopiné des clés ou codes d'accès, ..), le montant de la prestation reste dû.

8.2. Les prestations sont effectuées par CG selon les règles de l'art, sauf stipulation de directives spécifiques et détaillées, suivant des critères techniques et esthétiques déterminés souverainement par CG. Il est formellement précisé que CG n'assume qu'une obligation de moyen et non de résultat.

8.3. CG décline toute responsabilité pour bris ou dégâts aux installations provenant du mauvais état des bâtiments, mobiliers et matériaux.

8.4. Si le Client estime que des prestations n'ont pas été effectuées correctement, il en avertit CG par écrit au plus tard 24 heures après l'exécution d'une prestation pour les prestations récurrentes ou au plus tard 24 heures après la signature ou l'envoi du bon de travail dont question à l'article 4.5 pour les prestations ponctuelles et non récurrentes. Passé ce délai, les prestations sont considérées comme ayant été exécutées à l'entière satisfaction du Client et acceptées sans réserve par lui. CG s'engage, à l'exclusion de tout autre remède, à rectifier le travail dans un délai de maximum 7 jours ouvrables à dater du constat écrit communiqué par le Client.

8.5. Dans l'hypothèse où la responsabilité de CG serait engagée, le montant des dommages et intérêts qui pourront lui être réclamés, que ce soit sur un fondement contractuel ou extracontractuel, en principal, intérêts et frais, sera limité au préjudice direct subi et dûment établi par le Client sans pouvoir excéder le montant HTVA facturé au Client en contrepartie des services de nettoyage ou autres types de services durant les six (6) derniers mois précédant l'engagement de la responsabilité de CG.

**Art.9. Clause résolutoire :** A défaut pour l'une des Parties de respecter ses obligations contractuelles, l'autre Partie lui notifiera, par courrier recommandé, les manquements constatés. A défaut pour cette Partie de mettre fin à ses manquements endéans les 15 jours à dater de l'envoi du courrier recommandé, le contrat entre les Parties sera résolu de plein droit par le seul fait de la signification de la volonté par lettre recommandée. La Partie fautive sera redevable, de plein droit et sans autre mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire égale à 30% du montant du contrat hors taxe (ou du solde), à titre de manque à gagner, sans préjudice du droit de la Partie non fautive de revendiquer l'indemnisation de son préjudice réel.

**Art.10. Force majeure :** En cas de force majeure rendant totalement ou partiellement impossible l'exécution du contrat, la partie qui en est victime est déchargée de toute responsabilité. Elle peut réduire ses engagements, rompre la convention, en annuler ou suspendre l'exécution, sans qu'elle ne soit tenue de payer une quelconque indemnité. A titre d'exemples et sans être exhaustif, seront considérés par les parties comme force majeure : épidémie, pandémie, danger de guerre, guerre civile, grève, lock-out, incendie, inondation, interruption des moyens de transport, difficulté d'approvisionnement en énergie, restriction ou disposition imposée par les autorités, de manière générale, toute cause entraînant le chômage total ou partiel.

**Art.11. Loi applicable et tribunaux compétents :** Le contrat entre le Client et CG est exclusivement régi par le droit belge. Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat sera soumis aux Tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

**Art.12. Protection de la Vie Privée :** Les données à caractère personnel du Client sont reprises dans les banques de données de CG qui est responsable du traitement. Le Client marque son accord pour que ses données soient enregistrées et traitées par CG, à des fins d'administration, de prospection commerciale ou de marketing, ainsi que pour l'exécution du contrat, d'études de marchés ou d'opérations d'information. Le Client a le droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données et de consulter les données qui le concernent et d'obtenir rectification de données inexacts en envoyant un email à : [info@northgroup.be](mailto:info@northgroup.be)