CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de prestations de service ou de matériel par QHS, ci-après désigné le « Prestataire », à l'exclusion de toutes autres conditions générales applicables, et ce sans restrictions ni réserves.

DESCRIPTION DES SERVICES

Le Prestataire propose, entre autres prestations spécifiques qui pourraient être effectuées pour un client particulier et qui feraient alors l'objet d'une description précise, une gamme étendue de produits et services dans les secteurs de l'Industrie (automobile, micro-électronique, nucléaire), du Tertiaire (collectivités, services, établissements scolaires, restauration, hôtellerie), de l'Agroalimentaire (production, transformation, conditionnement, stockage, chambres froides) et de la Santé (hôpitaux, pharmacie expérimentale, laboratoires, établissements de soins).

CHAMPS D'APPLICATION

Tous les contrats et devis de vente sont régis par les présentes conditions générales de vente, de paiement et de livraison. À la signature du bon de commande, du contrat ou du devis, le client déclare avoir accepté les termes des présentes.

Contrat de sous-traitance

Le client est réputé avoir accepté purement et simplement les présentes conditions générales de vente à la signature du contrat ou de la passation d'une commande ferme.

MODE D'INTERVENTION

Devis

Le Prestataire intervient sur un chantier à réception d'une commande ponctuelle envoyée par le client à la suite du devis qui aura été effectué par un préposé du Prestataire.

Le devis indique notamment :

- La réglementation applicable ;
- Le descriptif des éléments à traiter ;
- La méthodologie d'intervention.

Le bon de commande devra rappeler les références du devis auquel il se réfère ainsi que le montant global des prestations.

Un devis renvoyé au Prestataire, paraphé et signé avec la mention « bon pour accord » ou « bon pour intervention », sera considéré comme une commande ferme.

Contrat

Le Prestataire propose à ses clients la signature de contrats d'une durée variable, en général d'un an, de trois ans ou de cinq ans, et qui ont pour objet de cadrer les besoins du client et de proposer un planning d'interventions annuel élaboré au mieux en fonction des impératifs de chaque partie.

DÉROULEMENT DES CHANTIERS

Le Prestataire adresse au client, peu avant l'intervention technique, une confirmation d'intervention indiquant le nom, l'adresse du client, le nom des techniciens, l'heure du début de la prestation et le descriptif de l'intervention.

Les équipes techniques du Prestataire disposent chacune de leur matériel propre (notamment appareil de brossage robotisé, nettoyeur haute pression, canon à mousse, aspirateur trois moteurs à air et à eau, buse de nettoyage haute pression, compresseur, appareil de désinfection, centrale mobile d'aspiration à filtres haute efficacité) et de leur équipement personnel (notamment vêtements de travail et équipements de protection individuelle et collective).

Les équipes appliquent la méthodologie applicable à l'entreprise selon les conditions d'intervention et l'accessibilité aux installations décrites dans le devis ou le contrat.

La réception des travaux s'effectue grâce à une fiche technique d'intervention qui reprend l'ensemble des détails de la prestation (horaire, nom des intervenants, description des installations à traiter). Le client et le préposé du Prestataire effectuent ensemble le contrôle de la prestation. La réception a lieu quand le client a signé la fiche d'intervention ou n'a pas adressé de réclamation dans les 48 h de l'intervention.

Le Client s'engage à :

- Préparer les locaux en vue de l'intervention ;
- Désigner un responsable des travaux présent a minima au démarrage et à la réception du chantier ;
- Informer les usagers des installations traitées des dates et heures d'intervention ;
- Fournir l'eau ;
- Fournir l'électricité a minima mono 220 V – 16 A ;
- Informer le Prestataire de la présence sur le site d'intervention de tout matériau contenant ou susceptible de contenir de l'amiante (art. R 237-3 du Code du Travail) ;
- Signaler les locaux où sont utilisés des agents chimiques, notamment tout agent CMR.

La vérification de l'étanchéité des installations électriques est de la responsabilité du Client. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une éventuelle fuite ou d'un excès d'humidité pouvant entraîner une quelconque altération des installations.

En cas de report d'intervention par le client intervenant moins de 3 jours ouvrés avant la date d'intervention prévue, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer une indemnité forfaitaire de 250 € H.T.

En cas de report d'intervention par le client ou en cas d'impossibilité d'intervenir le jour même (état des installations rendant impossible l'intervention ou non-disponibilité des installations), le Prestataire se réserve la possibilité de facturer une indemnité forfaitaire de 500 € H.T. à laquelle pourra être ajouté le coût des déplacements des techniciens et des achats spécifiques intervenus pour la réalisation du chantier concerné.

ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à ne diffuser aucun résultat, plan ou autres renseignements issus des cahiers des charges et également des observations qui pourront être faites lors de l'établissement d'un devis ou de l'intervention sur le site.

À l'exception des informations rendues publiques par le Client, toutes les autres informations sont exclusives et sont traitées par le Prestataire comme confidentielles. Lorsque le Prestataire est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles recueillies lors de la réalisation d'une prestation et comme étant le produit de la prestation, le Client sera avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

Si le Prestataire est amené à obtenir des informations par une tierce personne à l'occasion de plaintes (par exemple : autorités réglementaires, clients), ces informations seront maintenues confidentielles entre le Prestataire et son client. Le Prestataire ne divulguera pas à son client l'identité de la partie plaignante (sauf autorisation de la partie plaignante).

Dans le cadre de ses activités, le Prestataire est amené à solliciter des travaux de fournisseurs externes notamment pour la réalisation d'audits (ex. : auditeurs d'organismes officiels ou tierces parties) ou pour l'administration et le développement de logiciels (ex. : prestataires informatiques). De fait, le Prestataire est

susceptible de communiquer certaines données confidentielles propres au Client. Les différents intervenants mandatés s'engagent par la signature d'un document dédié à préserver la confidentialité des données auxquelles ils ont accès.

Utilisation d'outils d'intelligence artificielle

Dans le cadre de ses activités, le Prestataire peut recourir à des outils d'intelligence artificielle afin d'assister ses collaborateurs dans la rédaction de devis, de rapports, de propositions commerciales, de réponses aux demandes des Clients ou de tout autre document lié à l'exécution de ses prestations. Les contenus ainsi produits ou assistés par ces outils font systématiquement l'objet d'une relecture et d'une validation humaine avant leur transmission au Client. Le Prestataire veille à ce que l'utilisation de ces outils soit réalisée dans le respect de ses obligations de confidentialité, du secret des affaires et de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le Client reconnaît et accepte expressément que certaines informations communiquées dans le cadre de la relation commerciale puissent être traitées par de tels outils, dans le strict respect des mesures de sécurité et de confidentialité mises en œuvre par le Prestataire.

DÉLAI DE LIVRAISON

En cas de vente de matériel, hors prestation de service, le délai de livraison n'est pas contractuel. Il ne donnera lieu à aucun dédommagement, à moins d'accords particuliers. Ce délai ne pourra en aucun cas être la cause d'un refus de la commande ou de modifications des conditions de paiement.

Dans le cas de vente de prestation de service, le Prestataire décide, en accord avec le client, des dates et heures d'intervention. Le Prestataire peut toutefois les modifier à son gré en fonction des impératifs d'exploitation et en informera alors immédiatement le client par tout moyen à sa disposition.

TRANSPORT ET EMBALLAGE

Sauf stipulation contraire, le coût d'emballage ainsi que l'expédition des marchandises qui pourraient être vendues, hors prestation de service, par le Prestataire sont facturés aux tarifs pratiqués par les différents transporteurs sélectionnés.

Sauf accord particulier, pour les commandes d'un montant inférieur à 200 euros, il sera facturé automatiquement un forfait de 75 €uros couvrant les frais administratifs et le transport.

RÉCEPTION DE MATÉRIEL

Après le départ de nos dépôts, la commande de matériel est considérée comme ayant été exécutée. La marchandise voyage aux risques et périls du destinataire : il est chargé d'inspecter les colis lors de la livraison et, à cet égard, il doit en cas de contestation adresser ses réclamations au transporteur (même en cas de transport prépayé).

Nous n'assurons les marchandises transportées que sur demande expresse du destinataire, les frais d'assurance demeurant à sa charge.

Aucune marchandise ne sera retournée et remboursée sans l'accord préalable du Prestataire. Le retour d'articles endommagés ou défectueux ne peut se faire qu'après accord de notre Direction Technique. Le coût de la réexpédition est endossé par le client. Le défaut de l'article prétendument défectueux doit être clairement mentionné.

FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Pour la prestation de service :

Dès la fin de l'intervention technique, le Prestataire émet une facture à l'intention du client, rappelant les références du devis initial ou du contrat et les références de l'éventuel bon de commande.

Les factures sont payables à 45 jours fin de mois, sauf accord particulier avec le client. Le paiement se fera par chèque, virement bancaire ou prélèvement bancaire.

Pour la vente de matériel :

Les factures sont payables à réception de facture. Les marchandises restent notre propriété jusqu'à leur paiement intégral. L'acheteur s'engage à faire prendre connaissance de ces conditions de vente à ses propres clients qui prendraient possession de marchandises non encore complètement réglées.

En cas de non-paiement :

Toute facture restant impayée à terme se verra majorée des intérêts au taux légal, chaque nouvelle mensualité entamée donnant lieu au paiement du mois entier.

En cas de non-paiement, il sera dû, à titre de réparation, une indemnité de 10 % du montant de la facture hors taxe, avec un minimum de 125 euros, tout en nous réservant le droit de réclamer une indemnité supplémentaire en remboursement des préjudices réellement subis.

Émettre une lettre de change ou toute autre convention de paiement ne provoquera pas novation contractuelle et ne remettra pas en cause ces conditions de vente. Les chèques et les billets à ordre ne valent règlement qu'après avoir été honorés.

Le non-paiement d'une facture entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les autres et nous octroie le droit d'annuler toute vente non encore exécutée et de suspendre toute expédition.

RESPONSABILITÉ

Pour les prestations de services, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens.

À ce titre, il s'engage à :

1. Mettre en œuvre les moyens humains, matériels et techniques nécessaires, conformément aux règles de l'art et aux exigences de sécurité du site.

2. Affecter un personnel qualifié et habilité, disposant des équipements requis pour intervenir en fonction des spécificités du site.

3. Respecter la méthodologie, le planning et les procédures communiqués, ainsi que toutes les mesures d'hygiène, de sécurité et de prévention en vigueur sur le site.

4. Utiliser des matériels et produits adaptés aux installations et aux contraintes spécifiques du site.

5. Informer sans délai le Client de toute difficulté, anomalie ou situation pouvant impacter la bonne exécution des prestations et proposer, le cas échéant et si cela relève de son domaine de compétences, les solutions appropriées.

6. Prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter toute dégradation, tout dommage causé par une faute, une négligence ou une mauvaise exécution des équipes d'intervention engageant sa responsabilité.

Le Prestataire demeure pleinement responsable des dommages causés aux installations ou aux équipements du Client lorsqu'ils résultent d'une faute, d'une négligence, d'une erreur d'exécution ou d'une mauvaise réalisation des prestations qui lui sont confiées. Il est également responsable de tout retard d'intervention lorsque celui-ci est imputable à son organisation, à ses moyens, ou à un manquement à ses obligations contractuelles.

En revanche, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages qui résulteraient :

(i) d'un acte, d'une intervention ou d'une négligence du Client ou de son personnel ;

(ii) de l'utilisation de matériel, d'installations ou d'équipements ne relevant pas de sa responsabilité, notamment ceux fournis ou maintenus par le Client ;

(iii) d'un retard d'intervention causé par des circonstances imputables au Client (accès non sécurisé, indisponibilité des équipements, interruption du process, etc.).

En cas de désordre constaté sur le chantier, le Client s'engage à informer le Prestataire dans un délai de 48 h maximum par tout moyen à sa convenance.

Dans ce cas, le Prestataire s'engage à mandater un technicien dans les meilleurs délais pour constater les désordres et, le cas échéant, convenir d'une nouvelle intervention à ses frais pour se conformer aux méthodologies de travail.

En cas de désaccord sur l'origine des désordres constatés, les parties conviennent de mandater un tiers expert pour trouver une solution amiable à tout litige naissant.

Pour la vente de marchandises, le Prestataire est tenu à une obligation de délivrance conforme.

ASSURANCE

Le Prestataire est titulaire d'un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Les réclamations consécutives à un dommage subi par les Tiers, y compris les Clients, dont le Prestataire pourrait être l'objet dans le cas où sa Responsabilité civile professionnelle serait engagée, ne sauraient excéder les montants garantis par le contrat d'assurance.

Toute réclamation devra être adressée par LRAR dans un délai maximum de 48 h de la découverte du sinistre.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

En l'absence du paiement des marchandises, y compris les intérêts ou autres sommes dues à terme, le contrat peut être annulé sans préavis dans les huit jours après un avertissement envoyé en lettre recommandée et resté sans réponse.

Quoi qu'il en soit, les marchandises resteront la propriété du vendeur jusqu'à leur paiement intégral. Cependant, l'acheteur supporte le risque de la perte ou de la destruction des marchandises, dès la signature du contrat de vente.

FORCE MAJEURE – FAIT DU PRINCE

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de dommages survenus sur un chantier, de l'impossibilité d'exécution d'un chantier ou de retard de l'exécution d'un chantier en cas de survenue d'un élément imprévisible, insurmontable et extérieur. Il en est de même en cas de décision gouvernementale, étatique, ou émanant d'une instance supérieure.

L'arrêt des livraisons par les sous-traitants qui nous livrent nos matières premières ou des produits manufacturés, pour cause de guerre, de grève, ou de force majeure ou tout autre événement imprévisible nous délivre de l'obligation d'honorer les commandes en cours, pendant cette période. De tels événements nous donnent également le droit de rompre les accords sans que l'acheteur puisse nous en réclamer réparation.

CLAUSE DE DISSOLUTION EN CAS DE FAILLITE OU MISE EN REDRESSEMENT JUDICIAIRE

La demande d'un moratoire (à titre amiable ou judiciaire), la suspension du paiement – même déclarée officieusement – ou tout autre incident ayant pour cause l'insolvabilité du client provoquent l'exigibilité immédiate des factures concernées.

Dans ce cas, le Prestataire se réserve également la possibilité d'annuler les autres commandes par lettre recommandée, huit jours après la découverte d'une situation de ce type, sans que cela ne génère le versement d'une quelconque indemnité de notre part.

GARANTIE

Le Prestataire conserve le droit de ne se conformer à ses obligations qu'après le paiement intégral et après que le Client ait lui-même satisfait à toutes ses obligations.

Si le compte du Client devient fortement débiteur, le Prestataire se réserve le droit, même après la livraison partielle, de réclamer des garanties supplémentaires. En cas de refus, le Prestataire se réserve le droit d'annuler les commandes déjà passées totalement ou partiellement.

RÉSILIATION

La commande pourra être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des parties en cas de manquement de l'une d'elles à ses obligations, huit jours ouvrés après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse.

Dans cette hypothèse, un constat réciproque, éventuellement par un médiateur choisi par les parties, serait effectué sur les travaux qui auraient d'ores et déjà été faits par le Prestataire.

Si une partie des travaux a pu être effectuée conformément à la commande passée, le client devra régler ces travaux au Prestataire.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Toute vente est soumise au droit français. Tout litige qui ne pourrait pas être résolu à l'amiable sera porté devant les tribunaux de VERSAILLES.