

## **CONDITIONS GÉNÉRALES – Cleaning Hero BV**

### **Article 1 : Parties auxquelles s'appliquent les présentes conditions générales**

Cleaning Hero BV, siège social : Luxemburgstraat 20, 9140 Temse, Belgique, BCE : 1025.028.395.

Client : la personne physique ou morale qui donne mission de conclure le contrat ou qui confirme au moins une offre. Toutes les prestations de services sont soumises aux présentes conditions générales. Cleaning Hero exclut expressément l'application de toute condition générale du client figurant sur ses lettres, bons de commande, etc.

### **Article 2 : Offre / Prix**

Les offres de Cleaning Hero sont toujours non-engageantes et restent valables 14 jours. Les prix comprennent salaires, charges sociales, matériel, produits et travail d'inspection selon les tarifs en vigueur au jour de l'offre. Tout changement dans une commande entraînant un surcoût est à charge du client. Les prix sont influencés par augmentation de salaires, charges sociales (selon tableau de la « Fédération Belge de Nettoyage » ABSU), transport, consommables, environnement, etc. Les prix annoncés sont toujours hors TVA, à charge du client et pourront être ajustés simultanément à l'augmentation. Suppléments applicables : travail de nuit + 25 %. Samedi + 25 %. Dimanches et jours fériés + 100 % ou selon les prix unitaires/à la pièce établis semaine/samedi/dimanche et jours fériés dans l'offre. L'offre devient contraignante après signature ou confirmation écrite par le client.

### **Article 3 : Durée du contrat**

Le contrat est conclu pour durée indéterminée. Chacune des parties peut y mettre fin à tout moment sous réserve d'un préavis de 3 mois, à notifier par écrit recommandé à l'autre partie. Le préavis commence à courir le premier jour du mois suivant la date d'envoi du recommandé. En l'absence de préavis valable, Cleaning Hero est en droit de réclamer une indemnité forfaitaire égale au chiffre d'affaires moyen des 3 derniers mois.

### **Article 4 : Exécution de la mission**

L'équipe d'entretien est chargée d'exécuter la mission telle que décrite dans l'offre. Les offres sont établies sur base des données et informations fournies par le client. Si, lors de l'exécution, il s'avère que ces informations étaient insuffisantes, les frais supplémentaires sont entièrement à la charge du client. Une modification de la fréquence peut être envisagée après concertation, moyennant un préavis de 3 mois si les prestations diminuent. Le client garantit l'accès aux locaux et s'engage à mettre à disposition électricité, chauffage et eau pour l'équipe. Cleaning Hero ne garantit aucun résultat en cas de pollution anormale ou de défauts de fabrication des surfaces à nettoyer.

### **Article 5 : Personnel / Direction & Contrôle**

Cleaning Hero emploie du personnel qualifié pour les tâches imposées. Le personnel travaille exclusivement sous la direction, supervision et responsabilité de Cleaning Hero. Des contrôles réguliers et programmés sont effectués sur la qualité du travail et l'exécution du programme de nettoyage. Ils sont supervisés par le responsable. Les rapports sont confidentiels et uniquement destinés à promouvoir la qualité du travail.

### **Article 6 : Horaires de travail / Jours fériés**

Les travaux sont systématiquement exécutés aux moments convenus d'un commun accord. Les prix indiqués tiennent compte des jours fériés, ceux-ci étant considérés comme des jours travaillés normaux et ne donnent lieu à aucune diminution de la facture si aucune prestation n'est fournie. Si le client accorde un jour de fête non prévu par la loi, ce jour est considéré comme jour férié légal et ne donne lui non plus droit à aucune réduction de facture. Si des prestations sont effectuées un jour férié, elles sont facturées selon les dispositions de l'article 2.

### **Article 7 : Clause de non-concurrence**

Le client reconnaît que le personnel est employé par Cleaning Hero. Il est interdit, pendant la durée du contrat et pendant une période de 6 mois après sa résiliation, d'engager ou d'utiliser de quelque manière directe ou indirecte ce personnel en dehors de Cleaning Hero pour effectuer des travaux pour le client. En cas de manquement, le client versera à Cleaning Hero une indemnité équivalente à 3 x le montant moyen de la facture des 12 derniers mois.

### **Article 8 : Responsabilité / Assurances / Dommages**

Cleaning Hero n'est pas responsable des ruptures ou dommages résultant de la mauvaise condition ou usure des bâtiments, installations, mobiliers et matériels, ni des rayures sur vitrages, fenêtres et miroirs. Cleaning Hero est assurée pour les dommages ou la destruction de biens causés par son personnel — et ce jusqu'au montant du chiffre d'affaires annuel réalisé chez ce client, avec un plafond de 1 250 000 € maximum. L'assurance prévoit une franchise de 750 € par sinistre à charge du client. Le dommage doit être signalé par écrit dans les 48 heures suivant le sinistre, avec la preuve de la responsabilité de notre personnel.

### **Article 9 : Perte de clés**

En cas de perte de clés, seuls les coûts de remplacement des clés sont remboursés.

### **Article 10 : Suspension / Force majeure**

En cas de grève, lock-out, conflit social ou toute autre forme de force majeure, les obligations de Cleaning Hero sont temporairement suspendues sans que cela donne lieu à résiliation du contrat ou à indemnité. Dès que la situation de force majeure cesse d'exister, les travaux reprendront aux mêmes conditions.

### **Article 11 : Paiement des factures**

Sauf convention contraire, les factures sont payables dans les 7 jours après la date de facture, sans escompte. En cas de retard ou non-paiement, des intérêts de retard de plein droit de 8 % sont dus, conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales. Une indemnité forfaitaire de 10 % sera également facturée avec un minimum de 150 €. En cas de non-paiement ou retard, Cleaning Hero est habilitée, après mise en demeure écrite, à suspendre ses prestations sans aucune responsabilité de quelque nature que ce soit.

### **Article 12 : Réclamations / Objections**

Les réclamations et objections doivent toujours être formulées par écrit. Les réclamations relatives à l'exécution des travaux doivent être adressées dans les 48 h suivant l'exécution, sous peine de forclusion. Les réclamations concernant l'établissement ou le calcul des factures doivent être faites par courrier recommandé et dans un délai de 5 jours après la date de facture.

### **Article 13 : Litiges / Compétence**

Tout litige relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat (ou des contrats en découlant, directement ou indirectement) est soumis au droit belge. Ils relèvent de la compétence exclusive des tribunaux du ressort judiciaire de Dendermonde et du tribunal de paix du canton de Dendermonde.

### **Article 14 : Protection des Données (GDPR)**

Vos données personnelles sont traitées par Cleaning Hero pour la gestion des clients sur la base de la relation contractuelle consécutive à votre commande/missions et pour le marketing direct sur la base de notre intérêt légitime à entreprendre. Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données, il vous suffit de nous le signaler à [hallo@cleaninghero.be](mailto:hallo@cleaninghero.be). Vous pouvez également nous contacter via ce même e-mail pour toute question

concernant le traitement, l'amélioration, le transfert ou l'effacement de vos données. Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont nous traitons vos données, vous pouvez vous adresser à la Gegevensbeschermingsautoriteit (anciennement « Commission de la protection de la vie privée ») – Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles.

Date d'entrée en vigueur : 02/07/2025

Version : 2025.1