

CONDITION GÉNÉRALE DE VENTE ET DE SERVICE (CGVES)

GlassClean
Filiale de Zydeco Holding Sàrl
Route des Pommiers 41
CH-1723 Marly

+41 26 510 28 78
+41 79 853 94 82
info@glassclean.ch
glassclean.ch

.....	1
1. INTRODUCTION ET PARTIES CONCERNÉES.....	3
2. OBJET DES PRODUITS ET SERVICES	3
3. DEVIS, PRIX ET PAIEMENT	3
3-A. Devis	3
3-B Facture	4
4. COMMANDES ET LIVRAISONS	4
5. SERVICES	4
1. Définition et objet des services	4
2. Prestations de services	4
3. Engagement de GlassClean.....	5
4. Engagement du client.....	5
5. Tarification et paiement.....	6
6. Annulation et modification de rendez-vous.....	6
7. Responsabilité et assurance.....	6
8. Confidentialité	7
9. Droit applicable et résolution des litiges.....	7
6. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS.....	8
6-A Responsabilité de GlassClean.....	8
6-B Responsabilité du client face au prestataire.....	8
7. RÉSILIATION	9
8. LITIGES ET JURIDICTION	9
9. MODIFICATION DES CONDITIONS	9

Condition générale de vente et de service (CGVeS)

1. Introduction et parties concernées

Cette section concerne les conditions de service et de vente de notre entreprise. Vous acceptez nos conditions d'office, que ce soit dans le cadre d'une prestation payante ou gratuite. L'objectif de celles-ci est de protéger et de définir clairement le cadre de nos services entre le prestataire, GlassClean, filiale de Zydeco Holding Sàrl, et le client.

2. Objet des produits et services

GlassClean, filiale de Zydeco Holding Sàrl, est une entreprise spécialisée dans le domaine du nettoyage, avec une expertise particulière dans le nettoyage des vitres, stores et surfaces vitreuses en général, y compris les fenêtres, quelle que soit leur complexité. Dans le cadre du facilities management, nous élargissons nos services à d'autres domaines de nettoyage, bien que cela demeure dans un cadre restreint, sans garantie d'expertise équivalente à celle que nous offrons pour les surfaces vitreuses.

Les autres domaines mentionnés sur notre site web représentent de nouvelles extensions dans le cadre du développement et de la diversification de notre entreprise. Ces domaines sont également des domaines d'expertise pour lesquels nous nous engageons à fournir un service de qualité équivalente, nous nous réservons le droit de refuser un service qui nous dépasserait.

3. Devis, prix et paiement

3-A. Devis

Lors d'une demande de devis, celui-ci n'est pas facturé et reste entièrement gratuit. Cependant, il existe des situations où des frais peuvent être appliqués. Voici une liste non exhaustive des raisons qui pourraient nous amener à facturer les devis.

1. Déplacement inutile : Le client/prospect fait déplacer les équipes de GlassClean pour une raison inutile ou indépendante du contexte de réalisation du devis.

2. Absence ou retard : En cas d'absence ou retard du client lors du rendez-vous convenu à l'avance.

3. Changements fréquents ou substantiels :

Si le client demande des changements fréquents ou des modifications substantielles au devis initial après qu'il a été établi, des frais supplémentaires peuvent être appliqués.

4. Demande de devis détaillé : Si le client demande un devis détaillé comprenant des éléments spécifiques ou des analyses approfondies qui nécessitent un effort significatif, des frais peuvent être facturés.

5. Demande de délai express : Si le client exige un devis dans un délai très court qui nécessite une priorité ou des ressources supplémentaires, des frais pourraient être appliqués.

6. Déplacements longs ou fréquents : Si le lieu où le devis doit être établi est éloigné ou nécessite des déplacements fréquents, des frais de déplacement peuvent être ajoutés.

7. Demandes spéciales ou personnalisées : Si le client fait des demandes spéciales ou demande une personnalisation importante qui dépasse la norme, des frais supplémentaires peuvent être envisagés.

8. Annulation tardive : En cas d'annulation tardive d'un rendez-vous pour l'établissement du devis sans motif valable, des frais peuvent être facturés pour couvrir les coûts administratifs et de planification.

9. Modification tardive : Un devis valider/accepter est fixé pour une durée décidée par GlassClean. Une modification après validation peut engendrer des frais.

Des frais d'émolument, variant de 20 CHF à 100 CHF, peuvent être appliqués en cas de telles situations selon le cas.

3-B Facture

Notre entreprise émet des factures après chaque service ou vente au nom de l'entreprise mère, Zydeco Holding Sàrl. La gestion financière est exclusivement assurée par cette dernière, par le biais de la Holding.

Émission des factures.

1. Les factures sont généralement émises après la prestation de service. La durée d'émission dépend de plusieurs paramètres, mais en cas de non-réception, nous prions nos clients de nous en informer.

2. La durée de paiement initiale est de 30 jours après la facturation. Cependant, ce délai peut être expressément prolongé sur demande, accompagnée d'une justification valable.

3. Nos services sont facturés selon les devis établis. En cas de modification du devis à la dernière minute, des frais peuvent être engendrés à tout moment.

Nos factures sont envoyées électroniquement par notre système de gestion informatique. Le paiement s'effectue par virement bancaire via QR-Code, PayPal, carte de crédit ou en espèces. Les prix incluent la TVA applicable en Suisse ainsi que d'autres frais.

4. Commandes et Livraisons

Cette section est actuellement en développement et construction sur notre site web. Les informations là concernant ne sont actuellement pas disponibles. Cependant, cette partie sera bientôt complétée, incluant les détails du processus de commande, les délais de livraison, les frais de livraison, ainsi que les conditions de retour le cas échéant.

5. Services

1. Définition et objet des services

Les termes utilisés dans le présent document désignent les travaux exécutés chez le client par le prestataire, moyennant une rémunération convenue en contrepartie des prestations fournies. Les services offerts englobent l'ensemble des tâches spécifiées dans les contrats conclus (devis), lesquels détaillent la nature des services, ainsi que toutes les conditions y afférentes telles que le prix, la date d'exécution, les

spécifications, entre autres. Il est stipulé par les présentes que le "contrat" vise à établir les termes et conditions régissant la prestation de services de nettoyage de vitres, de stores, de cadres ou autres, fournis par le prestataire agissant en qualité de mandataire pour le compte du client. Dès l'acceptation du devis ou de l'offre correspondante, le contrat est automatiquement considéré comme accepté, sans exigence de signature manuscrite de la part du client, et ce, sans exception.

2. Prestations de services

GlassClean, en qualité de prestataire, s'engage formellement à remplir les obligations de service convenues avec le client, conformément aux dispositions du présent contrat, en garantissant l'exécution diligente et professionnelle de ses services. Il est convenu par les présentes qu'en cas de mécontentement du client, ce dernier devra communiquer ses réclamations au prestataire dans un délai de trois jours suivant la prestation de services. En réponse, le prestataire s'engage à remédier à toute insatisfaction du client en réexécutant le travail dans les meilleurs délais, en stricte conformité avec les normes et standards de qualité énoncés dans le présent contrat.

1. Le prestataire s'engage à déployer tous les moyens nécessaires pour fournir les services conformément aux engagements pris dans le cadre de ce contrat, garantissant que les services seront exécutés de manière professionnelle, compétente et diligente.

2. Le client, de son côté, s'engage à faciliter l'accès du prestataire à toutes les zones nécessitant des services et à prendre toutes les mesures raisonnables pour permettre la fourniture des services conformément aux termes du présent contrat.

3. Il est à noter que toute modification des termes du contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux parties. Tout manquement à l'une quelconque des obligations contractuelles par l'une ou l'autre des parties pourra entraîner la résiliation du présent contrat, conformément aux dispositions légales en vigueur.

3. Engagement de GlassClean

Par les présentes, il est établi que dans le cadre du présent contrat, GlassClean s'engage formellement à fournir au client les services de nettoyage de vitres, de stores, de cadres et autres, conformément aux termes et conditions spécifiés dans ledit contrat. En outre, GlassClean s'engage à :

1. Exécuter les services de nettoyage avec diligence, compétence et professionnalisme, en conformité avec les normes de l'industrie et les exigences convenues avec le client.
2. Respecter les délais convenus pour la prestation des services et informer le client de tout retard éventuel.
3. Utiliser des produits et équipements appropriés, respectueux de l'environnement et conformes aux normes de sécurité en vigueur.
4. Assurer la sécurité des biens et des personnes lors de l'exécution des services, en prenant toutes les mesures nécessaires pour éviter les dommages matériels ou corporels.
5. Traiter toutes les informations et données fournies par le client de manière confidentielle et les utiliser uniquement dans le but de fournir les services convenus.
6. En acceptant les termes de ce contrat, le client reconnaît et accepte que GlassClean agisse en qualité de prestataire de services et s'engage à coopérer pleinement avec GlassClean pour faciliter la fourniture des services de nettoyage conformément aux dispositions du présent contrat.

4. Engagement du client

Le client s'engage expressément à respecter les dispositions du présent contrat et à se conformer aux conditions qui y sont stipulées pendant la période convenue entre les parties. Tout manquement aux dispositions contractuelles pourra entraîner la résiliation immédiate du contrat, ainsi que l'engagement de la responsabilité du client pour les éventuels frais résultant de ce manquement.

1. Il est convenu par les présentes que, en vertu du présent contrat, le client est tenu de fournir

au prestataire un accès sûr et ininterrompu aux vitres, stores, cadres et autres surfaces à nettoyer sans exception.

2. Le client s'engage à informer le prestataire de toute information cruciale pour le bon déroulement de la prestation, y compris tout changement concernant l'accès aux lieux de nettoyage, les dangers présents sur les lieux, ainsi que toute autre circonstance susceptible de compromettre directement ou indirectement la réalisation de la prestation. Cette communication est essentielle pour permettre à GlassClean d'assurer la prestation des services en toute sécurité et efficacité.
3. Il est expressément stipulé que GlassClean décline toute responsabilité en cas de sinistre ou de problèmes résultant du défaut d'information du client sur ces éléments, même si ces derniers étaient inconnus de la part du client.
4. En cas d'empêchement pour le prestataire d'accéder aux lieux de nettoyage en raison d'une négligence ou d'un manquement du client à son obligation de fournir un accès sûr et ininterrompu, le prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement les services jusqu'à ce que les conditions d'accès soient rétablies, et se décharge de toutes responsabilités en cas de dommage ou sinistre résultant de cela. Dans de tels cas, le prestataire se réserve également le droit de réclamer des dommages et des frais supplémentaires découlant de cette interruption de service.
5. Il est précisé que le client assume intégralement la responsabilité de la sécurité des biens et des individus présents, incluant l'équipe GlassClean, sur les lieux de nettoyage pendant toute la durée de la prestation des services, et ce, jusqu'à ce que ladite prestation soit entièrement terminée et que le prestataire ait quitté les lieux. GlassClean se décharge de toute responsabilité en cas de sinistre ou de problème survenant avant ou après l'intervention, dès lors qu'ils sont directement ou indirectement liés aux points évoqués ci-dessus. Tout incident non signalé immédiatement après la visite de fin de prestation ne pourra être imputé à GlassClean.

6. Il incombe au client d'effectuer une inspection minutieuse des lieux et de signaler immédiatement à l'équipe présente sur place tout incident ou problème constaté. En l'absence de signalement, GlassClean se dégage de toute responsabilité. Par ailleurs, GlassClean s'engage également à signaler toute défaillance, sinistre, accident ou autre problème directement ou indirectement lié à son intervention, constaté sur les lieux avant, pendant ou après la prestation.

5. Tarification et paiement

- Conformément aux termes du présent contrat, le prestataire s'engage à fournir au client les services de nettoyage de vitres, de stores et de cadres, moyennant une rémunération convenue.
- Le prix de la prestation de nettoyage sera facturé au client à chaque intervention, selon les tarifs convenus énoncés dans le devis. Le client s'engage à régler la facture dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.
- Il est entendu que tout travail supplémentaire non spécifié dans le devis pourra être facturé en sus au client. En cas de défaut de paiement, le prestataire se réserve le droit d'adresser des rappels de paiement au client tous les 5 jours à partir du 45^e jour suivant la date de la facture, moyennant des frais de 40 CHF par rappel.
- En cas de non-paiement dans les délais de 90 jours, le prestataire se réserve le droit d'entamer une procédure de poursuite à l'encontre du client pour le recouvrement des sommes dues, ainsi que des dommages et intérêts le cas échéant, et de facturer les frais de poursuite.
- Toute modification des termes du contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux parties.

En conséquence, les parties conviennent que tout litige découlant de la non-exécution des engagements prévus par le présent contrat sera soumis à la juridiction compétente, conformément aux lois, du tribunal d'arrondissement de la Sarine à Fribourg.

6. Annulation et modification de rendez-vous

Il est entendu par les présentes qu'en vertu du présent contrat, chaque partie peut le résilier à tout moment en notifiant l'autre partie par écrit. La résiliation prendra effet à la date convenue dans ladite notification, à condition que cette date soit ultérieure d'un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la notification. Les parties conviennent que toute résiliation anticipée du présent contrat ne peut donner lieu à une demande de dommages et intérêts pour le prestataire, celle-ci seront calculer par le prestataire selon le temps restant, frais de dossier. Toutefois, la résiliation anticipée du contrat par l'une ou l'autre partie n'affecte en rien les droits et obligations qui ont été acquis ou engagés avant la date d'effet de la résiliation. Les parties conviennent que tout litige découlant de la résiliation du présent contrat sera soumis à la juridiction compétente du tribunal d'arrondissement de la Sarine à Fribourg.

En foi de quoi, les parties ont signé le présent contrat en deux exemplaires originaux, après en avoir pris connaissance et l'avoir compris dans son intégralité.

7. Responsabilité et assurance

1. Responsabilité du prestataire :

GlassClean s'engage à réaliser ses prestations de nettoyage de vitres, de stores et autres avec le plus grand soin et professionnalisme. Néanmoins, malgré les efforts déployés pour assurer la sécurité et la qualité des services, des risques inhérents à cette activité subsistent. En conséquence, GlassClean assume la responsabilité des dommages matériels directs résultant d'une faute prouvée de sa part dans l'exercice de ses fonctions de nettoyage, sauf en cas de négligence ou de défaut de signalement de la part du client où GlassClean décline toute responsabilité envers les sinistres causés.

2. Responsabilité du client : Le client est investi de la responsabilité de garantir la sécurité de ses locaux et de leurs occupants pendant l'exécution des services de nettoyage par GlassClean. Il incombe au client de notifier à GlassClean tout risque potentiel, toute installation ou objet non conformes aux normes actuelles suisses ou européennes, toute structure fragile, ainsi que tout équipement électrique exposé susceptible de présenter un danger pour la sécurité des travailleurs. En l'absence de signalement de tels éléments ou de tout sinistre, GlassClean se réserve le droit de suspendre la prestation, de se décharger de toute responsabilité et de réclamer des dommages-intérêts pour négligence, indépendamment de la gravité de la situation. En cas d'accident lié à un tel manquement, le client devra justifier les faits devant les autorités compétentes ainsi que les services juridiques de l'entreprise. GlassClean s'engage à ne prendre aucun risque concernant les situations à risque.

3. Assurance : GlassClean bénéficie d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la compagnie d'assurances La Mobilière, ainsi que d'une assurance accident auprès de la SUVA. L'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant respectivement les dommages causés aux biens du client pendant l'exécution des services et les accidents des collaborateurs. Toutefois, il convient de souligner que ces assurances ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une négligence ou d'une action intentionnelle de la part du client ou de ses représentants. Par conséquent, GlassClean se réserve le droit de rejeter toute demande de couverture de sinistre relevant de ces circonstances, la responsabilité en incombe alors au client.

4. Limitation de responsabilité : Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de GlassClean, la responsabilité totale de l'entreprise envers le client, qu'elle soit contractuelle, délictuelle (y compris la responsabilité pour négligence) ou autre, est limitée au montant des frais de nettoyage facturés pour la prestation en question.

5. Réclamations et litiges : Toute réclamation concernant les dommages ou les incidents survenus pendant la prestation des services doit être signalée à GlassClean dans les plus brefs délais après leur découverte. En cas de litige, les

parties s'engagent à rechercher une solution amiable. Si aucune résolution amiable n'est possible, tout litige découlant du présent contrat sera soumis à la juridiction compétente de la Sarine dans le canton de Fribourg conformément aux lois applicables.

8. Confidentialité

1. Il est convenu entre les parties que le prestataire s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations fournies par le client dans le cadre de la prestation de services.

2. Le client s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles du prestataire à des tiers. Les informations confidentielles comprennent notamment les devis, contrats, matériels, personnels et tout autre information que le prestataire peut fournir dans le cadre de la prestation de services.

3. Le client est informé que toute divulgation non autorisée d'informations confidentielles du prestataire peut causer des dommages financiers importants. En conséquence, le prestataire se réserve le droit de poursuivre en justice le client pour obtenir une réparation adéquate, y compris une indemnisation pour les pertes subies.

4. En outre, les parties conviennent que toute violation de cette clause de confidentialité peut entraîner la résiliation immédiate du présent contrat par le prestataire, sans préjudice de tout autre recours légal disponible.

5. En foi de quoi, les parties ont accepté le présent contrat, après en avoir pris connaissance et l'avoir compris dans son intégralité.

9. Droit applicable et résolution des litiges

Le présent contrat est soumis aux dispositions du Code des obligations en vigueur.

Tout différend, contestation ou litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation du contrat sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de l'arrondissement de La Sarine, canton de Fribourg, Suisse. Les parties conviennent de régler tout différend à l'amiable avant de recourir aux tribunaux.

10. Dispositions diverses

1. Le client ne peut nier connaître les dispositions légales des contrats avec GlassClean, car elles sont expressément disponibles sur demande du client, sous forme de fichier PDF ainsi que sur le site web à tout moment. Tout manquement à la connaissance de ces dispositions sera automatiquement rejeté par GlassClean, car le client est tenu de les connaître obligatoirement. Ces dispositions sont automatiquement acceptées en cas d'acceptation du devis.

2. Un document annexe est disponible sur demande, relative aux abonnements.

6. Responsabilités et obligations

6-A Responsabilité de GlassClean

Notre responsabilité en tant que prestataire de service est de :

1. Fournir les services convenus : Le prestataire est responsable de fournir les services convenus dans le contrat, conformément aux normes de qualité spécifiées.

2. Respecter les délais : Le prestataire a l'obligation de respecter les délais convenus pour la prestation des services.

3. Transparence et communication : Informer le client de manière transparente sur le processus, les coûts, les délais, et tout changement potentiel.

4. Respecter la confidentialité : En cas d'accès à des informations confidentielles du client, le prestataire est tenu de respecter la confidentialité et la sécurité de ces informations.

5. Qualité du service : Fournir des services de qualité conforme aux normes et aux attentes du client.

6. Respecter les lois et réglementations : Se conformer à toutes les lois et réglementations applicables dans le cadre de la prestation de services.

7. Gestion des litiges : En cas de litige, le prestataire peut avoir l'obligation de participer à des

processus de résolution, tels que la médiation ou l'arbitrage, conformément aux termes du contrat.

8. Facturation et paiement : Facturer les services fournis conformément aux termes du contrat et recevoir le paiement dans les délais convenus.

9. Assurance responsabilité professionnelle : Avoir une assurance responsabilité professionnelle pour couvrir d'éventuels dommages ou pertes.

6-B Responsabilité du client face au prestataire

1. Paiement des Services : Le client est responsable du paiement des services conformément aux termes du contrat.

2. Fournir des Informations Précises : Fournir au prestataire toutes les informations nécessaires et précises pour la prestation des services.

3. Respecter les Conditions du Contrat : Se conformer aux conditions et aux termes du contrat établi avec le prestataire, y compris les délais de paiement et les modalités spécifiques.

4. Accès aux Lieux de Prestation : Fournir un accès adéquat aux lieux où les services seront fournis, si nécessaire.

5. Collaboration Active : Collaborer activement avec le prestataire pour faciliter la prestation des services.

6. Respect des Engagements : Respecter les engagements pris dans le cadre du contrat, tels que les délais de réponse et les approbations nécessaires.

7. Gestion des Litiges de Manière Constructive : En cas de litige, le client est généralement tenu de participer de manière constructive aux processus de résolution, conformément aux termes du contrat.

8. Confidentialité : Respecter la confidentialité des informations sensibles partagées par le prestataire, le cas échéant.

9. Réception des Services : Réceptionner les services fournis par le prestataire conformément aux termes du contrat et signaler tout problème ou insatisfaction de manière opportune.

10. Assurance Responsabilité : Dans certains cas, le client peut être tenu de souscrire une assurance responsabilité pour couvrir d'éventuels risques liés aux services.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut varier en fonction des circonstances. Les contrats d'abonnement sont soumis à d'autres obligations et restent accessibles uniquement en cas de demande spécifique pour un contrat d'abonnement.

7. Résiliation

Il est entendu que chaque partie peut le résilier à tout moment en notifiant l'autre partie par notification écrite.

8. Litiges et juridiction

Tout différend, contestation ou litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation du contrat sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de l'arrondissement de La Sarine, canton de Fribourg, Suisse. Les parties conviennent de régler tout différend à l'amiable avant de recourir aux tribunaux.

9. Modification des conditions

Nous nous réservons le droit de modifier les conditions sans préavis. Les clients seront informés de ces changements par courrier électronique