

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de nettoyage, propreté, hygiène, désinfection, remise en état et vente de produits applicables aux sociétés du Groupe MLK Consultant

SERVICE NETTOYAGE HYGIÈNE (SNH) et MELKO-NETTOYAGE

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles les sociétés **SERVICE NETTOYAGE HYGIÈNE (SNH)** et **MELKO-NETTOYAGE**, membres du **Groupe MLK Consultant**, réalisent leurs prestations de services et leurs ventes de produits.

Elles s'appliquent notamment aux prestations de : nettoyage courant et entretien des locaux ; nettoyage industriel et professionnel ; nettoyage de bureaux, commerces et parties communes ; nettoyage de vitrerie et surfaces vitrées ; remise en état après travaux, déménagement ou sinistre ; prestations ponctuelles ou exceptionnelles ; désinfection et prestations d'hygiène ; fourniture de produits, consommables et matériels d'entretien.

Les présentes CGV sont applicables aussi bien aux clients professionnels qu'aux consommateurs, les dispositions spécifiques à chaque catégorie de clients étant expressément identifiées dans les articles concernés.

Dans les présentes CGV, le terme « Prestataire » désigne la société **SNH** ou la société **MELKO-NETTOYAGE**, selon l'identité de la société mentionnée sur le devis, le contrat, le bon de commande ou la facture.

La société ainsi désignée demeure seule cocontractante du Client et seule responsable des obligations contractuelles qui en découlent.

L'appartenance de ces sociétés au Groupe MLK Consultant constitue uniquement un lien capitalistique et organisationnel et ne crée aucun engagement contractuel direct de la holding MLK Consultant envers le Client.

TITRE I – CHAMP D'APPLICATION ET DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations du Prestataire et du Client dans le cadre des prestations et ventes réalisées par les sociétés du Groupe MLK Consultant. Elles s'appliquent à toute commande, devis accepté, contrat ou intervention réalisée par le Prestataire. Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client. Les présentes CGV prévalent sur tout document émanant du Client, sauf accord écrit contraire accepté expressément par le Prestataire. Les conditions particulières figurant sur les devis, contrats ou bons de commande complètent les présentes CGV lorsqu'elles existent.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Au sens des présentes CGV :

Le Prestataire : Désigne la société SNH ou MELKO-NETTOYAGE identifiée dans les documents contractuels.

Le Client : Désigne toute personne physique ou morale ayant recours aux prestations ou achetant des produits auprès du Prestataire. Le Client peut être un professionnel ou un consommateur selon les conditions définies ci-dessous.

Le Client professionnel : Désigne toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Client consommateur : Désigne toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Les Prestations : Désignent l'ensemble des services réalisés par le Prestataire conformément au devis ou contrat accepté.

Les Produits : Désignent les produits d'entretien, consommables, matériels, équipements ou fournitures d'hygiène fournis ou vendus par le Prestataire.

ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT

Le devis accepté constitue le document contractuel principal définissant la nature, l'étendue et les conditions particulières des prestations. Le contrat est conclu dès acceptation du devis ou de la proposition commerciale par le Client. L'acceptation peut résulter notamment : de la signature manuscrite du devis ; de la signature électronique ; d'une validation écrite par courrier électronique ; de l'émission d'un bon de commande ; du commencement d'exécution des prestations demandé par le Client. Sauf indication contraire, les devis sont valables trente (30) jours à compter de leur émission. Toute demande de modification postérieure à l'acceptation du devis devra faire l'objet d'un accord écrit préalable.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations sont réalisées conformément au descriptif figurant dans le devis ou le contrat accepté. Le Prestataire détermine librement les moyens humains, techniques et matériels nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Le Prestataire fournit les produits, matériels et équipements nécessaires, sauf disposition contraire prévue contractuellement.

Le personnel intervenant demeure placé sous la seule autorité, direction et responsabilité du Prestataire. Aucun lien de subordination ne pourra être établi entre les salariés du Prestataire et le Client. Le Prestataire pourra modifier l'organisation des interventions ou remplacer les intervenants affectés au site lorsque les nécessités de fonctionnement de l'entreprise l'exigent.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à : réaliser les prestations conformément aux règles professionnelles applicables ; employer un personnel qualifié et formé ; respecter les dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables à son activité ; disposer des assurances nécessaires à son activité ; mettre en œuvre les moyens adaptés à la réalisation des prestations prévues. Le Prestataire demeure soumis à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à : permettre l'accès aux locaux dans les conditions prévues ; fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations ; signaler tout risque particulier concernant les locaux ou installations ; maintenir les locaux dans des conditions permettant une intervention normale et sécurisée ; mettre gratuitement à disposition l'eau, l'électricité et les fluides nécessaires ; respecter les rendez-vous et horaires convenus. Le Client garantit que les installations électriques, points d'eau et équipements mis à disposition sont conformes aux normes applicables.

Lorsque le Prestataire ne peut intervenir pour une cause imputable au Client (absence d'accès, locaux indisponibles, consignes non respectées, impossibilité d'intervention), la prestation pourra être facturée comme prévue au contrat.

ARTICLE 7 – ACCÈS AUX LOCAUX, CLÉS, BADGES ET SYSTÈMES DE SÉCURITÉ

Lorsque cela est nécessaire à l'exécution des prestations, le Client remet au Prestataire les moyens d'accès nécessaires aux locaux. Les clés, badges, codes ou dispositifs d'accès confiés restent sous la responsabilité du Prestataire pendant leur période de détention. Le Prestataire s'engage à ne pas communiquer les codes ou informations de sécurité à des tiers non autorisés.

Le Client doit informer le Prestataire de toute modification concernant : les systèmes d'alarme ; les procédures d'accès ; les restrictions particulières ; les zones interdites ou sensibles. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'informations absentes, erronées ou incomplètes transmises par le Client.

TITRE II – EXÉCUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 8 – ORGANISATION DES INTERVENTIONS

Les jours et fréquences d'intervention sont définis d'un commun accord entre le Prestataire et le Client et sont précisés dans le devis, le contrat ou tout document contractuel. Le Prestataire organise librement ses équipes, ses plannings et ses moyens d'intervention afin d'assurer la réalisation des prestations convenues. Les horaires d'intervention pourront être adaptés en fonction : des contraintes d'exploitation du Client ; des impératifs d'organisation du Prestataire ; des contraintes liées à la sécurité ; de circonstances exceptionnelles. Le Prestataire informera le Client dans un délai raisonnable de toute modification significative affectant l'organisation habituelle des interventions.

ARTICLE 9 – PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Le personnel intervenant chez le Client demeure exclusivement salarié du Prestataire. Le Prestataire assure : la gestion administrative de ses salariés ; leur rémunération ; leur formation ; le respect des obligations sociales et réglementaires applicables. Le Client s'interdit de donner directement des instructions relevant du pouvoir hiérarchique ou disciplinaire aux salariés du Prestataire. Les demandes relatives à l'organisation des prestations devront être adressées au responsable désigné par le Prestataire. Le Prestataire s'engage à appliquer à son personnel les dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables à la branche des entreprises de propreté.

ARTICLE 10 – MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS

Sauf disposition contraire prévue au contrat, le Prestataire fournit les matériels et équipements nécessaires à la réalisation des prestations. Le Prestataire demeure propriétaire de ses matériels et équipements. Le Client s'engage à ne pas utiliser, déplacer ou modifier les équipements appartenant au Prestataire sans son accord préalable. Le Client devra signaler toute difficulté, anomalie ou détérioration constatée concernant le matériel mis à disposition.

ARTICLE 11 – PRODUITS D'ENTRETIEN

Le Prestataire utilise des produits adaptés aux surfaces et aux prestations prévues. Le Prestataire s'engage à utiliser des produits conformes aux réglementations applicables. Lorsque des produits spécifiques sont demandés par le Client, celui-ci devra en informer le Prestataire avant le début des prestations. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une dégradation résultant : d'un défaut ou d'une fragilité particulière du support ; d'un produit imposé par le Client ; d'une information insuffisante communiquée par le Client.

ARTICLE 12 – PRODUITS ET MATÉRIELS FOURNIS PAR LE CLIENT

Lorsque le Client impose l'utilisation de ses propres produits, matériels ou équipements, il garantit : leur conformité réglementaire ; leur compatibilité avec les prestations demandées ; leur bon état de fonctionnement ; la disponibilité des notices ou consignes nécessaires. Le Prestataire pourra refuser l'utilisation d'un produit ou matériel présentant un risque pour ses salariés, les locaux ou les équipements. Dans ce cas, le Prestataire informera le Client et proposera, lorsque cela est possible, une solution alternative.

ARTICLE 13 – FOURNITURE ET VENTE DE PRODUITS

Le Prestataire peut fournir et vendre au Client des produits d'entretien, consommables, matériels ou équipements d'hygiène. Les produits peuvent être : intégrés dans une prestation globale (expressément indiqué) ; facturés séparément ; commandés ponctuellement par le Client. Les produits commandés spécifiquement pour le Client ou ne pouvant être réutilisés pour un autre usage ne pourront faire l'objet d'une reprise ou d'un remboursement, sauf accord écrit du Prestataire. Les caractéristiques, quantités et prix des produits sont indiqués sur le devis, le bon de commande ou la facture. Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif. Un retard de livraison ne pourra donner lieu à une annulation de commande ou à une indemnisation sauf faute grave démontrée du Prestataire. Le transfert des risques intervient lors de la livraison ou de la mise à disposition des produits. Pour les Clients professionnels, les produits demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement complet du prix conformément aux dispositions relatives à la réserve de propriété.

ARTICLE 14 – GESTION DES DÉCHETS

Sauf stipulation contraire prévue au devis ou au contrat, les prestations du Prestataire se limitent au ramassage des déchets générés ou présents dans les locaux entretenus, à leur mise en sac le cas échéant, ainsi qu'à leur dépôt dans les conteneurs ou locaux de stockage des déchets mis à disposition par le Client sur le site d'intervention. Le Prestataire n'assure pas le transport, l'évacuation hors du site, le traitement ou l'élimination des déchets, sauf accord exprès prévu au devis ou au contrat.

Le Client demeure responsable de la nature des déchets présents, du respect de la réglementation applicable en matière de tri, ainsi que de l'identification des déchets dangereux, spéciaux ou soumis à une filière de traitement spécifique. Il s'engage à informer le Prestataire de la présence de tels déchets avant toute intervention. Toute prestation spécifique de manutention, de transport, d'évacuation ou de traitement de déchets fera l'objet d'un devis ou d'une facturation complémentaire. Le Prestataire n'est notamment pas chargé de sortir les conteneurs sur la voie publique en vue de leur collecte par le service public, sauf si cette prestation est expressément prévue au devis ou au contrat.

ARTICLE 15 – TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES ET PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES

Toute prestation non prévue au devis ou contrat initial fera l'objet d'un accord préalable du Client. Les travaux supplémentaires peuvent notamment concerner : remise en état importante ; nettoyage après travaux ; nettoyage après sinistre ; intervention urgente ; travaux nécessitant des moyens supplémentaires. Le Prestataire pourra établir un devis complémentaire précisant : la nature des prestations ; les délais prévus ; le prix applicable. Pour les prestations exceptionnelles, un acompte pouvant atteindre cinquante pour cent (50 %) du montant total pourra être demandé avant intervention.

ARTICLE 16 – IMPOSSIBILITÉ D'ACCÈS OU D'INTERVENTION

Le Client doit permettre au Prestataire d'accéder aux locaux dans les conditions prévues au contrat. Lorsque l'intervention ne peut être réalisée pour une cause indépendante du Prestataire mais imputable au Client, notamment : absence d'accès ; clé ou badge indisponible ; alarme non désactivée ; locaux occupés ou inaccessibles ; conditions de sécurité insuffisantes ; la prestation pourra être facturée conformément au contrat. Le Prestataire pourra également facturer les frais supplémentaires engagés du fait de cette impossibilité.

ARTICLE 17 – SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire pourra confier tout ou partie de l'exécution des prestations à un sous-traitant qualifié. Le Prestataire demeure responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des prestations confiées. Le sous-traitant devra respecter les obligations légales, réglementaires et professionnelles applicables.

ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre des prestations, le personnel du Prestataire peut être amené à intervenir dans des locaux contenant des informations confidentielles appartenant au Client. Le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité des informations dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de ses interventions.

Le Client s'engage également à respecter la confidentialité des informations commerciales, techniques ou organisationnelles communiquées par le Prestataire. Cette obligation demeure applicable pendant toute la durée du contrat et après sa cessation.

ARTICLE 19 – CONSTATS PHOTOGRAPHIQUES ET SUIVI DES PRESTATIONS

Afin de permettre le suivi des prestations, la constatation de l'état des lieux ou la justification de l'exécution des travaux, le Prestataire pourra réaliser des photographies des zones concernées. Ces photographies ont uniquement pour objet : le suivi qualité ; la preuve de l'état initial ou final d'une intervention ; la gestion des éventuelles réclamations. Le Prestataire s'engage à limiter ces prises de vue aux éléments strictement nécessaires et à respecter les obligations relatives à la confidentialité et à la protection des données personnelles. Aucune photographie ne sera utilisée à des fins commerciales ou de communication externe sans l'accord préalable du Client.

TITRE III – CONDITIONS FINANCIÈRES

ARTICLE 20 – TARIFS DES PRESTATIONS

Les prix des prestations sont ceux indiqués dans le devis, le contrat ou la proposition commerciale acceptée par le Client. Sauf mention contraire, les prix sont exprimés hors taxes. Les taxes applicables sont facturées en sus selon la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Les tarifs comprennent, sauf disposition particulière : la main-d'œuvre nécessaire à la réalisation des prestations ; les matériels courants nécessaires ; les frais liés à l'organisation normale des interventions. Les tarifs comprennent les produits nécessaires à la réalisation des prestations uniquement lorsque cela est expressément prévu au devis ou au contrat.

Les matériels spécifiques, les matériels loués ou les équipements nécessitant une location ou une mise à disposition particulière (notamment nacelles, échafaudages, injecteurs-extracteurs de grande capacité, plateformes élévatrices ou tout autre équipement spécifique) ne sont pas compris dans les tarifs, sauf mention contraire figurant au devis ou au contrat.

Ne sont pas compris dans les tarifs, sauf accord contraire : les prestations supplémentaires ; les déplacements exceptionnels ; les interventions rendues nécessaires par un événement particulier ; les frais occasionnés par une impossibilité d'accès imputable au Client ; les demandes spécifiques nécessitant des moyens supplémentaires.

Sauf dispositions particulières, le montant convenu est mensuel et forfaitaire, indépendamment du nombre de jours ouvrés ou de jours fériés au cours du mois. Les modalités applicables aux prestations prévues un jour férié sont précisées à l'article 21 des présentes CGV.

ARTICLE 21 – JOURS FÉRIÉS ET PRESTATIONS RÉCURRENTES

Pour les contrats de prestations récurrentes facturés sur une base forfaitaire mensuelle, le montant convenu reste intégralement dû lorsque l'une des prestations habituellement prévues au planning intervient un jour férié et n'est pas réalisée en raison de ce jour férié. Les jours fériés ne donnent lieu à aucune réduction, déduction ou récupération du montant forfaitaire mensuel convenu, sauf stipulation contraire expressément prévue au devis ou au contrat. Cette disposition tient compte de l'organisation des équipes, des plannings d'intervention et des obligations sociales et salariales auxquelles le Prestataire est soumis. Lorsque le Client demande le report d'une prestation initialement prévue un jour férié à une autre date, cette intervention constitue une prestation supplémentaire. Sa réalisation est soumise aux disponibilités du Prestataire et fera l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur, notamment lorsque l'intervention entraîne des coûts ou majorations supplémentaires. Le Prestataire n'est pas tenu de procéder au report d'une prestation non réalisée en raison d'un jour férié, sauf accord contraire prévu au devis ou au contrat.

ARTICLE 22 – RÉVISION ANNUELLE DES TARIFS

Les prix des prestations récurrentes pourront être révisés à la date anniversaire du contrat afin de tenir compte de l'évolution des conditions économiques applicables à l'activité du Prestataire. Cette révision pourra notamment prendre en considération notamment l'évolution de l'indice des salaires minima conventionnels de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté et Services Associés (IDCC 3043) ; l'évolution des charges sociales ; l'évolution du coût des produits d'entretien ; l'évolution du coût des matériels et équipements ; l'évolution des frais de transport et d'énergie ; toute modification législative ou réglementaire ayant une incidence sur le coût des prestations. La modification tarifaire sera portée à la connaissance du Client par tout moyen écrit approprié. Sauf disposition particulière prévue au contrat, la nouvelle tarification prendra effet à compter de la date indiquée dans la notification.

ARTICLE 23 – RÉVISION EXCEPTIONNELLE DES TARIFS POUR MODIFICATION DES CONDITIONS ÉCONOMIQUES

Les tarifs ayant été établis sur la base des conditions économiques en vigueur à la date de conclusion du contrat, le Prestataire pourra procéder, en cours d'exécution, à une révision exceptionnelle des prix lorsqu'une évolution significative des coûts affecte l'équilibre économique du contrat. Cette révision pourra notamment résulter : d'une augmentation des salaires minima conventionnels de la branche Propreté ; d'une modification des charges sociales ou fiscales applicables ; d'une hausse significative du coût des produits, matériels, consommables ou de l'énergie ; d'une évolution législative ou réglementaire ayant un impact direct sur le coût des prestations ; ou de toute autre circonstance exceptionnelle indépendante de la volonté du Prestataire entraînant une augmentation substantielle des coûts d'exécution. Le Prestataire informera le Client par écrit au moins

trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, en précisant les motifs de cette révision. En cas de désaccord persistant entre les parties, celles-ci s'efforceront de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de la révision, chacune des parties pourra mettre fin au contrat dans les conditions de résiliation prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 24 – FACTURATION

Sauf disposition particulière prévue au devis ou au contrat : les prestations régulières font l'objet d'une facturation mensuelle ; les prestations ponctuelles sont facturées à leur achèvement ; les ventes de produits font l'objet d'une facturation selon les modalités convenues. Pour les prestations forfaitaires mensuelles, le montant convenu reste dû indépendamment du nombre exact de jours travaillés dans le mois, sauf suspension prévue contractuellement ou accord écrit entre les parties. Les factures sont émises au nom de la société Prestataire identifiée sur le document contractuel.

ARTICLE 25 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf condition particulière acceptée par écrit, les factures sont payables pour les Clients professionnels : conformément aux conditions indiquées sur la facture, et à défaut à réception. Pour les consommateurs : à réception de facture ou selon les modalités indiquées sur le devis. Les paiements sont effectués par les moyens acceptés par le Prestataire. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé sauf accord écrit préalable. Toute contestation relative à une facture devra être formulée par écrit dans un délai de huit (8) jours calendaires suivant sa réception pour les Clients professionnels. À défaut de contestation dans ce délai, la facture sera considérée comme acceptée.

ARTICLE 26 – RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT – CLIENTS PROFESSIONNELS

Pour les Clients professionnels, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont régies par les dispositions de l'article 43 des présentes CGV.

ARTICLE 27 – RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT – CONSOMMATEURS

Le présent article s'applique exclusivement aux Clients consommateurs.

En cas de retard de paiement, le Prestataire pourra adresser une mise en demeure au Client afin d'obtenir le règlement des sommes dues. En cas de non-règlement persistant, le Prestataire pourra suspendre les prestations après information préalable du Client. Cette suspension ne pourra donner lieu à aucune indemnisation au profit du Client.

ARTICLE 28 – SUSPENSION DES PRESTATIONS EN CAS D'IMPAYÉ

En cas de défaut de paiement d'une facture arrivée à échéance, et après relance demeurée infructueuse, le Prestataire pourra suspendre temporairement l'exécution des prestations. La suspension pourra intervenir jusqu'au complet règlement des sommes dues. Cette suspension ne pourra être considérée comme une inexécution contractuelle du Prestataire. Le Client restera redevable des sommes dues au titre des prestations déjà réalisées ainsi que des frais éventuellement engagés.

ARTICLE 29 – EXIGIBILITÉ ANTICIPÉE – CLIENTS PROFESSIONNELS

En cas de défaut de paiement d'une échéance par un Client professionnel, le Prestataire pourra exiger immédiatement le règlement de l'ensemble des sommes restant dues au titre des prestations ou contrats en cours. Cette exigibilité anticipée pourra intervenir après mise en demeure restée sans effet.

TITRE IV – RESPONSABILITÉ, PROTECTION DES PARTIES ET FIN DU CONTRAT

ARTICLE 30 – ASSURANCE DU PRESTATAIRE

Le Prestataire déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires des dommages pouvant être causés dans le cadre de son activité. Le Prestataire pourra fournir une attestation d'assurance sur simple demande du Client. Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute exigence particulière relative aux garanties d'assurance nécessaires à l'exécution des prestations.

ARTICLE 31 – RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

Le Prestataire est responsable des dommages directs causés au Client résultant d'une faute prouvée dans l'exécution des prestations. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée lorsque le dommage résulte : d'une mauvaise utilisation des locaux ou équipements par le Client ; d'un défaut d'entretien antérieur ; d'un vice, défaut ou fragilité particulière des matériaux, surfaces ou installations ; d'une information insuffisante ou erronée communiquée par le Client ; d'un événement indépendant de la volonté du Prestataire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudice commercial ou atteinte à l'image.

ARTICLE 32 – DOMMAGES ET RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à une prestation devra être adressée au Prestataire dans les meilleurs délais et, lorsque cela est possible, dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la constatation du dommage ou de l'anomalie constatée, afin de permettre au Prestataire de procéder aux vérifications nécessaires. Ce délai constitue une obligation d'information et de coopération du Client et ne prive pas celui-ci des droits qui lui sont reconnus par la loi. Pour permettre au Prestataire de procéder aux vérifications nécessaires, le Client devra fournir tous les éléments utiles, notamment : description précise du dommage ; date et circonstances de survenance ; photographies éventuelles ; justificatifs nécessaires. À défaut de déclaration dans un délai permettant un constat contradictoire, le Prestataire pourra contester l'imputabilité du dommage.

ARTICLE 33 – INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS DU CLIENT

Le Client demeure responsable de la conformité, de l'entretien et du bon fonctionnement de ses installations. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages résultants : d'une installation électrique défectueuse ; d'un équipement non conforme ; d'un support présentant une fragilité particulière ; d'une vétusté ou d'un défaut préexistant. Le Client garantit au Prestataire un environnement de travail conforme aux règles de sécurité applicables.

ARTICLE 34 – OBJETS, DOCUMENTS ET EFFETS PERSONNELS

Le Client doit retirer ou protéger les objets, documents, effets personnels ou biens sensibles présents dans les zones d'intervention. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable : de la disparition d'objets non signalés ; de documents ou papiers placés dans des récipients destinés aux déchets ; des dommages résultant d'un objet laissé dans une zone devant être nettoyée. Le Client reste responsable de la sécurisation des documents confidentiels ou biens de valeur.

ARTICLE 35 – FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement échappant à son contrôle et présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Peuvent notamment

constituer des cas de force majeure : catastrophes naturelles ; incendie ; inondation ; pandémie ou mesure administrative exceptionnelle ; grève générale ; interruption des réseaux d'énergie ou de communication ; événement extérieur empêchant l'exécution normale du contrat. La partie affectée informera l'autre partie dans les meilleurs délais. Si l'empêchement se prolonge au-delà d'une durée raisonnable, les parties se rapprocheront afin d'envisager les suites à donner au contrat.

ARTICLE 36 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties peuvent être amenées à traiter des données personnelles. Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) et la loi Informatique et Libertés. Les données collectées par le Prestataire sont utilisées uniquement pour : la gestion des devis et contrats ; l'exécution des prestations ; la facturation ; le suivi administratif et commercial ; la gestion des éventuelles réclamations. Les données sont conservées pendant les durées nécessaires au respect des obligations légales et réglementaires. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition dans les conditions prévues par la réglementation. Toute demande relative aux données personnelles pourra être adressée au Prestataire aux coordonnées figurant sur les documents contractuels. Le Client peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 37 – CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations de nature commerciale, technique, financière ou organisationnelle dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de la relation contractuelle. Cette obligation s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de cinq (5) ans après sa cessation.

ARTICLE 38 – DURÉE DU CONTRAT

Sauf stipulation contraire figurant au devis ou au contrat, les contrats de prestations récurrentes sont conclus :

- Pour les Clients professionnels, pour une durée initiale de trente-six (36) mois. Cette durée est notamment justifiée par les investissements matériels, humains et organisationnels nécessaires à la mise en œuvre des prestations ;
- Pour les Clients consommateurs, pour une durée initiale de douze (12) mois.

À l'issue de la période initiale, le contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives identiques, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions prévues ci-après ou par les dispositions légales applicables.

Chaque partie peut mettre fin au contrat à son échéance en respectant un préavis notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen conférant date certaine, à savoir :

- Trois (3) mois pour les Clients professionnels ;
- Un (1) mois pour les Clients consommateurs.

Pour les Clients consommateurs, le Prestataire respecte les obligations d'information prévues par les dispositions du Code de la consommation relatives aux contrats à tacite reconduction.

Les conditions particulières figurant au devis ou au contrat peuvent prévoir une durée d'engagement, une durée de renouvellement ou un préavis différents.

ARTICLE 39 – RÉSILIATION ANTICIPÉE

En cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier le contrat après mise en demeure restée sans effet dans un délai raisonnable. Constituent notamment des motifs de résiliation : défaut répété de paiement ; comportement mettant en danger les salariés ou intervenants ; impossibilité durable d'exécuter les prestations ; non-respect grave des obligations contractuelles. La résiliation ne remet pas en cause les sommes restant dues au titre des prestations déjà réalisées.

ARTICLE 40 – RÉSILIATION ANTICIPÉE PAR UN CLIENT PROFESSIONNEL

En cas de résiliation anticipée d'un contrat avant son échéance, à l'initiative du Client professionnel et en l'absence de faute imputable au Prestataire, le Client sera redevable d'une indemnité de résiliation dont le montant ne pourra être inférieur au montant des prestations correspondant au préavis de trois (3) mois prévu à l'article 37, sans préjudice du paiement des prestations déjà réalisées. Si le préjudice effectivement subi par le Prestataire est supérieur, cette indemnisation pourra notamment tenir compte des prestations restant à exécuter, des investissements engagés, des coûts de réorganisation ainsi que des charges supportées pour assurer l'exécution de la prestation.

ARTICLE 41 – RESTITUTIONS EN FIN DE CONTRAT

À la cessation, pour quelque cause que ce soit, des relations contractuelles, chaque partie restitue sans délai à l'autre l'ensemble des biens, documents et matériels lui appartenant qui auraient été mis à sa disposition dans le cadre de l'exécution du contrat. Le Prestataire restitue notamment les clés, badges, codes d'accès, documents, matériels et tout autre bien confié par le Client. Le Client restitue, le cas échéant, les matériels, équipements, documents, produits ou tout autre bien appartenant au Prestataire. Chaque partie demeure responsable des biens qui lui sont confiés jusqu'à leur restitution effective.

TITRE V – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

ARTICLE 42 – APPLICATION DES DISPOSITIONS PROFESSIONNELLES

Les dispositions du présent titre s'appliquent exclusivement aux clients professionnels. Elles complètent les dispositions générales des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 43 – OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DES CLIENTS PROFESSIONNELS

Le Client professionnel s'engage à communiquer au Prestataire toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des prestations. Il garantit notamment : l'exactitude des informations transmises ; l'accessibilité des locaux ; la conformité des installations ; la sécurité des conditions d'intervention. Le Client professionnel s'engage à informer le Prestataire de toute modification susceptible d'avoir un impact sur les prestations.

ARTICLE 44 – PÉNALITÉS DE RETARD ET FRAIS DE RECouvreMENT

Le présent article s'applique exclusivement aux Clients professionnels. Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, toute somme non réglée à son échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard. Le taux des pénalités de retard est égal au taux de refinancement de la Banque centrale européenne (BCE) en vigueur au 1^{er} janvier ou au 1^{er} juillet de l'année concernée, majoré de dix (10) points de pourcentage. En application des articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40,00 €) sera également due de plein droit pour chaque facture réglée après son échéance. Lorsque les frais de recouvrement effectivement

exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

ARTICLE 45 – CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les produits, matériels ou fournitures vendus au Client professionnel restent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix en principal, intérêts et accessoires. En cas de défaut de paiement, le Prestataire pourra revendiquer les marchandises concernées conformément aux dispositions des articles 2367 et suivants du Code civil. Le Client s'engage à conserver les marchandises identifiées jusqu'à leur complet paiement. Les risques liés aux produits sont transférés au Client dès leur livraison ou mise à disposition.

ARTICLE 46 – CLAUSE DE NON-DÉBAUCHAGE

Afin de préserver l'équilibre économique du contrat, le Client professionnel s'interdit, pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une période de six (6) mois suivant sa cessation, d'embaucher directement ou indirectement un salarié du Prestataire ayant participé à l'exécution des prestations. Cette interdiction concerne également toute collaboration sous forme de prestation indépendante, mise à disposition ou intervention par une société liée au Client. En cas de non-respect de cette clause, le Client pourra être redevable une indemnité forfaitaire égale à six (6) mois de salaire brut chargé du salarié concerné par le Prestataire pour le recrutement, la formation et le remplacement du salarié concerné, sans préjudice du droit du Prestataire de demander réparation de son préjudice complémentaire.

ARTICLE 47 – APPELS D'OFFRES ET TRANSFERT DU PERSONNEL

Lorsque les prestations concernent un marché soumis aux dispositions relatives au transfert du personnel prévues par la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté et Services Associés, le Client professionnel s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en application de cette convention collective. À ce titre, le Client s'engage notamment à informer le Prestataire, dans les délais prévus par les dispositions conventionnelles applicables : de toute remise en concurrence ou consultation en vue du renouvellement du marché ; de la décision d'attribution du marché et de la date prévisionnelle de prise d'effet du nouveau contrat ; des coordonnées du nouveau prestataire, dès lors qu'elles sont connues.

Les parties s'engagent à coopérer de bonne foi afin de permettre la mise en œuvre des dispositions conventionnelles applicables au transfert du personnel affecté au site.

ARTICLE 48 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE – CLIENTS PROFESSIONNELS

Le présent article s'applique exclusivement aux clients professionnels.

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la cessation des relations contractuelles, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable. À défaut d'accord amiable, tout litige opposant le Prestataire à un Client professionnel sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun. Lorsque la loi le permet, les parties conviennent que les tribunaux du ressort du siège social du Prestataire seront compétents, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Le siège social du Prestataire étant susceptible d'évolution, cette compétence sera appréciée au regard du siège social indiqué sur les documents contractuels applicables.

TITRE VI – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX CLIENTS CONSOMMATEURS

ARTICLE 49 – APPLICATION DES DISPOSITIONS CONSOMMATEURS

Les dispositions du présent titre s'appliquent exclusivement aux clients consommateurs au sens du Code de la consommation. Elles complètent les dispositions générales des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 50 – INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Avant la conclusion du contrat, le Prestataire communique au consommateur les informations essentielles relatives : aux caractéristiques principales des prestations ; au prix ; aux modalités d'exécution ; aux conditions de paiement ; aux conditions de réclamation ; aux garanties légales applicables. Le devis remis au consommateur précise les éléments nécessaires à son engagement.

ARTICLE 51 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement. Le délai court à compter de la conclusion du contrat.

Lorsque le consommateur demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il reconnaît que : le Prestataire pourra commencer l'exécution avant l'expiration du délai légal ; en cas de rétractation après commencement de la prestation, il restera redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées. Le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas prévus par la réglementation, notamment lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai avec l'accord préalable du consommateur et sa renonciation expresse au droit de rétractation.

ARTICLE 52 – GARANTIES LÉGALES APPLICABLES AUX PRODUITS

Lorsque le Prestataire vend des produits à un consommateur, ceux-ci bénéficient : de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ; de la garantie légale contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. Ces garanties s'appliquent indépendamment des garanties commerciales éventuellement proposées.

ARTICLE 53 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Prestataire.

Avant toute saisine du médiateur, le consommateur devra avoir adressé une réclamation écrite au Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

Nom du médiateur : Société de la Médiation Professionnelle

Adresse : Alteritae 5 rue Salvaing - 12000 Rodez

Site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

ARTICLE 54 – JURIDICTION COMPÉTENTE – CLIENTS CONSOMMATEURS

En cas de litige avec un consommateur, les règles de compétence territoriale prévues par le Code de la consommation et le Code de procédure civile s'appliquent. Le consommateur pourra notamment saisir la juridiction compétente selon les règles légales en vigueur.

TITRE VII – DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET FINALES

ARTICLE 55 – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Toute question relative à leur interprétation, leur validité ou leur exécution sera appréciée conformément aux dispositions légales et réglementaires françaises applicables.

ARTICLE 56 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente afin de tenir compte notamment : des évolutions législatives ou réglementaires ; des évolutions de son organisation ; des évolutions de ses prestations ; des évolutions économiques ou professionnelles. La version applicable est celle acceptée par le Client lors de la conclusion du contrat ou de l'acceptation du devis. Pour les contrats en cours, toute modification substantielle fera l'objet d'une information préalable du Client.

ARTICLE 57 – INDIVISIBILITÉ DES CLAUSES

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV était déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions demeureront pleinement applicables. Les parties s'engagent à remplacer la clause concernée par une disposition valide permettant d'atteindre, dans la mesure du possible, un résultat économique et juridique équivalent.

ARTICLE 58 – ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir temporairement d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGV ne pourra être interprété comme une renonciation définitive à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 59 – COMMUNICATIONS ET NOTIFICATIONS

Les échanges entre les parties pourront être réalisés par courrier, courrier électronique ou tout autre moyen permettant d'établir la preuve de leur réception. Chaque partie s'engage à informer l'autre de toute modification de ses coordonnées administratives ou de contact. Les communications électroniques pourront être utilisées comme moyen de preuve lorsqu'elles permettent d'identifier leur auteur et leur intégrité.

ARTICLE 60 – SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Le Client reconnaît que la signature électronique, la validation en ligne ou l'acceptation par voie numérique d'un devis ou document contractuel produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite. Les documents électroniques conservés par le Prestataire constituent des éléments de preuve des relations contractuelles entre les parties.

ARTICLE 61 – ARCHIVAGE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Prestataire assure la conservation des documents contractuels conformément aux obligations légales applicables. Les devis acceptés, contrats, factures et échanges commerciaux pourront être conservés sous format électronique. Le Client pourra demander communication des documents le concernant dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

ARTICLE 62 – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULÉ

Le Prestataire déclare respecter les obligations relatives à la lutte contre le travail dissimulé et s'engage à remettre au Client professionnel, sur demande, les documents prévus par la réglementation applicable.

ARTICLE 63 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente préalablement à la conclusion du contrat et les accepter sans réserve. L'acceptation d'un devis, la signature d'un contrat, la validation d'une commande ou le commencement d'exécution des prestations emportent acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client déclare renoncer à se prévaloir de tout document contradictoire non accepté expressément par le Prestataire.

ARTICLE 64 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du : 1^{er} septembre 2026.

CGV Groupe MLK Consultant – Version CGV-2026-01

Elles annulent et remplacent toute version antérieure des Conditions Générales de Vente applicable aux sociétés :

- SERVICE NETTOYAGE HYGIÈNE (SNH) ;
- MELKO-NETTOYAGE.

MENTIONS DES SOCIÉTÉS :

SERVICE NETTOYAGE HYGIÈNE (SNH)

Dénomination sociale : SERVICE NETTOYAGE HYGIENE

Forme juridique : SAS

Capital social 10 000,00 €

Siège social : 742, Route Nationale 7 – Espace Azur – 26600 Erôme

SIREN : 502 377 153 00015 - RCS : 502 377 153 - Romans le 5/02/2008 - Code APE : 8121Z -

N° TVA intracommunautaire : FR82502377153

MELKO-NETTOYAGE

Dénomination sociale : MELKO-NETTOYAGE

Forme juridique : EURL

Capital social : 8000,00 €

Siège social : 26, avenue du Vercors – 26120 Malissard

SIREN : 450 953 286 00025 - RCS : 450 953 286 - Romans le 2/12/2003 - Code APE : 8121Z

N° TVA intracommunautaire : FR94450953286

GROUPE MLK CONSULTANT

Holding du groupe regroupant les sociétés opérationnelles mentionnées ci-dessus.

MLK Consultant n'est pas partie aux contrats conclus avec les Clients, sauf mention contractuelle contraire expresse.