

**PREAMBULE****ARTICLE PRELIMINAIRE – Désignations et définitions**

Pour la lecture des présentes Conditions Générales de Vente, les définitions et désignations suivantes s'appliquent :

Les entités concernées	
Prestataire	S'entend de la société Tylliance PRO , dont les mentions légales sont rappelées à chaque pied de page et dont les coordonnées sont communiquées à l'Article 21.
Client	S'entend de toute entité ayant contractualisé avec le Prestataire afin que celui-ci lui fournisse l'un de ses services.
Parties	S'entend à titre conjoint du Prestataire et du Client.
Les services fournis	
Prestation	S'entend de tout service de nettoyage, d'entretien et de propreté fourni par le Prestataire.
Prestation récurrente	S'entend de toute Prestation fournie à titre régulier sur une base continue.
Prestation occasionnelle	S'entend de toute Prestation fournie à titre occasionnel, dans un cadre défini et à une date ou sur une période déterminée.
Service	S'entend de tout service de fourniture d'Accessoires fourni par le Prestataire.
Les documents contractuels	
Contrat	S'entend de tout accord convenu entre les Parties pour l'exécution par le Prestataire de l'un de ses services. Il est formalisé par écrit au travers des Conditions Générales de Vente, des Conditions Particulières de Vente applicables, du Devis, et de tout autre document ou annexe accepté expressément par les Parties à ce titre.
Type de contrat	Se définit selon le service fourni et son caractère récurrent ou occasionnel : Contrat de Prestation récurrente, Contrat de Prestation occasionnelle ou Contrat de Service.
CGV	Abréviation pour « Conditions Générales de Vente ».
CPV	Abréviation pour « Conditions Particulières de Vente ». Chaque Type de contrat possède ses CPV applicables.
LRAR	Abréviation pour « Lettre Recommandée avec Avis de Réception ».
Les définitions « techniques »	
Matériel	S'entend de tout bien matériel non consommable appartenant au Prestataire et utilisé par celui-ci pour l'exécution des Prestations, tels que les aspirateurs, les serpillères, etc.
Produit	S'entend de tout bien matériel consommable appartenant au Prestataire et utilisé par celui-ci pour l'exécution des Prestations, tels que les produits nettoyants, dégraissants, détartrants, désinfectants, etc.
Accessoire	S'entend de tout bien matériel consommable appartenant au Client et utilisé au quotidien par celui-ci, mais également utilisé par le Prestataire pour l'exécution des Prestations, tels que les sacs poubelle, le papier hygiénique, le papier essuie mains, etc.



OBJET, CHAMPS D'APPLICATION, CONTEXTE CONTRACTUEL ET RECOMMANDATIONS PREALABLES

ARTICLE 1 – Objet et champs d'application

Les présentes CGV définissent les conditions générales dans lesquelles le Prestataire s'engage à fournir ses services à ses Clients. Elles précisent les dispositions et modalités générales d'exécution de ces services, ainsi que les droits et obligations généraux réciproques des Parties. Elles s'appliquent à tous les Contrats conclus entre les Parties et à tous les services fournis dans ce cadre par le Prestataire, étant entendu que :

- Les services du Prestataire sont exclusivement destinés aux Clients suivants :
 - Les professionnels, c'est-à-dire les personnes morales ou physiques agissant dans le cadre de leur activité économique ;
 - Les « non-professionnels » au sens de l'Article liminaire du Code de la Consommation, c'est-à-dire les personnes morales ou physiques ne relevant ni de la sphère privée ni du statut de professionnel au sens strict ;
 - Les organismes publics ou parapublics, quelle que soit leur nature juridique.
- Les services du Prestataire ne s'adressent pas aux consommateurs au sens de l'Article liminaire du Code de la Consommation, c'est-à-dire aux personnes physiques agissant à titre privé. Ces derniers peuvent contacter la société Tylliance (SIREN : 903 659 605, site internet : www.tylliance.com) dont les services sont exclusivement destinés aux consommateurs et encadrés par des CGV conformes au Code de la Consommation.
- Les Prestations se limitent exclusivement à des services de « ménage », définis comme les tâches courantes de nettoyage, d'entretien et de propreté tels que le dépoussiérage, le lavage des sols, la désinfection des surfaces ou le vidage des poubelles. Elles excluent donc les « gros travaux » ou « travaux de rénovation », c'est-à-dire :
 - Les interventions nécessitant des compétences spécialisées en construction, démolition, ou modification structurelle des locaux, tels que la pose ou le remplacement de revêtements, les travaux électriques ou les travaux de plomberie.
 - Les interventions visant à modifier, améliorer ou restaurer des éléments fixes ou des structures du bâtiment au-delà de leur nettoyage ou entretien standard.
- Les Services sont conçus comme un complément opérationnel destiné exclusivement aux Clients bénéficiant d'un Contrat de Prestation récurrente. Ces Services visent à offrir une solution ponctuelle ou prévisionnelle permettant de répondre aux besoins en Accessoires nécessaires à l'exécution des Prestations, tout en optimisant les ressources logistiques du Prestataire et en préservant la spécialisation et la qualité de ses Prestations principales.

ARTICLE 2 – Contexte contractuel

Conformément au paragraphe III de l'Article L441-1 du Code de Commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale et sont complétées par :

- Des CPV, qui définissent pour chaque Type de contrat les modalités spécifiques d'exécution, ainsi que les droits et obligations spécifiques des Parties.
- Un Devis détaillé, qui définit pour chaque Contrat les aspects opérationnels, techniques et tarifaires convenus.



Par défaut, les CPV applicables et le Devis constituent les seuls compléments contractuels aux présentes CGV. En conséquence, tout autre document commercial ou contractuel non expressément accepté par écrit par les deux Parties est inopposable au Prestataire. Cela inclut les éventuelles Conditions Générales d'Achat du Client.

En cas de conflit ou de contradiction entre les présentes CGV, les CPV applicables et le Devis, et sauf mention contraire expresse au sein des présentes CGV :

- Les CPV applicables prévalent sur les présentes CGV pour les seules dispositions et modalités en contradiction. Les autres dispositions et modalités des présentes CGV continuent de s'appliquer sans modification.
- Le Devis prévaut sur les CPV applicables pour les seules dispositions et modalités en contradiction. Les autres dispositions et modalités des CPV applicables continuent de s'appliquer sans modification.

Lorsque le Client est un organisme public soumis au Code de la Commande Publique ou un non-professionnel au sens du Code de la Consommation, les dispositions légales les concernant s'appliquent et prévalent sur toute clause des présentes CGV et des CPV applicables qui y serait contraire. En conséquence, aucune stipulation des présentes CGV et des CPV applicables ne peut avoir pour effet de priver ces Clients de leurs droits. Le cas échéant, les clauses des présentes CGV et des CPV applicables seront interprétées et appliquées de manière à respecter ces obligations d'ordre public.

ARTICLE 3 – Evolution des CGV et des CPV applicables

En cas d'évolution législative, réglementaire, économique ou opérationnelle, le Prestataire se réserve la possibilité de réviser les présentes CGV et les CPV applicables selon les modalités suivantes, qui priment sur toutes les autres modalités définies au sein des présentes CGV ou des CPV applicables :

- Toute révision des CGV ou des CPV applicables est notifiée par écrit au Client, par LRAR et par mail, au plus tard deux mois calendaires avant leur date d'entrée en vigueur.
- Cette notification précise la nature et le détail des modifications apportées ainsi que la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV et CPV applicables.
- En cas de désaccord, le Client peut contacter le Prestataire avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV et CPV applicables, aux coordonnées de contact indiquées à l'Article 21 des présentes CGV, pour discuter de bonne foi d'une solution adaptée.
- En cas de désaccord persistant, le Client peut mettre fin à son Contrat, par LRAR envoyée avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV et CPV applicables. Dès lors, le Contrat prend fin de plein droit au terme d'un préavis d'un mois calendaire qui court à compter de la date de réception de la notification de fin de Contrat par le Prestataire. Les modalités d'exécution restent inchangées au cours de cette période et la fin du Contrat n'entraîne aucun frais supplémentaire.
- Sauf stipulation contraire expressément convenue entre les Parties ou opposition du Client dans les conditions prévues ci-dessus, les nouvelles CGV et CPV applicables sont réputées acceptées de manière tacite et s'appliquent automatiquement de plein droit à compter de leur date d'entrée en vigueur.

ARTICLE 4 – Informations préalables relatives aux Services

Conformément à l'Article 1 des présentes CGV, le Prestataire souligne qu'il n'a pas vocation à agir en tant que fournisseur ou revendeur principal de matériels : les Services ne sont proposés au Client que pour répondre à des besoins pratiques spécifiques dans le cadre de l'exécution de Prestations récurrentes. En conséquence, les commandes d'Accessoires effectuées par le Prestataire pour le compte du Client sont réalisées auprès du fournisseur habituel du Prestataire ou de tout autre fournisseur approprié, et les conditions associées dépendent et découlent directement des conditions desdits fournisseurs.



FORMATION, EVOLUTION ET FIN DU CONTRAT

ARTICLE 5 – Emission du Devis détaillé

Le Devis détaillé tel que défini à l'Article 2 des présentes CGV est émis selon les modalités suivantes :

- Pour les Contrats de Prestation, il est toujours émis après une visite technique obligatoire du site concerné par le Contrat, réalisée conjointement par les Parties. Cette visite permet d'évaluer les besoins caractéristiques du Client et de définir les aspects opérationnels et techniques des Prestations. Elle peut, si nécessaire, être précédée d'un engagement de confidentialité du Prestataire, formalisé par écrit.
- Pour les Contrats de Service, il peut être émis après un recensement des besoins à un moment donné ou après une estimation des besoins sur un an, réalisés par l'une, l'autre ou l'ensemble des Parties.
- Dans tous les cas, il est toujours émis gratuitement dans un délai raisonnable et remis accompagné des présentes CGV et des CPV applicables.

ARTICLE 6 – Formation et entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat est réputé formé et entre en vigueur dès réception par le Prestataire du Devis détaillé prévu à l'Article 2 des présentes CGV, dûment signé par le Client. Cette réception est confirmée et tracée par l'envoi du mail prévu à l'Article 10 des présentes CGV.

Lorsque le Client est un organisme public soumis au Code de la Commande Publique, la formation définitive du Contrat est subordonnée à la production des documents administratifs requis. Cette disposition s'applique à tous les Contrats conclus avec les Clients concernés, quel qu'en soit le type, sans qu'il soit nécessaire qu'elle figure dans les CPV applicables. En d'autres termes, aucune disposition des CPV ne saurait la restreindre.

ARTICLE 7 – Durée du Contrat

La durée du Contrat diffère selon le Type de Contrat conclu :

- Les Contrats de Prestation récurrente sont conclus pour une durée indéterminée.
- Les Contrats de Prestation occasionnelle sont conclus pour une durée limitée à l'exécution de la Prestation, sans possibilité de reconduction tacite.
- Les Contrats de Service sont conclus pour une durée limitée à l'exécution du Service, sans possibilité de reconduction tacite.

ARTICLE 8 – Modification du Contrat

Toute modification du Contrat doit par défaut faire l'objet d'un avenant qui en devient partie intégrante. Les ajustements mineurs qui n'affectent pas de manière significative les droits et obligations des Parties, telle que la modification du planning sans impact tarifaire, peuvent cependant être réalisés sans avenant formel, sous réserve d'un accord écrit exprès.

Les modifications sont négociées au cas par cas par les Parties, en prenant en compte le Type de Contrat, les conditions en vigueur, l'état d'exécution et les intérêts légitimes des Parties. Des ajustements peuvent ainsi être envisagés pour maintenir l'équilibre du Contrat ou pour répondre à une évolution des besoins, en tenant compte des impacts pratiques et économiques pour chacune des Parties. Le Prestataire se réserve cependant le droit de refuser une modification qui compromettrait de manière significative l'équilibre économique et opérationnel du Contrat, ou entraînerait une tarification



inférieure à son coût de revient et l'impossibilité d'assurer une rentabilité minimale. Ce refus est dès lors justifié et communiqué dans un délai raisonnable.

Les modalités régissant toute demande de modification du Contrat varient selon le Type de Contrat conclu et sont donc précisées au sein des CPV applicables.

ARTICLE 9 – Fin du Contrat

Article 9.1 – Annulation, rétractation, résiliation et exécution complète

Les dispositions relatives à la fin normale et à la fin anticipée du Contrat diffèrent selon le Type de Contrat conclu :

- Les Contrats de Prestation récurrente prennent fin en cas de rétractation ou de résiliation par l'une des Parties.
- Les Contrats de Prestation occasionnelle prennent fin à l'issue de l'exécution de la Prestation occasionnelle ou en cas d'annulation par l'une des Parties.
- Les Contrats de Service prennent fin à l'issue de l'exécution du Service ou en cas de rétractation ou de résiliation par l'une des Parties.

Les modalités détaillées de rétractation, de résiliation ou d'annulation, et éventuellement d'exécution complète, y compris les délais, les conditions et les éventuelles pénalités, sont définies pour chaque Type de Contrat au sein des CPV applicables.

En complément, lorsque le Client est un organisme public soumis au Code de la Commande Publique, il bénéficie à tout moment d'un droit de résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général. Cette résiliation anticipée ne constitue ni une faute ni une annulation abusive. En contrepartie, le Prestataire perçoit une indemnité de résiliation couvrant les prestations déjà exécutées non encore réglées, les coûts spécifiques engagés non récupérables et la fraction des bénéfices légitimes escomptés. Ce droit de résiliation unilatérale pour motif d'intérêt général s'applique à tous les Contrats conclus avec les Clients concernés, quel qu'en soit le type, sans qu'il soit nécessaire que cette stipulation figure dans les CPV applicables. En d'autres termes, aucune disposition des CPV ne saurait restreindre ce droit ou en limiter l'application.

Article 9.2 – Résolution

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie peut résoudre le Contrat de plein droit au titre de la présente clause résolutoire. Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, cette résolution se fait selon les modalités suivantes :

- Si le manquement est réparable, la Partie lésée doit adresser à la Partie défaillante une mise en demeure par LRAR. Cette mise en demeure doit préciser la nature du manquement, l'action corrective attendue et les conséquences en cas d'inaction. La Partie défaillante dispose d'un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de cette mise en demeure pour apporter une réponse ou mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires. À défaut d'action corrective satisfaisante dans ce délai, la Partie victime peut résoudre le Contrat de plein droit par simple notification de résolution par LRAR prenant effet à sa date d'envoi.
- Si le manquement est irréparable ou rend inutile une mise en demeure, la Partie victime peut résoudre le Contrat de plein droit sans mise en demeure préalable, par simple notification de résolution par LRAR prenant effet à sa date d'envoi.
- Cette résolution pour manquement grave n'a pas de portée rétroactive et n'exclut pas le droit pour la Partie lésée de demander réparation pour tout dommage ou préjudice direct et prévisible résultant du manquement, sous réserve des limites et modalités définies à l'Article 19 des présentes CGV.
- Si le Contrat résolu est un Contrat de Prestation, les interventions annulées du fait de cette résolution ne sont pas facturées. Cependant :



- Si la résolution intervient du fait du Prestataire pour manquement grave du Client, toutes les interventions annulées dans ce cadre sont expressément qualifiées d'annulations illégitimes imputables au Client. Par conséquent, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les Pénalités d'annulation illégitime prévues et justifiées à l'Article 19.7 des présentes CGV.
- Si la résolution intervient du fait du Client pour manquement grave du Prestataire, conformément à l'Article 19.1 des présentes CGV, celui-ci est tenu responsable des éventuelles conséquences directes et prévisibles résultant de l'annulation des interventions. Les Parties s'engagent donc à négocier de bonne foi une éventuelle indemnisation du Client, en tenant compte de la nature et de l'ampleur des préjudices directs et prévisibles effectivement subis par celui-ci, dans la stricte limite des dispositions prévues à l'Article 19.1 des présentes CGV.

Sans que cette liste ne soit exhaustive, sont considérés comme :

- Des manquements graves réparables :
 - Toute violation des obligations de sécurité par l'une ou l'autre des Parties ;
 - Le non-respect par le Client de la clause de non-subordination du personnel du Prestataire prévue à l'Article 11.6 des présentes CGV ;
 - Les retards ou défauts de paiement des factures par le Client ;
 - La non-conformité persistante des services fournis par le Prestataire.
- Des manquements graves pouvant être jugés réparables ou irréparables, selon leur nature et leur gravité :
 - Toute violation des obligations de confidentialité et de protection des données prévues à l'Article 14 des présentes CGV par l'une ou l'autre des Parties ;
 - Tout comportement irrespectueux, dégradant ou manifestement inapproprié de l'une ou l'autre des Parties.

Article 9.3 – Dispositions communes à toutes les fins de Contrat hors exécution complète

Lorsque que le Contrat prend fin pour une raison autre que son exécution complète :

- Les notifications de fin de Contrat envoyées doivent indiquer le contexte de la fin du Contrat (annulation, rétractation, résiliation, résolution).
- La fin du Contrat fait l'objet, dès lors qu'elle est actée par les deux Parties, d'une notification mail du Prestataire confirmant la date effective de fin de Contrat.
- En cas de préavis applicable, et sauf disposition contraire ou complémentaire précisée au sein des CPV applicables, les Parties conservent pendant ce-dernier leurs obligations respectives, sans changement des modalités d'exécution, de facturation et de paiement du Contrat.
- Les LRAR garantissent la traçabilité des procédures en permettant de vérifier les dates d'envoi (indiquées sur les cachets de La Poste ou vérifiables auprès de celle-ci) et de réception (indiquées sur les avis de réception).



EXECUTION DU CONTRAT

ARTICLE 10 – Dates de références du Contrat

Les dates de référence du Contrat diffèrent selon le Type de Contrat conclu et sont donc précisées au sein des CPV applicables.

Pour chaque nouveau Contrat, le Prestataire confirme ces dates au Client par mail dans un délai maximal de deux jours ouvrés après réception du Devis dûment signé. Ce mail constitue une preuve suffisante de la prise en compte de ces dates par le Client. Celui-ci est toutefois invité à en vérifier et en confirmer la bonne réception, et à signaler toute anomalie dans un délai maximal de cinq jours ouvrés après avoir remis le Devis dûment signé. L'absence de signalement dans ce délai vaut acceptation des dates communiquées par le Prestataire.

ARTICLE 11 – Exécution du Contrat de Prestation

Article 11.1 – Période de mise en place

La période courant à compter de l'entrée en vigueur du Contrat telle que définie à l'Article 6 des présentes CGV et jusqu'à la première intervention prévue au sein du Devis constitue une période de mise en place du Contrat. Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein du Devis, cette période ne peut pas être inférieure à quinze jours ouvrés. Au cours de celle-ci, aucune intervention n'est réalisée et les Parties procèdent à toutes les actions de mise en place nécessaires pour assurer l'organisation logistique et garantir la sécurité des biens et des personnes.

Article 11.2 – Gestion des risques

Conformément aux dispositions de l'Article R. 4512-7 du Code du Travail, un plan de prévention est obligatoirement mis en place pour tout Contrat de Prestation excédant quatre cents heures d'intervention par an dans les locaux du Client, incluant des travaux dangereux ou impliquant la coactivité de plusieurs entreprises.

Ce plan de prévention, élaboré conjointement pendant la période de mise en place du Contrat, comprend notamment l'identification des risques, les mesures générales et spécifiques à mettre en œuvre pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles, et les modalités de coordination des entreprises concernées.

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires et pertinentes pour sa rédaction, notamment concernant les risques spécifiques, les consignes internes et les zones à accès restreint. Toute modification susceptible d'impacter la sécurité doit être communiquée sans délai au Prestataire pour permettre les ajustements nécessaires.

Le Prestataire s'engage quant à lui à sensibiliser son personnel et à faire respecter les mesures de sécurité définies.

Article 11.3 – Procédures de nettoyage

Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations en respectant les normes de sécurité, d'hygiène et d'environnement en vigueur dans le secteur et ses propres protocoles internes. Ces derniers, conçus pour garantir la qualité, l'efficacité, et la sécurité des interventions, peuvent évoluer dans le temps sous réserve de continuer à satisfaire ces objectifs. En cas de modification significative susceptible d'affecter les conditions d'exécution des Prestations, le Client est informé sans délai.

Le Client s'engage quant à lui à signaler au Prestataire toute spécificité ou contrainte liée à son activité ou à ses locaux pouvant nécessiter un ajustement des protocoles. Le Prestataire s'engage à évaluer la faisabilité des ajustements demandés et à conseiller le Client sur les meilleures solutions pour respecter à la fois les exigences opérationnelles et les normes de sécurité. Les Parties conviennent ensemble de protocoles adaptés, qui doivent faire l'objet d'un document contractuel complémentaire expressément accepté par les deux Parties. Si cette information est communiquée après la signature du Devis, elle est traitée comme une demande de modification du Contrat, conformément à l'Article 8 des présentes CGV.



Article 11.4 – Accès aux locaux

Le Client s'engage à permettre au Prestataire l'accès aux locaux pendant toute la durée des interventions prévues.

A cette fin, sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, le Client s'engage à fournir au Prestataire tous les dispositifs d'accès nécessaires à l'exécution des Prestations. Ces dispositifs doivent être remis au cours de la période de mise en place du Contrat et au plus tard cinq jours ouvrés avant la première intervention. Tout retard peut entraîner une modification des délais d'exécution du Contrat.

Lors de leur remise, un état des lieux contradictoire est établi pour attester de la propriété de ces dispositifs par le Client et formaliser les conditions d'accès aux locaux. Celui-ci comprend :

- Un inventaire initial détaillant la liste et l'état des dispositifs d'accès remis ;
- Les conditions et modalités d'accès aux locaux ;
- Les conditions et modalités de stockage et de gestion des dispositifs d'accès ;
- Les conditions et modalités de restitution des dispositifs d'accès en fin de Contrat.

Il est mis à jour en cas de modifications pendant l'exécution du Contrat.

En cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-restitution de ces dispositifs par le Prestataire, ce dernier s'engage à en informer immédiatement le Client et à prendre à sa charge les frais raisonnables associés à leur remplacement, dans le strict respect des dispositions prévues à l'Article 19.8 des présentes CGV.

Article 11.5 – Ressources matérielles

Le Prestataire s'engage à déployer tous les Matériels et tous les Produits nécessaires à l'exécution des Prestations et à en assurer l'entretien, le réapprovisionnement régulier et le remplacement en cas de défectuosité ou d'usure normale.

Ces Matériels et Produits respectent au mieux des normes élevées de performance et de durabilité, incluant notamment :

- Une forte efficacité hygiénique ;
- Une faible consommation énergétique ;
- Une utilisation non dangereuse et sans risque ;
- Une fabrication à partir de matériaux recyclables et/ou écologiques lorsque cela est possible ;
- Une fabrication écoresponsable, locale ou « made in France » lorsque cela est possible.

Ils peuvent évoluer dans le temps à condition de continuer à satisfaire les objectifs de qualité et de responsabilité environnementale du Prestataire. En cas de modification significative susceptible d'affecter les conditions d'exécution des Prestations, le Client est informé sans délai.

Le Client s'engage quant à lui à fournir au Prestataire tous les Accessoires nécessaires à l'exécution des Prestations et à en assurer le réapprovisionnement régulier.

Chaque Partie conserve en tout temps la propriété exclusive des ressources matérielles qu'elle fournit pour l'exécution du Contrat et s'interdit formellement d'utiliser les ressources matérielles de l'autre Partie. Une exception est cependant prévue pour le Prestataire qui utilise les Accessoires fournis par le Client. Cette interdiction réciproque est cruciale pour garantir la sécurité des personnels et préserver la responsabilité respective des Parties.

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, le Client s'engage également à mettre à disposition du Prestataire un local sécurisé dans lequel il pourra stocker ses Matériels et Produits afin de les protéger contre tout risque de détérioration ou d'utilisation non autorisée. Dès lors :



- Ce local devra être conforme aux normes de sécurité applicables en vigueur telles que définies par le Code du Travail et les réglementations relatives aux locaux professionnels, notamment en matière d'aménagement, de ventilation, de qualité de l'air, de prévention des incendies et de sécurisation des accès ;
- Les Accessoires du Client devront y être accessibles pour le Prestataire ;
- Le Prestataire y assure la livraison préalable des Matériels et Produits lors de la période de mise en place du Contrat ;
- Un état des lieux contradictoire est établi pour attester de la propriété de ces Matériels et Produits par le Prestataire et prévenir tout litige éventuel. Il est mis à jour en cas de modifications pendant l'exécution du Contrat.

Article 11.6 – Ressources humaines

Le Prestataire s'engage à ne déployer pour l'exécution du Contrat que du personnel :

- Sous contrat légal et conforme à la réglementation en vigueur.
- Formé et certifié conformément aux exigences professionnelles et réglementaires du secteur de la propreté, incluant les protocoles de nettoyage, l'utilisation des produits et équipements, et les normes de sécurité en vigueur.
- Sensibilisé aux spécificités du Contrat et notamment aux consignes de sécurité internes, aux règles du plan de prévention et aux Prestations prévues au sein du Devis.
- Équipé conformément aux normes de sécurité en vigueur, et portant une tenue professionnelle ainsi qu'un badge d'identité visible au nom du Prestataire afin d'être facilement identifiable.
- Au comportement irréprochable et respectueux des personnes et des biens présents sur le site du Client. Le personnel du Prestataire fait notamment preuve de courtoisie et de discrétion et respecte strictement les règles de conduite fixées par le Client, dans la mesure où elles ont été préalablement communiquées et acceptées par le Prestataire.

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, le Prestataire organise et adapte son équipe en fonction des Prestations et des interventions convenues au sein du Devis et se réserve le droit de déployer ponctuellement du personnel non intervenant, tel que son Référent Qualité ou tout autre personnel pertinent.

Le personnel du Prestataire, quelle que soit sa qualification, n'est en aucun cas soumis à un lien de subordination avec le Client, qui s'engage à respecter leur indépendance et à s'abstenir de leur donner des consignes ou directives autres que, si nécessaires, le rappel des Prestations prévues au sein du Devis ou des consignes internes au site et l'interruption immédiate des interventions en cas de danger.

Le Client s'engage également à adopter un comportement respectueux et courtois envers le personnel du Prestataire, en veillant à maintenir un climat de collaboration harmonieux. Cela inclut le respect du personnel, de son travail et de son autonomie, ainsi que l'obligation de s'abstenir de tout comportement inapproprié ou dégradant.

Le Client s'engage enfin, sauf autorisation préalable écrite du Prestataire, à ne pas débaucher ou employer directement ou indirectement un membre du personnel du Prestataire pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un an suivant sa fin. Cette clause vise à protéger les investissements du Prestataire dans le recrutement, la formation et la stabilité de ses équipes, qui sont essentiels à la qualité des Prestations fournies.

Pour les Contrats nécessitant des habilitations spécifiques, les Parties conviennent de la procédure suivante :

- Durant la période de mise en place du Contrat, le Prestataire communique au Client les identités de ses intervenants pressentis et de son personnel non intervenant. En cours de Contrat, si du personnel non habilité doit être déployé, le Prestataire s'engage à communiquer leur identité au Client dans les plus brefs délais.



- Le Client s'engage à procéder sans délai aux habilitations nécessaires et à informer le Prestataire de l'avancée de la procédure.
- La remise des habilitations est formalisée par un état des lieux expressément accepté par les deux Parties et mis à jour en cas de modifications pendant l'exécution du Contrat.
- Le Prestataire s'engage à ne jamais déployer sur site du personnel non habilité.

Article 11.7 – Délai de prévenance minimal du Prestataire

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, toute action des Parties entraînant une (re)planification des moyens humains du Prestataire doit respecter un délai de prévenance minimal. Ce délai, fixé à dix jours ouvrés, permet au Prestataire de réorganiser son planning tout en respectant ses obligations légales, notamment celles prévues par le Code du Travail en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des salariés et de prévisibilité des horaires de travail.

Article 11.8 – Planification des interventions

Conformément au délai de prévenance minimal du Prestataire prévu et justifié à l'Article 11.7 des présentes CGV et sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables :

- Les Parties valident le planning d'intervention durant la période de mise en place du Contrat et au plus tard dix jours ouvrés avant la première intervention prévue au sein du Devis et avant la première intervention effective.
- Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein du Devis, aucune intervention n'est effectuée les dimanches et jours fériés.
- Si l'une des Parties souhaite modifier une date d'intervention, quelle qu'en soit la raison, elle doit en informer l'autre par mail au moins quinze jours ouvrés avant la date initiale. Auquel cas, les Parties s'engagent à collaborer de manière proactive à la reprogrammation de l'intervention à une date mutuellement acceptable et respectant le délai de prévenance minimal du Prestataire prévu et justifié à l'Article 11.7 des présentes CGV.
- Dès lors qu'une date est conjointement validée, le Prestataire ajuste et organise son planning en conséquence.
- Toute intervention reprogrammée en dehors de ces conditions, et notamment en-dehors du délai de prévenance minimal de dix jours ouvrés prévu et justifié à l'Article 11.7 des présentes CGV, pour des raisons imputables au Client peut donner lieu à l'application par le Prestataire des Pénalités de prévenance tardive prévues et justifiées à l'Article 19.7 des présentes CGV.
- Toute intervention ne pouvant pas être reprogrammée, et étant à ce titre annulée, pour des raisons imputables au Client est expressément qualifiée d'annulation illégitime imputable au Client. Par conséquent, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les Pénalités d'annulation illégitime prévues et justifiées à l'Article 19.7 des présentes CGV.
- Toute intervention ne pouvant pas être reprogrammée, et étant à ce titre annulée, pour des raisons imputables au Prestataire, engage conformément à l'Article 19.1 des présentes CGV, sa responsabilité vis-à-vis des éventuelles conséquences directes et prévisibles résultant de l'annulation. Les Parties s'engagent donc à négocier de bonne foi une éventuelle indemnisation du Client, en tenant compte de la nature et de l'ampleur des préjudices directs et prévisibles effectivement subis par celui-ci, dans la stricte limite des dispositions prévues à l'Article 19.1 des présentes CGV.



ARTICLE 12 – Exécution du Contrat de Service

Article 12.1 – Accessoires fournis

Le Prestataire s'engage à ne proposer au Client que des Accessoires qui respectent au mieux les mêmes normes de performance et de durabilité que celles décrites à l'Article 11.5 des présentes CGV pour les Matériels et Produits déployés.

Ces Accessoires, peuvent évoluer dans le temps à condition de continuer à satisfaire les objectifs de qualité et de responsabilité environnementale du Prestataire. En cas de modification significative susceptible d'affecter les conditions d'exécution des Services, le Client est informé sans délai. Si les équipements actuellement présents dans les locaux ne sont pas compatibles avec les Accessoires proposés, de nouveaux équipements peuvent également être proposés à l'achat. Auquel cas, sauf mention contraire au sein du Devis, leur installation reste à la charge du Client.

A titre exceptionnel, notamment si ces Accessoires ou les modalités de livraison associées ne permettent pas de répondre au besoin du Client, les Parties peuvent négocier la commande d'autres Accessoires.

Article 12.2 – Modalités de livraison

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, les modalités de livraison du Prestataire, assujetties à celles de son fournisseur, sont les suivantes :

- Le Prestataire procède à la commande des Accessoires prévus au sein du Devis dans un délai maximal d'un jour ouvré après :
 - La fin de la période de rétractation telle que définie au sein des CPV applicables si celle-ci est appliquée.
 - L'entrée en vigueur du Contrat telle que définie à l'Article 6 des présentes CGV si le Client renonce à sa période de rétractation.
- La livraison des Accessoires est réalisée à l'adresse indiquée par le Client au sein du Devis.
- Sauf mention contraire au sein du Devis, elle est réalisée dans un délai moyen d'un à cinq jours ouvrés, ou le cas échéant dans un délai moyen d'un mois pour les Accessoires en rupture de stock, à compter de la date de la commande par le Prestataire à son fournisseur. Le Prestataire s'engage à informer le Client par mail de la date prévisionnelle de livraison dans un délai maximal de trois jours ouvrés suivant la date sa commande auprès de son fournisseur. En cas de retard prévisible par rapport à la date annoncée, il s'engage également à tenir le Client informé dans les meilleurs délais et à fournir une nouvelle date prévisionnelle.
- Le Client ne peut pas réserver de créneau ou de tranche horaire pour la livraison, qui peut avoir lieu les lundis, mercredis ou vendredis après-midi.

A titre exceptionnel, en cas de commande d'Accessoires autres que ceux prévus aux deux premiers alinéas de l'Article 12.1 des présentes CGV, ou en cas de besoin urgent, les Parties peuvent négocier des modalités de livraison différentes.

Article 12.3 – Transfert des risques et transfert de propriété

Les risques liés aux Accessoires, tels que la perte, le vol ou la détérioration sont transférés au Client au moment de la remise physique des Accessoires à l'adresse indiquée.

La propriété des Accessoires est transférée au Client à compter du paiement intégral de la facture correspondante. Tant que le paiement intégral n'est pas effectué, les Accessoires restent la propriété exclusive du Prestataire.



ARTICLE 13 – Qualité et Conformité

Article 13.1 – Contrôle qualité

Le Client autorise le Prestataire à réaliser des enquêtes de satisfaction, par courrier, mail ou téléphone, afin d'assurer une amélioration continue de ses services. Les réponses du Client sont collectées et conservées de manière confidentielle.

Concernant les Contrats de Prestation, le Client autorise également le Prestataire à effectuer des contrôles qualité planifiés ou inopinés sur le site concerné par le Contrat, en y envoyant son Référent Qualité pendant ou en dehors des interventions. Ces contrôles visent à vérifier la conformité des modalités d'exécution et la qualité des résultats obtenus. Ces contrôles ne nécessitent pas de préavis spécifique, sauf si les conditions d'accès aux locaux ou les règles internes du Client l'exigent. Dans ce cas, une notification préalable est transmise dans un délai raisonnable.

Article 13.2 – Conformité

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables :

- Le Client s'engage à vérifier la conformité des services et à signaler toute non-conformité par tout moyen écrit traçable (mail ou LRAR) aux coordonnées précisées à l'Article 21 des présentes CGV et dans un délai d'un jour ouvré après exécution desdits services.
- Le signalement de la non-conformité doit inclure une description précise des défauts constatés et des photographies, ou tout autre élément permettant de justifier la non-conformité.
- À défaut de signalement dans ces conditions, les services sont réputés conformes et acceptés par le Client, sans possibilité de recours ultérieur.
- En cas de non-conformité reconnue par le Prestataire, celui-ci s'engage, dans les limites des possibilités des Parties, à effectuer une rectification dans un délai de quarante-huit heures ouvrées.
- En cas de non-conformité non reconnue par le Prestataire, les Parties s'engagent à examiner conjointement la situation pour la clarifier dans un délai maximal de cinq jours ouvrés.

Les heures et jours ouvrés tel qu'entendus au sein du présent Article sont définis selon les horaires habituels d'ouverture du Client, communiqués par ce-dernier au sein du Devis. Toute modification de ces horaires doit être notifiée au Prestataire avec un délai de prévenance raisonnable. Si les locaux restent fermés après l'intervention (jours fériés ou fermeture prolongée), ce délai commence dès la première réouverture.

ARTICLE 14 – Protection et Confidentialité des Données

Le traitement des données personnelles et des informations confidentielles des Parties par ces-dernières repose exclusivement sur l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales, et les intérêts légitimes liés à la gestion et à l'amélioration des services.

Article 14.1 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire est amené à collecter et traiter des données personnelles relatives au Client ou à ses représentants, telles que les noms, prénoms, coordonnées, qualités, et informations de facturation. Ces données sont utilisées pour la gestion des commandes, l'exécution du Contrat, la facturation et le suivi de la relation commerciale. Elles peuvent être transmises à des partenaires uniquement dans le cadre de l'exécution du Contrat, sous réserve de garanties de confidentialité et de sécurité. Les données ne sont transférées hors de l'Espace Économique Européen qu'en conformité avec les Articles 44 à 50 du RGPD.

Ces données sont conservées pendant toute la durée du Contrat. A sa fin, elles sont conservées pendant cinq ans, conformément aux exigences légales et comptables. Les personnes concernées bénéficient d'un droit d'accès, de



rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de leurs données. Ces droits peuvent être exercés par simple demande écrite adressée aux coordonnées définies à l'Article 21 des présentes CGV. Le Prestataire s'engage à répondre dans un délai d'un mois calendaire.

Article 14.2 – Confidentialité des informations

Chaque Partie s'engage à maintenir strictement confidentielles les informations de toute nature (financières, commerciales, techniques, etc.) reçues de l'autre Partie dans le cadre du Contrat, et à ne les divulguer qu'avec son accord écrit préalable. Ces informations incluent notamment, sans s'y limiter, les méthodes de travail, savoirs-faires, tarifs, données clients, données personnelles, spécificités des locaux, et tous les documents figurant dans le Dossier Client défini à l'Article 18 des présentes CGV. Toutefois, ne sont pas considérées comme confidentielles les informations tombées dans le domaine public autrement que par une violation de la présente obligation de confidentialité, ou déjà connues de la Partie réceptrice avant leur communication.

Chaque Partie garantit que ses employés, agents et intermédiaires respectent cette obligation et adopte des mesures de protection au moins équivalentes à celles utilisées pour ses propres informations sensibles et conformes aux standards minima de cybersécurité et de gestion des données.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de cinq ans après sa fin, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties sont cependant relevées de cette obligation si une exigence légale ou réglementaire, ou si un litige porté au tribunal, leur en impose la divulgation. Dans ce cas, la Partie contrainte doit limiter la divulgation au strict nécessaire et, si possible, en informer l'autre Partie au préalable.



REMUNERATION DU CONTRAT

ARTICLE 15 – Tarification

Le Prestataire s'engage à établir ses tarifs dans le respect des coûts de revient, garantissant une juste répartition des coûts et un service de qualité. Ainsi :

- Les prix des Prestations, définis au sein du Devis en fonction des besoins spécifiques du Client, sont établis en tenant compte des tâches à réaliser, du temps requis, des coûts salariaux et des frais liés aux Matériels et aux Produits. Compte tenu des charges minimales engagées par le Prestataire pour tout déplacement, le tarif minimum pour toute intervention est de 60€ HT.
- Les prix des Services, définis au sein du Devis en fonction des besoins recensés ou estimés, sont établis en tenant compte des coûts d'achats et éventuellement des frais de livraison et des frais d'installation.
- Les modalités spécifiques relatives à l'établissement de ces prix sont précisées au sein des CPV applicables.

Ces prix sont exprimés dans le Devis en euros hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC), avec détail de la TVA.

ARTICLE 16 – Facturation

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, les factures sont émises au plus tard le dernier jour ouvré du mois pour les services fournis au cours de ce même mois, et envoyées au Client par mail.

Elles rappellent les services fournis et indiquent les prix en euros hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC), avec un détail de la TVA.

Si applicables et appliquées, elles mentionnent de manière claire, visible et justifiée les Pénalités de prévenance tardive et d'annulation illégitime prévues et justifiées à l'Article 19.7 des présentes CGV.

En cas de désaccord sur une facture, le Client est tenu de notifier le Prestataire dans un délai de cinq jours calendaires suivant l'envoi de celle-ci.

ARTICLE 17 – Paiement

Les délais de paiement dépendent du Type de Contrat et sont donc précisés au sein des CPV applicables. A défaut de stipulation spécifique, le paiement doit être effectué dans un délai de trente jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

Le paiement s'effectue par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées sont précisées sur les factures ou par chèque.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de retard de paiement, et conformément à l'Article L441-10 du Code du Commerce, les pénalités suivantes s'appliquent :

- Une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement est automatiquement due. Si ces frais excèdent ce montant, une indemnité complémentaire peut être réclamée, sous réserve de justifications raisonnables et documentées par le Prestataire.



- À compter du jour suivant la date d'échéance indiquée sur la facture, une pénalité de retard quotidienne est appliquée. Elle est calculée sur le montant TTC de la facture, au taux annuel de 20 %. La preuve de paiement correspond à la date de virement indiquée par la banque du Client.

À titre exceptionnel, le Prestataire peut accorder une tolérance de cinq jours calendaires après l'échéance avant l'application des pénalités. Cette tolérance est communiquée explicitement par le Prestataire et n'est pas systématique.

En cas de retard persistant de plus de quinze jours calendaires, les modalités complémentaires prévues à l'Article 19.5 des présentes CGV s'appliquent.

Par dérogation aux stipulations précédentes, lorsque le Client est un organisme public soumis au Code de la Commande Publique, les délais et intérêts de paiement applicables sont ceux fixés par la loi :

- Le délai maximal de paiement est de trente jours pour l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, cinquante jours pour les établissements de santé et soixante jours pour certains établissements publics industriels et commerciaux.
- En cas de retard, l'acheteur public est redevable de plein droit des intérêts moratoires au taux légal applicable et d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros.

Cette disposition s'applique à tous les Contrats conclus avec les Clients concernés, quel qu'en soit le type, sans qu'il soit nécessaire qu'elle figure dans les CPV applicables. En d'autres termes, aucune disposition des CPV ne saurait la restreindre.



GESTION DES ALEAS, DES MANQUEMENTS ET DES CONFLITS

ARTICLE 18 – Archivage et Traçabilité

Le Client accorde au Prestataire la tenue d'un Dossier Client exhaustif rassemblant toutes les informations et tous les documents relatifs à la relation contractuelle entre les Parties. Ce dossier comprend notamment :

- Les documents contractuels, tels que les présentes CGV, les CPV applicables, le Devis, et tout autre document ou annexe accepté expressément par les deux Parties ;
- Les documents comptables, tels que les factures, les avoirs, les preuves de virement ;
- Une trace de l'ensemble des échanges entre les Parties, y compris courriers, lettres recommandées, mails, enquêtes de satisfaction et autres communications écrites. Les échanges téléphoniques ou oraux sont intégrés uniquement lorsqu'ils sont formalisés par écrit par l'une des Parties.

Ce dossier est tenu confidentiel par le Prestataire mais reste consultable par le Client sur simple demande, dans un délai de quinze jours ouvrés.

Les Parties conviennent que cette organisation a pour unique but de sécuriser leurs intérêts et responsabilités respectives.

ARTICLE 19 – Obligations, Manquements, Responsabilités et Pénalités

Chaque Partie est tenue de respecter ses obligations. En cas de manquement, elles engagent leurs responsabilités et s'exposent à des pénalités ou demandes de réparation en justice, dans les limites prévues par le présent Article.

Article 19.1 – Obligations et responsabilités générales du Prestataire

Le Prestataire s'engage à exécuter le Contrat avec soin et conformément aux dispositions et modalités des présentes CGV, des CPV applicables et du Devis. Il respecte également les normes de qualité en vigueur dans le secteur de la propreté.

Le Prestataire est soumis à une obligation de résultat, strictement limitée à l'exécution conforme des Prestations et Services définis dans le Contrat.

Sa responsabilité ne peut pas être engagée en cas de non-exécution, de mauvaise exécution ou d'exécution partielle due :

- A une faute ou une négligence du Client ;
- Au non-respect par le Client de ses propres obligations contractuelles ;
- A un cas de force majeure, tel que défini à l'Article 1218 du Code Civil.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de non-exécution, de mauvaise exécution ou d'exécution partielle imputable à sa seule faute. Dans ces cas, elle se limite aux dommages directs et prévisibles du défaut d'exécution, tel que par exemple les coûts nécessaires à sa correction. En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, tels que la perte de profit, de chiffre d'affaires, d'exploitation, ou tout autre préjudice immatériel subi par le Client.

Toutefois :

- Lorsque les présentes CGV prévoient une responsabilité élargie, les dispositions associées prévalent sur les présentes dispositions.



- Les limitations ou exclusions de responsabilité prévues aux présentes CGV ne s'appliquent au Client non-professionnel que dans la limite de son droit légal à réparation : ce-dernier conserve donc tous ses droits légaux à indemnisation en cas de dommage direct causé par une faute du Prestataire, et les éventuelles restrictions (exclusion des dommages indirects, plafonnement des indemnités) sont interprétées de manière restrictive et ne peuvent s'appliquer si elles créent un déséquilibre significatif au détriment du Client.

Article 19.2 – Obligations et responsabilités générales du Client

Le Client s'engage à exécuter le Contrat avec diligence et conformément aux dispositions et modalités des présentes CGV, des CPV applicables et du Devis.

Sa responsabilité ne peut pas être engagée en cas de force majeure tel que défini à l'Article 1218 du Code Civil.

Article 19.3 – Manquements des Parties relatif à leur obligation de confidentialité et de protection des données

En cas de manquement constaté à l'obligation de confidentialité et de protection des données définie à l'Article 14 des présentes CGV, la Partie défaillante s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour atténuer les conséquences de cette divulgation, y compris, mais sans s'y limiter :

- La notification immédiate des personnes concernées, dans un délai ne pouvant excéder soixante-douze heures après la découverte du manquement.
- La mise en œuvre des actions correctives pouvant limiter les conséquences de cette divulgation, dans un délai maximal de dix jours ouvrés après la notification.

Conformément à l'Article 9.2 des présentes CGV, si le manquement est jugé grave et irréparable, la Partie lésée peut résoudre le Contrat de plein droit. Dans ce cas, les modalités prévues à l'Article 9.2 s'appliquent de plein droit, et l'éventuelle demande de réparation de la Partie lésée est limitée à un montant justifié et proportionné au préjudice direct et prévisible subi.

Une Partie ne peut cependant pas être tenue responsable d'une divulgation involontaire des informations confidentielles si celle-ci résulte d'un vol, d'une attaque cybernétique, ou d'un autre incident de sécurité survenu malgré la mise en œuvre de mesures de sécurité conformes aux normes minimales de sécurité généralement reconnues. Pour bénéficier de cette exonération, la Partie défaillante doit démontrer qu'elle a pris toutes les précautions raisonnables pour protéger les informations confidentielles, conformément aux meilleures pratiques en matière de cybersécurité et de gestion des données.

Article 19.4 – Manquements des Parties relatif à la sécurité et au comportement des personnes

Si le Contrat est un Contrat de Prestation, les manquements suivants peuvent entraîner des mesures immédiates :

- Le non-respect des obligations de sécurité prévues par les présentes CGV, le plan de prévention, ainsi que toutes les exigences légales applicables en matière de sécurité, d'hygiène et de protection des biens et des personnes.
- Le non-respect des engagements comportementaux définis à l'Article 11.6 des présentes CGV.
- La violation par le Client de la clause de non-subordination du personnel du Prestataire prévue l'Article 11.6 des présentes CGV.

En cas de constat de l'un de ces manquements, la Partie établissant le constat peut :

- Interrompre immédiatement une intervention en cours (notamment en cas de danger immédiat avéré).
- Suspendre le Contrat jusqu'à ce que la mise en conformité soit effectuée ou que le comportement soit corrigé de manière fiable.



Ces mesures doivent être justifiées et formellement notifiées par LRAR, avec mail d'alerte immédiatement envoyé à la Partie concernée.

Conformément à l'Article 9.2 des présentes CGV :

- Cette notification vaut mise en demeure, et la mise en conformité doit être réalisée dans un délai maximal d'un mois calendaire à compter de la date de réception de la LRAR. À défaut, la situation justifiera la résolution de plein droit du Contrat.
- Si le manquement constaté concerne un comportement irrespectueux ou inapproprié grave irréparable (par exemple, un acte violent), le Contrat peut être résolu immédiatement sans mise en demeure préalable.

En cas de résolution du Contrat, les dispositions et modalités prévues à l'Article 9.2 s'appliquent de plein droit, étant précisé que l'éventuelle demande de réparation de la Partie lésée est limitée à un montant total justifié et proportionné au préjudice direct et prévisible subi.

En cas de suspension du Contrat, les interventions annulées suite à cette suspension ne sont pas facturées. Cependant :

- Si la suspension intervient du fait du Prestataire pour manquement grave du Client, toutes les interventions annulées dans ce cadre sont expressément qualifiées d'annulations illégitimes imputables au Client. Par conséquent, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les Pénalités d'annulation illégitime prévues et justifiées à l'Article 19.7 des présentes CGV.
- Si la suspension intervient du fait du Client pour manquement grave du Prestataire, conformément à l'Article 19.1 des présentes CGV, celui-ci est tenu responsable des éventuelles conséquences directes et prévisibles résultant de l'annulation des interventions. Les Parties s'engagent donc à négocier de bonne foi une éventuelle indemnisation du Client, en tenant compte de la nature et de l'ampleur des préjudices directs et prévisibles effectivement subis par celui-ci, dans la stricte limite des dispositions prévues à l'Article 19.1 des présentes CGV.

Article 19.5 – Manquements du Client relatif à son obligation de paiement

En cas de retard paiement, et conformément à l'Article L441-10 du Code du Commerce, les modalités définies à l'Article 17 des présentes CGV s'appliquent.

En cas de retard de paiement persistant :

- Si le retard excède quinze jours calendaires après l'échéance, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Contrat en respectant un préavis de cinq jours ouvrés. Auquel cas, les interventions annulées pendant cette suspension :
 - Ne sont pas facturées.
 - Sont expressément qualifiées d'annulations illégitimes imputables au Client. Le Prestataire se réserve dès lors le droit d'appliquer au Client les Pénalités d'annulation illégitime prévues et justifiées à l'Article 19.7 des présentes CGV.
- Si le retard persiste après une mise en demeure conservée sans effet pendant un mois calendaire, le Prestataire peut résoudre le Contrat de plein droit, conformément à l'Article 9.2 des présentes CGV. Auquel cas, les modalités prévues à l'Article 9.2 s'appliquent de plein droit, étant précisé que :
 - L'éventuelle demande de réparation du Prestataire est limitée à un montant total justifié et proportionné au préjudice direct et prévisible subi.
 - Le Prestataire se réserve également le droit d'engager une procédure judiciaire de recouvrement des créances, avec la possibilité de réclamer des intérêts de retard cumulés ainsi que des frais et dommages raisonnables liés au recouvrement.



Quelles que soient les circonstances, le Client reste redevable des interventions réalisées et toutes les créances sont immédiatement exigibles.

Article 19.6 – Manquements du Client relatif à la clause de non-débauchage

En cas de non-respect par le Client de la clause de non-débauchage prévue à l'Article 11.6 des présentes CGV, le Client est tenu de verser au Prestataire :

- Une indemnité équivalente au cumul des salaires bruts versés au personnel débauché au cours des six mois calendaires précédant le débauchage, si celui-ci entraîne une rupture totale des relations entre le personnel concerné et le Prestataire ;
- Une indemnité équivalente au cumul des salaires bruts versés au personnel débauché au titre de l'exécution des Prestations définies au sein du Contrat au cours des six mois calendaires précédant le débauchage, si celui-ci entraîne une rupture partielle des relations entre le personnel concerné et le Prestataire ;

Etant précisé que les salaires bruts pris en compte excluent les éléments exceptionnels tels que les primes non récurrentes ou les heures supplémentaires.

Cette indemnité n'exclut pas le droit du Prestataire de demander une réparation complémentaire, notamment par une action judiciaire en concurrence déloyale.

Le Prestataire s'engage à appliquer cette clause dans le respect des droits des salariés et des principes légaux en matière de libre concurrence et de mobilité professionnelle.

Article 19.7 – Pénalités de prévenance tardive et Pénalités d'annulation illégitime applicables

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, si le Contrat est un Contrat de Prestation, le Prestataire peut appliquer au Client des « Pénalités d'annulation illégitime » lorsque :

- Le Client annule une ou plusieurs interventions sans motif légitime ou en violation des dispositions et modalités précisées au sein des présentes CGV ou des CPV applicables ;
- Un événement est expressément qualifié au sein des présentes CGV ou des CPV applicables d'annulation illégitime imputable au Client ;
- Le Contrat est résolu par le Prestataire en raison d'un manquement grave du Client ;
- Les dispositions présentes au sein des présentes CGV ou des CPV applicables le prévoient.

Ces pénalités sont conçues pour :

- Dissuader les abus du Client, tels que l'annulation répétée ou injustifiée d'interventions contractuellement prévues sans raison valable, ou la suspension illégitime du Contrat.
- Compenser les conséquences opérationnelles et financières pour le Prestataire, notamment en termes de désorganisation et de gestion imprévue et soudaine des ressources.

Le montant de ces pénalités s'élève à 100 % du tarif de l'ensemble des interventions annulées quel que soit le délai de prévenance.

Aucune Pénalité d'annulation illégitime ne peut être appliquée si l'annulation découle :

- D'un cas de force majeure tel que défini à l'Article 1218 du Code Civil.
- D'un événement imprévisible et documenté affectant le Client, tel qu'un sinistre ou une fermeture temporaire des locaux.



- D'un accord exprès préalable entre les Parties.
- D'une résiliation pour motif d'intérêt général, lorsque le Client est un organisme public soumis au Code de la Commande Publique.

Sauf disposition contraire ou complémentaire au sein des CPV applicables, si le Contrat est un Contrat de Prestation, lorsque le Client reporte, avance, modifie ou annule pour des motifs légitimes une ou plusieurs interventions sans respecter le délai de prévenance minimal de dix jours ouvrés prévu et justifié à l'Article 11.7 des présentes CGV, le Prestataire peut lui appliquer des « Pénalités de prévenance tardive ». Ces pénalités sont conçues pour compenser les déséquilibres que le non-respect du délai de prévenance cause dans l'organisation des ressources humaines et du planning du Prestataire. Elles prennent en compte les perturbations logistiques, les coûts opérationnels supplémentaires et les contraintes imposées au personnel du Prestataire, tels que l'impact sur leur équilibre vie professionnelle/vie privée et la prévisibilité de leur emploi du temps. Le montant de ces pénalités dépend du délai de prévenance manquant, et est défini comme suit :

Délai de prévenance laissé au Prestataire	Montant maximum de la Pénalité de prévenance tardive
Moins de 2 jours ouvrés	100% du montant des interventions concernées
3 jours ouvrés	90% du montant des interventions concernées
4 jours ouvrés	70% du montant des interventions concernées
5 jours ouvrés	50% du montant des interventions concernées
Entre 6 et 9 jours ouvrés	25% du montant des interventions concernées
10 jours ouvrés	Pas de pénalités applicables

Etant entendu que le délai de prévenance retenu pour le calcul de ces pénalités est le délai le plus court parmi les suivants :

- Délai de prévenance compris entre la date de prévenance et la date initialement prévue.
- Délai de prévenance compris entre la date de prévenance et la nouvelle date retenue.

Les Pénalités d'annulation illégitime et les Pénalités de prévenance tardive, proportionnées et raisonnables, ne sont pas cumulables pour une même intervention. En revanche, elles sont appliquées de manière cumulative sur l'ensemble des interventions concernées : la pénalité totale appliquée correspond à la somme des pénalités individuelles dues pour chaque intervention concernée.

Lorsque le Client est un Client non-professionnel, les Pénalités d'annulation illégitimes et les Pénalités de prévenance tardive ne peuvent pas excéder le montant du préjudice réellement subi par le Prestataire : si les pénalités calculées excèdent ce préjudice, elles sont réduites à un niveau raisonnable par le Prestataire.

Article 19.8 – Accidents, dommages aux personnes et dommages aux biens

En cas d'accident ou de dommage survenu dans le cadre d'un Contrat, les responsabilités et les réparations des Parties sont déterminées selon les modalités suivantes :

- Toute Partie ayant connaissance d'un accident ou d'un dommage doit en informer l'autre par écrit dans un délai maximal d'un jour ouvré suivant l'accident. Cette notification doit inclure les circonstances, les conséquences immédiates et les impacts prévus.



- Si l'accident résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'Article 1218 du Code Civil, ou n'est imputable à aucune des Parties, aucune responsabilité ne peut être engagée. Les Parties s'engagent à collaborer pour limiter les conséquences de l'incident et à respecter les obligations prévues par leurs assurances respectives.
- Si l'accident résulte d'un manquement contractuel imputable à une Partie :
 - La Partie fautive assume l'entière responsabilité des dommages directs et prévisibles, incluant notamment :
 - Les préjudices corporels et psychologiques (frais médicaux, pertes de revenus immédiates, etc.), sans limite de montant, sous réserve des garanties d'assurance disponibles.
 - Les dégradations matérielles mineures (perte ou détérioration des petits matériels), remboursés intégralement.
 - Les dégradations matérielles majeures (détériorations des gros matériels ou des locaux), limitées au montant couvert par le contrat d'assurance de la Partie fautive.
 - La Partie non fautive ne peut pas être tenue responsable des préjudices subis par les intervenants ou par des tiers ou des dégâts matériels, et se réserve le droit de se retourner contre la Partie fautive pour obtenir réparation des frais engagés.
- Si les responsabilités sont partagées, les réparations sont proportionnées à la faute respective de chaque Partie. Les Parties s'engagent à collaborer pour déterminer ces proportions et répartir les frais de manière équitable.
- Toute demande de réparation ou de remboursement doit être justifiée et accompagnée des documents nécessaires (rapports d'accidents, devis, justificatifs financiers, etc.).

Article 19.9 – Assurance et couverture

Chaque Partie certifie être couverte par une assurance professionnelle adaptée couvrant les risques et les responsabilités liés à l'exécution du Contrat, et notamment couvrant les accidents pouvant survenir avec dommages aux biens et aux personnes.

Chaque Partie s'engage également à fournir à l'autre, sur simple demande, les informations nécessaires concernant leurs assurances souscrites, et à solliciter dans les plus brefs délais leurs assurances respectives en cas de sinistre.

Article 19.10 – Responsabilités fiscales et administratives

Le Prestataire reconnaît l'obligation légale de vigilance du Client pour tout Contrat portant sur un montant global estimé d'au moins 5000€ par an. En conséquence, il s'engage à fournir au Client, sur simple demande, dès la signature du Devis puis chaque six mois, les documents nécessaires à la vérification de sa situation fiscale et sociale (attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF en cours de validité, attestation de régularité fiscale en cours de validité, extrait Kbis daté de moins de trois mois). Ces documents doivent être transmis dans un délai de cinq jours ouvrés suivant la demande du Client.

Cependant, chaque Partie demeure seule responsable de ses obligations fiscales, sociales et administratives. En conséquence, les Parties ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des conséquences résultant du non-respect par l'autre Partie de ses obligations légales en matière fiscale, sociale ou administrative.

ARTICLE 20 – Litiges et Juridiction Compétente

Le Contrat est soumis au droit français.

En cas de différend relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à la fin du Contrat, les Parties demeurent tenues de respecter leurs obligations contractuelles en cours et s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À cette fin, la Partie la plus diligente notifie par LRAR à l'autre Partie la nature du différend, accompagnée de toute



documentation pertinente, et propose une rencontre dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de cette notification.

Sauf disposition légale impérative contraire, tout différend non résolu à l'amiable dans le délai imparti relève de la compétence exclusive des tribunaux situés dans le ressort du siège social du Prestataire.

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation implicite au bénéfice de ces obligations.

ARTICLE 21 – Coordonnées du Prestataire

Pour toute demande ou notification relative à l'exécution du Contrat, le Client doit contacter le Prestataire selon les modalités suivantes :

- Pour toute demande d'ordre administrative ou logistique (mise en place, planification, facturation, gestion des données), le Client doit contacter le Service Exploitation du Prestataire par mail ou téléphone.
- Pour toute demande d'ordre commerciale (clarification ou modification du contrat notamment), le Client doit contacter le Service Commercial du Prestataire par mail ou téléphone.
- Pour toute autre demande (information ou conformité notamment) ou en cas de doute, le Client doit contacter le Service Exploitation et le Service Commercial du Prestataire par mail.
- Pour tout envoi d'un recommandé, le Client doit adresser son courrier au siège du Prestataire.

Les coordonnées de contact sont les suivantes :

Service	Adresse mail	N° de Téléphone	Horaires d'ouverture
Service Commercial	service-commercial@tylliance.net	09.88.39.49.93 ↳Taper 1 ↳Taper 1	Du Lundi au Vendredi De 8h00 à 18h00
Service Exploitation	contact@tylliance.net	09.88.39.49.93 ↳Taper 1 ↳Taper 2	Hors jours fériés Hors périodes de fermeture
Siège Social du Prestataire			
Société Tylliance Pro 57 cours Franklin Roosevelt, 69006 LYON			
Site Internet du Prestataire			
www.tylliance.net			

Le Prestataire s'engage à répondre aux demandes dans un délai raisonnable, en tenant compte de la nature et de l'urgence de la situation, et des dispositions et modalités définies au sein des présentes CGV, des CPV applicables et du Devis.



ACCEPTATION DES PRESENTES CGV

ARTICLE 22 – Connaissance, Compréhension et Acceptation des CGV

Dès lors que le Contrat entre en vigueur, le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes CGV, en avoir compris la portée, et en accepter l'intégralité du contenu, sans réserve ni restriction. Cette acceptation s'étend également aux CPV applicables et au Devis, qui en sont le complément.

Le Client s'engage ainsi, à compter de la date de signature du Devis, à respecter toutes les dispositions et modalités contractuelles des présentes CGV, des CPV applicables et du Devis.