

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE NOS PRESTATIONS DE SERVICES

### Article 1<sup>er</sup> - Application des présentes conditions.

Le prestataire de services, ci-après dénommé « KLINKUP », est la SPRL Imanagement.PRO dont le siège social est établi Rue du Village, 69 à 5081 Meux et qui est inscrite dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0543.819.414.

Le client est la personne physique ou la personne morale qui a marqué son accord sur l'offre contenue dans la remise de prix de KLINKUP.

Les présentes conditions générales sont applicables à tout contrat d'entreprise conclu par le client et KLINKUP, en ce compris les ventes accessoires de produits. Elles sont disponibles à l'adresse internet <http://www.klinkup.be> et enregistrables sous forme de fichier pdf. Elles seront annexées à tous documents communiqués par nos soins.

Les présentes conditions générales excluent, à défaut d'acceptation écrite de notre part, toutes autres conditions, générales et particulières, émanant du client.

### Article 2 - Offres de KLINKUP et conclusion du contrat.

2.1. Les prix figurant dans nos offres sont uniquement valables pour les prestations mentionnées dans celles-ci.

2.2. Dans les 30 (trente) jours à compter de l'envoi de notre offre, le client doit accepter la remise de prix ou proposer des modifications. En cas de modifications apportées par le client, nous lui adresserons une nouvelle remise de prix. L'acceptation définitive de cette offre par le client vaut conclusion du contrat et soumet les Parties aux présentes conditions générales. Nous adresserons ensuite au client une confirmation de la commande passée.

### Article 3 - Abonnement.

3.1. Si un abonnement d'entretien (*Always Clean*) est souscrit par le client, le contrat de prestation de services est conclu pour une durée d'1 (un) an dès la réception par le client ou son mandataire de la première exécution de nos travaux.

3.2. Le contrat sera renouvelé d'année en année par tacite reconduction, sauf renonciation par l'une des parties, notifiée par lettre recommandée au moins 3 (trois) mois avant l'expiration du terme en cours. En cas de non-respect de ce délai de préavis par l'une ou l'autre partie, une indemnité équivalente à 3 (trois) mois de redevance sera due par la partie fautive.

## **Article 4 - Paiements.**

4.1. Nos factures sont payables au grand comptant et sans escompte.

4.2. Toute réclamation relative à l'une de nos factures doit nous être notifiée au plus tard dans les 8 (huit) jours de sa réception, à défaut de quoi elle ne sera pas prise en considération.

4.3. En cas de non-paiement d'une de nos factures dans les 15 (quinze) jours de son envoi, le client nous sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts moratoires au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales et ses arrêtés d'exécution, majoré de 2 points, ainsi que d'une indemnité forfaitaire représentant 10 % du montant en principal de la commande hors TVA, intérêts et frais, de moins de 4.000 € (7,5 % entre 4.001 € et 12.500 € ; 5 % entre 12.501 € et 25.000 € ; 3,5 % entre 25.001 € et 50.000 € ; 1,5 % au-delà de 50.000 €).

4.4. De la même manière, dans l'hypothèse où un retard nous serait imputable, et pour autant que le client nous ait adressé une mise en demeure restée sans effet pendant 10 (dix) jours, nous lui serons redevables d'une indemnité forfaitaire calculée conformément à l'article 4.3. des présentes conditions générales de vente.

4.5. En cas de recouvrement judiciaire de nos factures, nous avons droit au paiement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement encourus. Outre ce montant forfaitaire, nous avons droit à une indemnisation raisonnable pour tous les autres frais de recouvrement venant en sus dudit montant forfaitaire et encourus par suite du retard de paiement, en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire.

4.6. En cas de retard important du client et/ou en cas de recouvrement judiciaire de nos factures, nous exigerons le paiement immédiat de toutes les factures échues pour lesquelles nous avons accordé un délai de paiement. En outre, dans ce cas, nous nous réservons le droit de suspendre l'exécution des autres commandes en cours jusqu'au complet paiement de nos factures.

4.7. Lorsque nous sommes à la fois créanciers et débiteurs d'un même client, l'ensemble des opérations, quelle que soit leur cause, s'intègrent dans un compte courant opérant compensation entre les créances et les dettes réciproques au fur et à mesure de leur exigibilité.

4.8. En cas de résolution des relations contractuelles aux torts du client et/ou de faillite, de mise en liquidation ou de règlement collectif de dettes de ce dernier, la totalité de ses dettes deviendront immédiatement exigibles et feront l'objet de la compensation dont question à l'article 4.7.

## **Article 5 - Annulation de la commande de nos prestations.**

Si, à la demande du client, la commande de nos prestations est annulée ou si son exécution est temporairement suspendue, la facturation se fera au stade actuel de l'exécution de la commande (salaires, matières premières, sous-traitance, etc.), majorée d'une indemnité conventionnelle s'élevant à 15 % de ce montant afin de couvrir le préjudice subi.

## **Article 6 - Exécution de nos prestations.**

6.1. Les parties conviennent expressément que les délais d'exécution prévus par le contrat ne sont donnés qu'à titre indicatif. Aucun retard d'exécution ne pourra dès lors donner lieu à la résiliation par le client du contrat d'entreprise ou le paiement de dommages et intérêts à notre charge.

6.2. Nous exécutons nos prestations suivant un horaire établi de commun accord avec le client. Si, pour des raisons quelconques, le client modifiait ou empêchait l'exécution de nos prestations selon l'horaire établi, nous nous réservons le droit de réclamer réparation du préjudice causé.

6.3. Le client s'engage à nous réserver accès aux locaux aux heures prévues par le contrat, de sorte nous puissions exécuter nos prestations en temps et en heure. Les surfaces que nous devons traiter seront libres de tout mobilier ou objet quelconque. Dans l'hypothèse où cela ne serait pas le cas, nous déplacerons ces éléments avec le plus grand soin, mais nous ne pourrions être tenus responsables en cas de dommages éventuels subis par ceux-ci lors de ce déplacement.

6.4. L'ouverture et l'accès aux piscines est de la responsabilité du client.

6.5. Le client s'engage aussi à nous fournir gratuitement de l'eau de ville ou de l'eau filtrée exemptes de pollution ou de particules, l'électricité et éventuellement le chauffage nécessaires pour l'exécution de nos prestations. La pièce nous donnant accès à l'eau sera dégagée de tout objet pouvant être endommagé suite à une fuite d'eau.

6.6. Tout déplacement inutile de KLINKUP suite au défaut de fourniture d'eau ou d'électricité, suite à l'absence d'accès aux locaux ou à l'impossibilité de travailler, ainsi que tout chômage de notre personnel imputable au client lui seront facturés.

6.7. Les délais d'exécution convenus seront prolongés du retard imputable au client resté en défaut de nous fournir endéans les délais impartis l'accès aux locaux ainsi que l'eau et l'électricité nécessaires pour l'exécution de nos prestations.

6.8. Si à la demande du client, l'exécution de la commande occasionne des frais supplémentaires du fait d'un délai plus court que le délai convenu, ils lui seront portés en compte.

6.9. Il est de la responsabilité du client de nous informer de tout traitement préalablement appliqué aux surfaces et objets à traiter et qui pourraient avoir une influence sur le rendu.

6.10. En dehors des cas de force majeure dont question à l'article 10 des présentes conditions générales, nos travaux seront suspendus en cas de conditions météorologiques incompatibles avec la bonne exécution de nos prestations.

6.11. En cas de nettoyage des sols du client, celui-ci nous informera de l'état de fonctionnement des caniveaux et égouts. Si ceux-ci ne fonctionnent pas de manière suffisante, le client devra les faire curer avant notre intervention ou nous demander d'inclure ce poste dans le devis. KLINKUP n'est pas tenu de nettoyer les portes, vitrages, baies vitrées et autres fenêtres extérieures salies par des projections suite au nettoyage des sols du client.

#### **Article 7 - Droit de rétention.**

KLINKUP bénéficie d'un droit de rétention, jusqu'au paiement complet du prix, sur tous les objets, biens, marchandises ou fournitures confiés par le client dans le cadre de l'exécution de nos prestations.

#### **Article 8 - Contestations par le client.**

8.1. Au moment de la réception de nos prestations, le client s'engage à effectuer un examen minutieux de celles-ci ainsi que des biens qui nous ont été confiés.

8.2. Sous peine de déchéance de son droit, le client doit envoyer toute réclamation ou contestation à KLINKUP par courrier recommandé, dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la réception de nos prestations.

8.3. Si le client ne réceptionne pas nos prestations, ce délai de 48 (quarante-huit) heures commence à courir à partir de la date de l'invitation à réceptionner ces prestations et, à défaut, à partir de la date de leur facturation.

8.4. Si nous ne recevons pas de réclamation durant ce délai, le client est considéré avoir agréé l'ensemble de nos prestations et n'avoir aucun grief à formuler quant à l'état des biens qui nous ont été confiés.

8.5. Les manquements éventuels relevés sur une partie de nos prestations ne permettent pas au client de refuser l'intégralité de celles-ci sans justification précise.

8.6. Sous peine de déchéance de son droit, le client doit nous envoyer toute réclamation ou contestation ayant trait à la facturation de nos prestations par courrier recommandé, dans les 8 (huit) jours suivant la réception de la facture. Si nous ne recevons pas de réclamation durant ce délai de 8 (huit) jours, le client est présumé avoir accepté la facture.

#### **Article 9 - Responsabilités de KLINKUP.**

9.1. Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, KLINKUP assume une obligation de moyen, notamment en ce qui concerne l'altération éventuelle des biens confiés par le client.

9.2. En cas de mauvaise exécution de ses prestations, la responsabilité de KLINKUP est limitée à une nouvelle exécution des prestations concernées. Elle ne peut donner droit à des dommages-intérêts au profit du client, sauf en cas de dol ou de faute lourde dans notre chef, dans le chef de notre personnel ou de nos sous-traitants.

9.3. KLINKUP ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages indirects qu'aurait subis le client, tels que le manque à gagner. Notre responsabilité est en toute hypothèse limitée au montant du contrat, soit le montant qui aurait été payé par le client si nous avions réalisé la commande à l'entière satisfaction de celui-ci.

#### **Article 10 - Force majeure et imprévision.**

10.1. En cas de force majeure, et plus généralement, dans toutes les circonstances qui empêchent, réduisent ou retardent l'exécution du travail par nos soins, ou qui causent une aggravation excessive des engagements que nous avons pris, nous sommes déchargés de toute responsabilité et nous pouvons soit revoir nos engagements, en postposer l'exécution ou rompre la convention, sans que nous ne soyons tenus de payer une quelconque indemnisation au client. De telles circonstances sont entre autres : embargos, guerres, attentats terroristes ou conséquences d'attentats, troubles, grèves, lock-out, tant dans notre chef que dans le chef de nos fournisseurs, rupture de machines, incendie, interruption des moyens de transport, difficultés d'approvisionnement des matières premières, des matériaux et de l'énergie ainsi que des restrictions ou des interdictions imposées par les autorités.

10.2. La partie qui invoque un tel évènement notifiera à l'autre partie, dans les plus brefs délais, la preuve de sa survenance. L'exécution de ses obligations sera suspendue jusqu'à la notification de la fin de l'évènement, étant entendu qu'aucune partie ne pourra réclamer une quelconque indemnité de ce chef.

10.3. Les parties mettront tout en œuvre afin de réduire les difficultés et/ou les dommages causés par cette situation.

10.4. Si la force majeure dure plus de 60 (soixante) jours, les parties mettront tout en œuvre pour renégocier l'exécution ultérieure du contrat.

10.5. A défaut d'accord, chaque partie aura le droit d'y mettre fin par notification adressée à l'autre partie, et ce sans indemnisation.

#### **Article 11 - Biens confiés - Conservation après l'exécution de nos prestations.**

11.1. KLINKUP n'est pas tenu de conserver les biens que le client nous a remis dans le cadre de l'exécution de nos prestations.

11.2. La conservation des biens confiés par le client au-delà de l'exécution de nos

prestations se fera aux risques et périls de celui-ci, lequel libère expressément KLINKUP de toute responsabilité relative à la conservation (notamment la perte ou les dégâts), sauf en cas de dol ou de faute lourde de notre part.

11.3. Sauf accord préalable et écrit de KLINKUP, les frais de dépôt seront portés en compte à partir de la date signifiée au client par nos soins afin que celui-ci vienne retirer les biens qu'il nous a confiés.

11.4. A défaut de paiement de nos factures à la date convenue, les biens du client seront conservés par KLINKUP en garantie des montants dus (voir article 7 des présentes conditions générales).

#### **Article 12 - Biens confiés - Risques.**

Tous les biens (meubles, etc.) confiés par le client et qui se trouvent dans nos locaux pour les besoins de l'exécution de la commande, y restent pour le compte et aux risques du client, lequel nous décharge expressément de toute responsabilité quelle qu'elle soit, entre autres en cas de détérioration ou de perte, complète ou partielle, et ce pour quelque raison que ce soit, sauf en cas de dol ou de faute lourde dans notre chef, de notre personnel ou de nos sous-traitants ou lorsque la mise en dépôt susmentionnée constitue l'une des principales prestations de la convention.

Préalablement à l'exécution de tout chantier, le client nous avertira de la présence éventuelle de mobilier, de plantes ou d'autres objets de (grande) valeur se situant dans ou autour de la surface à traiter par nos soins.

#### **Article 13 - Biens confiés - Assurance RC « Objets Confiés ».**

13.1. KLINK UP a souscrit une assurance RC « Objets Confiés » destinée à couvrir les frais de réparation de la détérioration des biens se trouvant dans nos locaux ou chez le client et qui ont été détériorés par notre faute. La dépréciation de valeur qui peut s'en suivre et les détériorations indirectes ne sont toutefois pas couvertes par cette assurance.

13.2. Le client s'engage à attendre le passage de notre expert ou de celui de la compagnie d'assurances qui assure notre risque préalablement à toute réparation des biens endommagés.

#### **Article 14 - Tolérances.**

KLINKUP ne sera pas responsable des changements de teinte de peu d'importance consécutifs au traitement du matériel confié par le client.

#### **Article 15 - Sous-traitance du contrat.**

Nous pourrions sous-traiter tout ou partie de l'exécution du contrat à un tiers sans l'accord préalable du client.

## **Article 16 - Non débauchage.**

16.1. Le client s'interdit d'engager sous quelque forme que ce soit un quelconque membre de notre personnel ou de conclure un contrat de services similaire avec l'un de nos sous-traitants.

16.2. Cette interdiction est d'application non seulement pendant la période des relations contractuelles entre parties, mais également durant 1 (un) an après la fin de celles-ci.

16.3. Toute violation de cette obligation entraînera l'obligation du client d'indemniser KLINKUP à concurrence d'un montant forfaitaire de 5.000 € (cinq mille euros).

16.4. Sauf accord préalable et écrit de KLINKUP, les membres de son personnel ne peuvent exécuter d'autres travaux que ceux prévus par le contrat de services. Si des prestations complémentaires étaient exécutées à la demande du client, elles seront facturées par nos soins au client conformément aux tarifs habituels de KLINKUP.

## **Article 17 - Autonomie des dispositions.**

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes conditions générales ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer la clause nulle ou inapplicable par une clause valable la plus proche d'un point de vue économique de la clause nulle ou inapplicable.

## **Article 18 - Absence de renonciation aux présentes conditions générales.**

Le fait que nous ne nous prévalions pas des présentes conditions générales à un moment donné du processus contractuel ne peut être interprété comme une renonciation à nous en prévaloir ultérieurement.

## **Article 19 - Notifications et communications.**

Toute communication ou notification entre parties sera valablement effectuée par lettre recommandée, courrier télécopié, courrier électronique avec accusé de réception, pour KLINKUP, à son siège social et pour le client, à son siège social ou à son domicile.

## **Article 20 - Droit applicable et juridictions compétentes.**

20.1. Les relations contractuelles entre parties, de même que les présentes conditions générales, sont régies par le droit belge.

20.2. Tout litige relatif à la formation, l'exécution et l'interprétation des relations contractuelles entre parties et qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Namur.

