

Conditions générales de vente

Généralités

Les présentes conditions générales régissent les droits et obligations réciproques entre Rohr AG et le client. Toute commande implique l'acceptation des présentes conditions générales. Les accords particuliers feront l'objet d'une confirmation écrite.

Offres

Toutes les offres, estimations de coûts et devis ne sont valables que sous forme écrite et pendant une période de 3 mois à compter de leur date d'émission par Rohr AG.

Étendue de la prestation

L'étendue des services est définie par l'offre de Rohr AG. Les matériaux ou services non inclus dans cette offre seront facturés séparément.

Documents

Les informations contenues dans les documents, telles que les données techniques, les dimensions, etc., sont données à titre indicatif. Rohr AG se réserve le droit d'y déroger si cela s'avère nécessaire lors de l'exécution. Rohr AG conserve la propriété et les droits d'auteur de tous les documents. Ces derniers ne peuvent être copiés, reproduits ni divulgués à des tiers de quelque manière que ce soit. Les documents relatifs aux offres qui n'ont pas abouti à une commande doivent être retournés à Rohr AG sur simple demande.

Prestations / Jours fériés

Les prestations doivent être exécutées aux horaires convenus avec le client. L'accès aux locaux doit être accordé aux employés de Rohr AG aux heures convenues. Tout temps d'attente dû à une interdiction d'accès sera facturé au client en heures supplémentaires.

Le travail le dimanche et les jours fériés, ainsi que le travail de nuit, nécessitent une autorisation officielle et feront l'objet de majorations.

Étendue des prestations / Modifications des prestations / Travaux supplémentaires

Les coûts calculés sont basés sur l'étendue des prestations décrites dans le planning des pièces et des services spécifique au projet. En cas de modification des prestations commandées par le client ou rendue nécessaire par l'organisation du travail, le forfait mensuel sera ajusté en conséquence. En cas de réduction, le préavis standard s'applique. La modification sera consignée par écrit dans un avenant signé par les deux parties. Les travaux de nettoyage ou prestations supplémentaires demandés par le client feront l'objet d'une commande distincte et d'un devis correspondant, et seront facturés séparément, ou bien facturés au temps passé et aux matériaux utilisés, sans devis préalable.

Remise des clés

Lors de la remise des clés au début du contrat, le client effectuera une inspection des lieux en présence du responsable du site de Rohr AG. Tout défaut ou dommage constaté lors de cette inspection sera consigné dans un procès-verbal de remise des clés. Les travaux de nettoyage, qu'ils soient de base ou complémentaires, ne sont pas inclus dans les prestations. Les coûts de tout nettoyage de base ou complémentaire demandé par le client seront facturés séparément.

Obligation du client à fournir des informations

Le client doit informer Rohr AG en temps utile de toute exigence technique particulière ainsi que des réglementations légales, officielles et autres en vigueur sur le lieu de destination, dans la mesure où elles sont pertinentes pour l'exécution des services et l'utilisation des produits.

Personnel

Rohr AG est responsable du recrutement, de la formation, de l'emploi et de la rémunération de son personnel. Les salaires sont régis par la convention collective du secteur du nettoyage de bâtiments. Rohr AG assure également l'encadrement de son personnel. À cette fin, elle met à disposition le nombre requis d'employés fiables et assure leur remplacement en cas de maladie, de congés ou d'autres absences. Le nombre d'employés et de remplaçants requis par Rohr AG est calculé en fonction des circonstances normales. Si, lors d'une pandémie de grippe, Rohr AG se trouve temporairement dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles en raison de la maladie de ses employés et de

leurs remplaçants, elle est libérée de son obligation de fournir les services. Dans ce cas, le client a droit à une réduction du forfait mensuel. Le client sera informé de tout changement de personnel.

Obligation de confidentialité / Devoirs particuliers du personnel

Rohr AG et ses employés sont tenus à la confidentialité concernant toutes les informations relatives à l'entreprise. Tout accès aux fichiers et toute action susceptible de compromettre ou de violer les secrets d'affaires, commerciaux ou de l'entreprise sont interdits.

Les devoirs particuliers du personnel de Rohr AG comprennent également :

- Respect du règlement intérieur du client.
- Il est interdit aux employés de Rohr AG de consommer de l'alcool et de fumer sur leur lieu de travail.
- Le personnel de Rohr AG n'utilise aucune installation d'exploitation, usine, etc., à l'exception des installations sanitaires et électriques, dans le cadre de l'exécution de la commande.
- Les enfants et les tiers ne sont pas autorisés à être amenés sur le lieu de travail.

Protection des données

Rohr AG collecte, stocke, traite et utilise les données nécessaires fournies par le client, conformément à la réglementation sur la protection des données, et ce, exclusivement aux fins de l'exécution de la commande. En passant commande, le client garantit à Rohr AG que le traitement de ses données personnelles par Rohr AG est licite. La politique de confidentialité de Rohr AG, disponible sur www.rohrag.ch, est par ailleurs applicable.

Obligation de diligence

Rohr AG s'engage à faire preuve de toute la diligence requise dans le cadre de ses obligations contractuelles et légales afin de protéger les intérêts du client et de prévenir tout dommage potentiel. Rohr AG s'engage également à manipuler avec soin le mobilier, les installations et les effets personnels. Le recours à des sous-traitants est conditionné par l'accord du client.

Gestion des déchets / Serviettes / Papier toilette

Le client fournira les conteneurs nécessaires à l'élimination du papier. Les autres déchets seront jetés dans les poubelles, sacs ou conteneurs existants sur place. Si le client dispose d'un plan de gestion des déchets, Rohr AG est tenue de s'y conformer. Sauf accord écrit contraire, l'enlèvement et/ou l'élimination des déchets, ainsi que l'approvisionnement en serviettes, savon, papier toilette et sacs poubelle, sont de la seule responsabilité du client. Rohr AG effectuera volontiers ces tâches sur demande.

Matériel et produits

Le matériel, les équipements et les produits de nettoyage sont fournis par Rohr AG et restent sa propriété. Le client fournit gratuitement l'eau, l'électricité et l'espace de stockage nécessaires aux travaux. Les consommables tels que les produits d'hygiène ou les sacs à déchets peuvent être fournis par Rohr AG et seront facturés séparément.

Droit d'accès / Clés

Le client autorise les employés de Rohr AG à accéder aux locaux mentionnés dans l'inventaire des pièces. Les clés ou badges correspondants seront fournis à Rohr AG en nombre suffisant. La remise des clés et badges sera effectuée contre reçu et sans frais.

Clause de non-sollicitation

Le client s'engage à ne pas solliciter le personnel de Rohr AG, que ce soit directement ou indirectement, y compris par l'intermédiaire de tiers.

Durée du contrat / Préavis

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Après un an, il peut être résilié à tout moment moyennant un préavis de six mois, prenant effet à la fin du mois.

Responsabilité

Rohr AG exécute ses prestations conformément au contrat. Rohr AG décline expressément toute autre obligation et toute responsabilité envers le client pour les pertes de profits, les frais et autres dommages. En tout état de cause, la responsabilité pour les dommages indirects et consécutifs, tels que les pertes de profits et les réclamations de tiers, est exclue dans la mesure permise par la loi. Rohr AG est responsable des dommages corporels et matériels causés par la

faute de ses employés dans le cadre de l'exécution du contrat, dans la limite de la loi et de son assurance responsabilité civile. Le client a le droit de consulter la police d'assurance responsabilité civile de Rohr AG avant la conclusion du contrat. Si le client souhaite une couverture d'assurance plus étendue, Rohr AG peut la souscrire à sa demande et à ses frais, sous réserve de l'acceptation de la demande par la compagnie d'assurance et du respect des conditions générales de l'assurance.

Avertissement

Rohr AG décline toute responsabilité si les composants des stores, volets, fours, hottes aspirantes, réfrigérateurs ou meubles encastrés ne résistent pas à un nettoyage courant. Rohr AG n'est pas responsable des dommages résultant de défauts préexistants, de la fatigue des matériaux, de la corrosion, du vieillissement, de fixations inadéquates ou de défauts cachés qui ne deviennent visibles que lors de la bonne exécution des travaux. Les composants seront utilisés normalement afin de faciliter le nettoyage. Si une réparation s'avère nécessaire après un nettoyage et une utilisation normale, les frais de réparation seront à la charge du client. Les adhésifs et autres éléments collés ne seront retirés par Rohr AG que s'il n'y a aucun risque de dommage.

Pour les services de déneigement, la responsabilité en cas de dommages corporels et matériels dus à des surfaces glacées ou glissantes est exclue dans la mesure permise par la loi.

Dommages aux pelouses et aux espaces verts

Lors de travaux de nettoyage de pelouses ou d'espaces verts à l'aide de nacelles élévatrices, de plateformes chenillées ou d'autres équipements, des dommages (traces de roues, compactage, affaissement ou creux) peuvent survenir malgré le soin apporté aux travaux. Le client reconnaît que de tels dommages, notamment sur des surfaces humides, ramollies ou irrégulières, ne sont pas toujours évitables.

La société Rohr AG n'est responsable des dommages causés aux pelouses et espaces verts qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle avérée. Toute responsabilité pour les dommages liés aux intempéries, à la nature du sol ou à des circonstances techniques inévitables est exclue dans la mesure permise par la loi. La remise en état ou la réparation des pelouses ou espaces verts endommagés n'est pas incluse dans le contrat et fera l'objet d'un devis et d'un paiement séparés à la demande du client.

Réclamations

Toutes réclamations concernant une prestation, notamment en cas de non-respect des obligations contractuelles, doivent être signalées immédiatement à Rohr AG, et au plus tard dans les 24 heures. Rohr AG mettra tout en œuvre pour remédier sans délai à tout défaut constaté.

Prix

Rohr AG se réserve le droit de facturer ou d'accorder un avoir pour les modifications de prix dues à des ajustements de prix des matériaux et des salaires survenus entre la date de l'offre et la signature du contrat.

Ajustements de prix

Si les coûts changent après la première année du contrat en raison d'ajustements des salaires minimums dans le cadre de la convention collective et en raison de l'inflation, Rohr AG est en droit d'ajuster les prix.

L'augmentation de prix prendra effet le 1er janvier de chaque année après notification et confirmation écrite de Rohr AG. Les taux horaires peuvent être ajustés annuellement au 1er janvier. Aucun préavis n'est requis pour cet ajustement.

Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

Sauf indication contraire, les prix sont indiqués hors TVA. Celle-ci sera mentionnée séparément sur la facture et facturée en sus.

Toute augmentation de la TVA pourra être répercutée sur les clients à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Modalités de facturation et de paiement

Les factures pour les services de nettoyage réguliers sont émises au début de chaque mois. Sauf accord contraire, le mois court du premier au dernier jour du mois. Le client est tenu de régler le montant facturé dans un délai de 30 jours nets à compter de la date de facturation.

À partir du deuxième rappel, des frais de rappel seront facturés.

Succession légale

Le présent contrat, y compris la présente clause de transfert, sera transféré par le client à tout successeur légal, partiel ou total, de Rohr AG.

Juridiction et droit applicable

Tout litige né d'une relation contractuelle ou s'y rapportant sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Brugg, en Suisse. La relation juridique est régie par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Validité

Les présentes conditions générales constituent la base de toute offre et de toute commande et s'appliquent à toutes les questions non expressément prévues par d'autres dispositions. Toute clause particulière du client qui serait contraire aux présentes conditions générales ne sera applicable que si Rohr AG l'a expressément acceptée par écrit.