

# Conditions générales (Edition 01.04.2012)



## Art. 1 Introduction

Les présentes conditions générales régissent les droits et obligations mutuels de la société VebeGO Services AG (ci-après appelée « VebeGO ») et de ses clients. Le client qui passe une commande reconnaît les présentes conditions. Pour être valables, les accords particuliers doivent être confirmés par écrit.

## Art. 2 Fourniture de prestations

VebeGO s'engage à fournir sous sa propre responsabilité les prestations spécifiées dans le contrat. Elle engagera pour ce faire le personnel nécessaire pour la main d'œuvre et le contrôle. VebeGO se charge du recrutement, de la formation adéquate et de la mise au courant du personnel.

VebeGO met à la disposition de son personnel des tenues de travail appropriées et uniformes permettant de reconnaître l'entreprise. Le personnel est tenu de porter ces vêtements. De plus, pendant les heures de travail, les collaborateurs de VebeGO doivent porter des badges nominatifs.

VebeGO désigne un responsable d'objet et indique son nom au client. Le client, quant à lui, désigne un interlocuteur direct. Les prestations à fournir sont exécutées pendant les heures fixées en accord avec le client. Les collaborateurs du fournisseur doivent se voir accorder l'accès aux locaux aux heures convenues. Les temps d'attente dus à des accès fermés sont facturés en tant qu'heures de régie.

Aucune prestation ne sera fournie pendant les jours fériés officiels. Ces jours sont déjà pris en compte dans le calcul du prix et n'entraînent pas de réduction du forfait mensuel.

VebeGO peut avoir recours ou mandater à tout moment des tiers aux fins de l'exécution des prestations. Toute responsabilité vis-à-vis de ces tiers est exclue.

## Art. 3 Infrastructure

VebeGO met à disposition les machines, appareils et produits de nettoyage nécessaires pour fournir la prestation. Les frais correspondants sont compris dans le forfait. Les produits de nettoyage sont choisis et dosés pour nuire le moins possible à l'environnement.

Les consommables nécessaires tels que le papier WC, les savons, les serviettes en papier, les sacs plastique, etc., sont mis à disposition gratuitement par le client.

Dans le cadre de la fourniture de prestation, le client met en outre gratuitement à disposition l'eau, le courant électrique ainsi que les locaux éclairés, aérés et chauffés nécessaires au stockage et à l'organisation. Le personnel de VebeGO a le droit d'utiliser gratuitement les vestiaires du personnel du client. Le client remet à VebeGO les clés nécessaires et/ou les badges contre un reçu et gratuitement.

## Art. 4 Utilisation de moyens informatiques; confidentialité

VebeGO peut utiliser des moyens informatiques destinés à optimiser ses processus et ses services. Le client en prend acte et accepte que VebeGO saisisse à ces fins des informations concernant l'objet, les enregistre dans son système informatique et les utilise. Sous réserve de dispositions légalement contraignantes, le client n'a aucun droit quant à la restitution de telles informations concernant l'objet. Le client ne dispose d'aucun droit concernant une quelconque cession des moyens informatiques de VebeGO ou l'utilisation, ou la restitution des informations de l'objet sous forme électronique. VebeGO garantit expressément qu'elle utilise les informations de l'objet (i) exclusivement à des fins d'optimisation interne de ses services, (ii) qu'elle les traite dans la plus stricte confidentialité et ne les communique pas à des tiers.

## Art. 5 Personnel

VebeGO s'engage à mener une politique sociale respectant les contrats collectifs ainsi qu'à s'acquitter de l'ensemble des charges sociales dues aux assureurs sociaux et aux autorités. Il est interdit au personnel de VebeGO de faire entrer dans les locaux du client des enfants ou d'autres membres de la famille ou encore toute autre personne qui n'est pas employée par VebeGO. Il est également interdit de fumer ou de boire des boissons alcoolisées pendant le travail et d'utiliser les installations de l'entreprise du client tels que téléphone, fax, photocopieur, distributeur d'eau, etc.

VebeGO et ses collaborateurs sont tenus de garder le secret concernant tout ce qu'ils pourraient voir ou entendre dans l'entreprise du client. Chaque consultation de document et chaque action qui peuvent mettre en danger ou contrevenir au secret de service, professionnel, commercial ou d'entreprise sont strictement interdites.

Pendant la durée du contrat, le client et le fournisseur s'engagent à ne pas débaucher le personnel de l'autre.

## Art. 6 Prestations conformes au contrat / acceptation des prestations

Les prestations sont réputées fournies en conformité avec le contrat et acceptées si le client ne dépose pas de réclamation fondée immédiatement, au plus tard jusqu'à 18.00 le jour suivant. Les défauts fondés seront corrigés au plus vite, normalement dans les 24 heures.

## Art. 7 Qualité / Environnement / Sécurité au travail

VebeGO bénéficie d'un système de management SQS certifié selon les normes ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et OHSAS 18001 (sécurité au travail et protection de la santé).

Il incombe au responsable de l'objet de contrôler régulièrement l'exécution du travail. Des contrôles de qualité communs sont effectués périodiquement, à une date et à une heure convenue avec le client. Des rapports de qualité sont établis après chaque contrôle et signés par les deux parties. Si des défauts de qualité sont constatés, des mesures de correction seront immédiatement engagées.

## Art. 8 Durée du contrat, délai de résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Après une année, le contrat peut être résilié sous préavis de 4 mois respectivement pour la fin d'un mois.

## Art. 9 Facturation / Conditions de paiement

La facturation se fait mensuellement, au début de chaque mois civil. Les factures sont payables net à 30 jours à partir de la date de facturation. Le fournisseur prélève un supplément de CHF 30.00 sur les rappels de paiement.

## Art. 10 Modifications des prix

### 10.1 Base des prix

Les prix reposent à 80% sur les frais et charges actuels relatifs aux salaires conformément à la Convention collective de travail généralement applicable à la branche du nettoyage et à 20% sur les autres frais d'exploitation et de matériel.

### 10.2 Ajustements des prix dus au renchérissement

Si ces coûts sont modifiés à la fin de la première année contractuelle, VebeGO est en droit d'ajuster les prix au 1er janvier conformément à la clé suivante :

- augmentation en pourcentage des frais et charges actuels relatifs aux salaires conformément à la Convention collective de travail généralement applicable ainsi que des prestations sociales légales de l'année à venir x 0.8.
- modification en pourcentage des prix à la consommation entre septembre de l'année en cours et septembre de l'année précédente.

### Exemple

Augmentation des frais liés au salaire	2.5% x 0.8 = 2.0%
Augmentation de l'indice national	0.4%
Total de l'ajustement des prix	2.4%

### 10.3 Taxe sur la valeur ajoutée

Le prix forfaitaire s'entend hors taxe sur la valeur ajoutée légale. Celle-ci est indiquée et facturée séparément.

### 10.4 Entrée en vigueur

Le client sera informé par écrit en cas d'adaptation de prix. L'augmentation entrera en vigueur au plus tôt quatre semaines après communication au client.

## Art. 11 Responsabilité civile

Une assurance responsabilité civile assurant une couverture de CHF 15'000'000 par sinistre a été conclue pour tous les dommages matériels et corporels provoqués dans le cadre de l'exécution des prestations convenues. Dans le cadre de l'assurance responsabilité civile, la responsabilité de VebeGO est exclusivement limitée aux dommages provoqués par ses collaborateurs dans le cadre de leur travail. Elle décline toute responsabilité pour les dommages qui ne sont pas couverts

# Conditions générales (Edition 01.04.2012)



par cette assurance ou qui dépassent le montant de la couverture ou pour les dommages purement pécuniaires. Cette exclusion ne s'applique pas en cas de dommage intentionnel ou de négligence grave de la part de VebeGO, mais s'applique également en cas de dommage intentionnel ou de négligence grave de ses auxiliaires.

## **11.1 Perte de clés**

VebeGO assume les frais de remplacement en cas de perte de clés confiées. Toute autre responsabilité est exclue.

## **11.2 Dommages et intérêts**

Les dommages et intérêts doivent être communiqués immédiatement à VebeGO par écrit, au plus tard 14 jours après la survenance de l'événement préjudiciable.

## **Art. 12 Adaptations du contrat**

Toute modification concernant l'étendue du travail entraînant une réduction du temps nécessaire doit être communiquée par écrit deux mois à l'avance au client. Une diminution de la prestation entraînant une réduction du nombre de collaborateurs/collaboratrices chargé(e)s du nettoyage ne peut être envisagée qu'après expiration du délai de préavis des collaborateurs/collaboratrices concerné(e)s. Toute modification ou complément au présent contrat requiert la forme écrite, exception faite de l'adaptation de prix mentionnée à l'art. 10, pour laquelle une communication écrite unilatérale suffit.

## **Art. 13 For juridique et droit applicable**

Les deux parties conviennent que le for juridique est au siège commercial statutaire VebeGO Services AG, Kanalstrasse 6, 8953 Dietikon.

VebeGO Services AG