

CONDITIONS GÉNÉRALES BEAUTY GLASS SA

Article 1 : préambule

1.1. Les présentes conditions générales de prestations de services régissent le contrat conclu entre BEAUTY GLASS et le Client.

1.2. Le contrat renvoie expressément le Client aux présentes conditions générales, qui demeureront annexées au contrat, et, le cas échéant, aux conditions particulières négociées entre les parties.

Les présentes conditions générales sont réputées être connues et acceptées par le Client, même au cas où elles seraient en contradiction avec ses propres conditions générales ou particulières.

1.3. Le simple fait de confier à BEAUTY GLASS une commande, un travail ou un service implique l'acceptation par le Client des présentes conditions générales.

Article 2 : Définitions

Dans les présentes conditions générales de prestations de services, les termes suivants revêtent les significations qui leur sont attribuées dans le présent document :

- « **Client** » désigne toute personne concluant ou ayant conclu un contrat avec BEAUTY GLASS.
- « **Consommateur** » désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- « **BEAUTY GLASS** » désigne la SA BEAUTY GLASS inscrite à la BCE sous le numéro 0452.260.916.
- « **Parties** » désigne le Client et BEAUTY GLASS.
- « **Contrat** » désigne le bon de commande ou le devis accepté et/ou signé par le Client, les documents contractuels contenant les conditions particulières ainsi que toutes les annexes, en ce compris les modifications et les avenants y relatifs, convenus conjointement par les parties et par écrit.
- « **Contrat hors établissement** » désigne le contrat entre une entreprise et un consommateur portant sur un bien ou un service conclu hors établissement ou dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial de l'entreprise.
- « **Services** » désigne l'ensemble des services fournis par BEAUTY GLASS, en vertu du contrat.
- « **Équipement** » désigne tous les biens tels que les appareils, les documents et le matériel à fournir par le Client ou BEAUTY GLASS en vertu du contrat.
- « **Informations Confidentielles** » signifie l'ensemble des informations, données, technologies, savoir-faire, procédés, études, rapports, résultats, liste de prix, instructions et tout autre élément d'information directement ou indirectement lié au contrat et à son exécution.
- « **Jour** » signifie les jours ouvrables.
- « **Lois** » signifie toutes les lois, décrets, normes et réglementations applicables au contrat.
- « **Négligence grave** » désigne un acte ou une omission impliquant soit une absence de considération appropriée des conséquences graves, dont le résultat devrait normalement être prévu par une partie Cliente consciencieuse, soit le mépris volontaire des conséquences dudit acte ou de ladite omission.
- « **Par écrit / sous forme écrite** » désigne toute communication par document signé par les parties, ou par lettre, télécopieur, courriel ou tout autre moyen convenu par les parties.
- « **Prix contractuel** » désigne le prix payable à BEAUTY GLASS en vertu du contrat pour l'exécution intégrale et appropriée de ses obligations contractuelles, dont les détails sont spécifiés dans le contrat et ses annexes.

Article 3 : Informations légales

En exécution de l'article III-74 du Code de droit économique, les informations légales suivantes sont communiquées au Client préalablement à la prestation de services :

- (a) *Nom du prestataire de services* : BEAUTY GLASS
- (b) *Adresse* : Grand'Route, 197 B à 1428 Lillois-Wtterzee
- (c) *Adresse électronique* : info@beauty-glass.be

(d) *Numéro d'entreprise* : 0452.260.916

(e) *Conditions générales applicables* : le présent document

(f) *Prix de la prestation de services* : voir ci-dessous et le contrat

(g) *Assurance RC professionnelle* :

Article 4 : Offres

Les offres fournies par BEAUTY GLASS sont faites sans engagement. Elles lient BEAUTY GLASS, quant au prix, que pour la durée indiquée dans l'offre. A défaut de cette mention, elles restent limitées à une durée maximum d'un mois et pour autant qu'aucun changement des prix des matières, des taxes applicables, des frais de transport, des salaires ou de tout autre élément n'interviennent pendant ce délai. Passé ce délai, BEAUTY GLASS ne pourra être contraint d'accepter une commande.

Article 5 : Commandes

5.1. Les commandes ne sont considérées comme définitives et ne seront exécutées qu'après versement du premier acompte prévu entre parties.

Pour les travaux de lavage des vitres et de nettoyage général des sols, avaloirs et corniches, un acompte non-remboursable de 50% est payable avant toute prestation.

5.2. L'étendue et le contenu des obligations de BEAUTY GLASS sont uniquement déterminés par son acceptation écrite d'une commande du Client, ou par l'accord écrit du devis par le Client et par les documents dûment signés entre BEAUTY GLASS et le Client.

5.3. La commande est présumée acceptée par le Client dès réception du paiement du premier acompte.

5.4. Aucune commande du Client ne peut lier BEAUTY GLASS qu'après confirmation écrite de cette commande par cette dernière.

5.5. Toute modification de la commande par le Client devra être formulée dans les 8 jours avant la réalisation du travail.

5.6. Toute modification de la commande par le Client devra faire l'objet d'un accord écrit émanant de BEAUTY GLASS.

Article 6 : Exécution des services

6.1. Le contrat décrit les modalités d'exécution du service, notamment les spécifications concernant l'exécution, l'étendue du service, leur date de commencement, durée, lieu d'exécution. BEAUTY GLASS fournit au Client une copie du contrat signé, ou la confirmation du contrat par écrit.

6.2. Si le contrat est conclu avec un consommateur, cet écrit mentionnera, le cas échéant, l'accord exprès et préalable du Client sur l'exécution du service avant l'expiration du délai de rétractation, et la reconnaissance du Client qu'il perdra ainsi son droit de rétractation, conformément au point 13.1.

6.3. BEAUTY GLASS organisera librement et en toute indépendance son activité, qu'il s'engage à exercer avec toute sa diligence, dans le respect des règles légales en vigueur.

6.4. Le Client met tout en œuvre pour assurer la bonne exécution du service, dans son sens le plus large, en assurant notamment à BEAUTY GLASS l'accessibilité au lieu de prestation des services et ce, en toutes sécurités.

6.5. Les surfaces à nettoyer doivent être exemptes d'affiches, de lattes de bois décoratives au sol et aux murs, d'appareils ménagers, de documents, d'ordinateurs, d'écrans, de plantes, et tout autre objet pouvant entraver le processus de nettoyage.

6.6. L'immeuble dans lequel l'intervention a lieu doit disposer de systèmes de sécurité agréés pour les nettoyeurs de vitres. En cas d'indisponibilité ou de défaillance de ces systèmes, le Client s'engage à régler automatiquement les frais engendrés.

6.7. Si le personnel de BEAUTY GLASS se voit empêché d'accéder à l'eau, à l'électricité, ou aux surfaces des sols et vitrées en raison de sécurités non conformes, de portes d'accès fermés, ou de tout autre obstacle, ces frais supplémentaires seront automatiquement facturés au Client.

6.8. La gestion des débris, ordures et sacs poubelles présents dans les locaux à traiter relève de la responsabilité du Client.

6.9. Le Client autorise expressément la prise de photographies des locaux et des objets à traiter avant et après l'intervention de BEAUTY GLASS à des fins documentaires et de suivi de prestation.

Article 7 : État des surfaces et travaux additionnels

7.1. les services de nettoyage garantissent un entretien des surfaces, cependant, en cas de surfaces usées, endommagées, éraflées, ou présentant des marques du temps, incluant mais ne se limitant pas à des tâches telles que colle, silicone, peinture, ciment, plâtre, calcaire, etc., BEAUTY GLASS décline toute responsabilité à cet égard. Ces conditions ne peuvent être invoquées comme motif de suspension du paiement intégral des factures émises par BEAUTY GLASS.

7.2. Lorsque des travaux supplémentaires sont nécessaires, notamment pour remédier aux tâches incrustées sur les surfaces ou pour effectuer tout travail additionnel, un supplément en régie sera appliqué. Ce supplément sera facturé au tarif de 55€ HTVA/H. Avant d'entreprendre ces travaux additionnels, l'accord du Client sera sollicité.

7.3. Le Client reconnaît que les travaux additionnels peuvent entraîner des coûts supplémentaires et accepte par les présentes conditions générales que ces coûts soient ajoutés à la facture initiale, dès lors que ces coûts sont exposés aux clients avant réalisation des travaux complémentaires.

7.4. BEAUTY GLASS se réserve le droit de refuser d'entreprendre des travaux additionnels si le Client ne donne pas son accord préalable ou s'il existe des circonstances qui rendent ces travaux impossibles ou impraticables.

Article 8 : Délais

8.1. Les délais d'exécution ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils courent à dater de la réception par BEAUTY GLASS de la commande régulière et complète. Ils sont, en tous cas, prorogés en cas de retard dans l'envoi par le Client de documents et renseignements nécessaires à la bonne exécution du travail, même si ce retard n'est pas le fait du Client. BEAUTY GLASS met tout en œuvre pour respecter les délais indicatifs donnés aux Clients.

8.2. Uniquement pour les consommateurs au sens de la loi du 6 avril 2010, le non-respect de ce délai indicatif ne vaut de droit au Client à être indemnisé qu'en cas de retard raisonnablement excessif et après avertissement par envoi recommandé, sauf retard de livraison de nos propres fournisseurs, impossibilité de travailler sur le chantier du fait d'autres corps de métier ou de travaux antérieurs non réalisés, grèves, pénuries et cas de force majeure.

Dans ce cas, BEAUTY GLASS sera redevable d'une indemnité de 2,50 € par jour de retard avec un maximum de 10% du prix total.

8.4. En cas de retard de paiement de la part du Client, le délai d'exécution sera revu en fonction notamment du nombre de jours de retard dans l'échelonnement des paiements contractuellement prévus et de la disponibilité/calendrier de commandes de BEAUTY GLASS.

8.5. Les frais engagés par une suspension des travaux indépendante de la volonté de BEAUTY GLASS seront facturés au Client avec un minimum de 150 €.

Article 9 : Force majeure

9.1. Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable d'un manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations conventionnelles provoqué par un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible et irrésistible échappant à son contrôle raisonnable, et l'empêchant d'exécuter ses obligations telles que prévues au Contrat.

9.2. sont notamment considérés comme constituant des cas de force majeure : la guerre, la mobilisation, le blocus, les grèves totales ou partielles, lock-out, les émeutes, les épidémies, les intempéries, les bris et pannes de machines, les incendies, les explosions, la pénurie de matières premières.

9.3. En cas de force majeure empêchant l'une des Parties d'exécuter tout ou partie de ses obligations conventionnelles ou étant susceptible d'affecter l'exécution future de ses obligations, cette partie devra (i) informer dûment et immédiatement après en avoir pris connaissance

l'autre Partie de ce cas de force majeure, (ii) prendre toutes mesures et actions nécessaires afin de minimiser les effets résultant dudit cas de force majeure et (iii) notifier à l'autre Partie la fin dudit cas de force majeure.

A défaut pour l'une des Parties d'informer l'autre tel que susmentionné, elle s'expose au paiement de dommages et intérêts pour tous les dommages encourus et qui auraient pu être évités/limités par le biais d'une notification immédiate.

9.4. En cas de force majeure engendrant pour l'une des Parties l'impossibilité dans son chef d'exécuter ses obligations contractuelles en dépit de la mise en œuvre des moyens adéquats pour contrer ladite force majeure, si l'exécution du contrat est devenue définitivement impossible ou doit être reportée de plus de 1 mois à compter de la notification du cas de force majeure, l'autre Partie pourra résilier le Contrat, Par Ecrit.

9.5. L'existence d'un cas de force majeure ne libère pas le Client de son obligation des payer les intérêts de retard sur les sommes dues en vertu du contrat.

Article 10 : prix et conditions de paiement

10.1. Le prix est fixé dans le Contrat et comprend tous les frais qui sont à charge du Contractant conformément au Contrat.

Sauf stipulation contraire dans le Contrat, les prix ne comprennent pas l'enlèvement des déchets végétaux et autres, ni la fourniture de papier hygiénique, ni le savon de toilette ni d'essuie-mains dans les toilettes. Les frais d'électricité, de chauffage, de fourniture d'eau et d'écoulement des eaux usagées.

10.2. Même en cours d'exécution des travaux, les prix peuvent être revus en cas d'augmentation des salaires, des prix des matières premières ou de tout autre élément indépendant de BEAUTY GLASS.

10.3. Il en ira de même à raison de toutes autres circonstances nouvelles et imprévisibles modifiant l'équilibre des prestations réciproques entre parties.

10.4. Les prix s'entendent toujours hors taxes.

10.5. Toutes les factures sont payables au grand comptant, sans escompte et au siège de BEAUTY GLASS ou sur l'un de ses comptes bancaires renseignés expressément, sauf stipulation contraire expresse acceptée par écrit.

10.6. Quel que soit le mode de paiement utilisé, le paiement ne sera pas réputé avoir été effectué avant que le compte de BEAUTY GLASS ait été intégralement et irrévocablement crédité.

10.7. BEAUTY GLASS n'accepte pas de paiement partiel des factures émises, sauf dérogation expresse écrite.

10.8. Les factures émises par BEAUTY GLASS et non soldées à l'échéance de la facture seront majorées, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de 12% l'an (tout mois entamé devant être considéré comme un mois complet) et d'une indemnité forfaitaire de 15% du montant facturé, avec un minimum de 62€.

10.9. En cas de retard de paiement de plus de 30 jours à compter de la transmission de la facture, ou si BEAUTY GLASS a des doutes concernant la solvabilité du Client ou de sa capacité à respecter son obligation de paiement, BEAUTY GLASS se réserve le droit, moyennant notification préalable par écrit, de résilier le contrat ou de suspendre son exécution jusqu'à parfait paiement, en ce compris les intérêts et indemnités de retard.

10.10. En cas de suspension de l'exécution du contrat conformément au point 10.8. des présentes conditions générales, le Client indemniserà BEAUTY GLASS pour tous les frais nécessaires résultant de la suspension.

10.11. Par suite de non-paiement à l'échéance d'une facture, toutes les autres factures, même non échues, deviennent immédiatement exigibles. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise BEAUTY GLASS à annuler les commandes en cours ou à procéder à de nouvelles livraisons que contre remboursement.

10.12. Les frais de rappel sont facturés au Client à concurrence de 6,50 € par facture, à titre de frais administratifs.

10.13. En cas de rétractation valablement exercée dans le délai visé au point 14.1., le Client, pour autant qu'il soit consommateur, est tenu de payer à BEAUTY GLASS les prestations exécutées, sur base du prix convenu.

Art. 11 : réclamations

11.1. Toutes réclamations éventuelles relatives aux factures émises ou aux travaux et prestations effectués doivent être introduites à BEAUTY GLASS endéans les 24h de la facturation du travail presté ou du travail effectué.

Passé ce délai, elles seront considérées comme non-avenues.

11.2. Toute intervention d'un tiers, sous-traitant y compris, dégage BEAUTY GLASS de toute responsabilité et met fin à la garantie contractuelle ou légale.

11.3. Les travaux sont réputés acceptés à défaut de protestation dans ces délais. Ils le sont en tous les cas et au plus tard lors du paiement de la facture, effectué sans réserve.

11.4. Sauf pour les consommateurs au sens de la Loi du 6 avril 2010, si la réclamation est justifiée, l'obligation de BEAUTY GLASS se limitera à une intervention gratuite pour remédier au problème détecté.

11.5. Pour les consommateurs au sens de la Loi du 6 avril 2010, si aucune autre solution n'a pu être trouvée amiablement, l'indemnité, pour autant que des dommages soient prouvés, ne pourra en aucun cas dépassé 20% du prix des prestations commandées.

Art. 12 : Responsabilités

12.1. BEAUTY GLASS certifie avoir souscrit un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile et celle de ses travailleurs.

12.2. BEAUTY GLASS ne sera responsable que des dommages causés par sa négligence grave ou son dol dûment prouvé par le Client, à l'exclusion de toute autre faute.

BEAUTY GLASS ne pourra être tenu responsable des manquements liés au défaut (partiel ou total) d'exécution, en raison notamment de la force majeure, ou en cas de détérioration ou de problèmes techniques des équipements nécessaires à l'exécution du service.

12.3. Au cas où la responsabilité de BEAUTY GLASS serait engagée, celle-ci est limitée au dommage certain, réel et prévisible, subi personnellement et directement par le Client à l'exclusion de la réparation de tous dommages immatériels et indirects tels que, de manière non exhaustive, les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes ou les détériorations.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BEAUTY GLASS serait éventuellement reconnu responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à un montant correspondant au prix du service tel que prévu dans le contrat.

12.4. Le Client met tout en œuvre pour assurer la bonne exécution du service, dans son sens le plus large, en assurant notamment à BEAUTY GLASS l'accessibilité au lieu de prestation du service et, selon les besoins, à ne pas couper l'air conditionné ou le chauffage.

12.4. BEAUTY GLASS décline toute responsabilité quant aux stores mal fixés aux châssis de fenêtres, à leur vétusté générale ainsi qu'à leurs défauts mécaniques. Les éventuelles réparations ou remplacements nécessaires seront à la charge du Client.

12.5. Dans tous les cas, si l'exécution du contrat est retardée en raison d'un manquement imputable à BEAUTY GLASS ou en raison de circonstances imprévisibles visées au point 10.1., le Client est tout de même tenu de payer toute partie du prix contractuellement exigible.

12.6. Le Client indemniserà BEAUTY GLASS de toute plainte, action ou demande de tiers, engagées contre BEAUTY GLASS et de tout dommage, perte, coût, dépenses quelles qu'ils soient, supportés ou encourus par BEAUTY GLASS en suite d'un quelconque manquement imputable au Client.

Article 13 : Clause de non-sollicitation et non-débauchage

13.1. Dans les neuf mois suivant la résiliation des relations contractuelles entre BEAUTY GLASS et le Client, ce dernier s'interdit de débaucher ou d'employer, directement ou indirectement, toute personne travaillant pour BEAUTY GLASS ou collaborant avec celle-ci. Cette interdiction s'étend également à toute relation contractuelle avec un éventuel sous-traitant de BEAUTY GLASS, ainsi qu'à toute personne morale créée par un ou des membres actuels ou anciens de

BEAUTY GLASS, ou associant un ou des membres actuels ou anciens du personnel de BEAUTY GLASS.

13.2. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera redevable de plein droit à BEAUTY GLASS d'une indemnité équivalente à 4.000,00 € par personne débauchée. Cette indemnité est applicable sous réserve de tout autre dommage subi par BEAUTY GLASS, notamment si le non-respect de cette disposition est avéré comme étant à l'origine de la résiliation des relations contractuelles entre les parties.

Article 14 : Inexécution / suspension / rétractation / résiliation du contrat

14.1. Le Client, pour autant qu'il soit consommateur, a la faculté de se rétracter dans un délai de 14 jours calendriers à compter du jour de la conclusion du contrat, dans l'hypothèse où le contrat a été conclu à distance ou hors établissement.

Le droit de rétractation ne pourra être exercé que par écrit avant l'expiration du délai de 14 jours, pour autant que le service n'ait pas été pleinement exécuté.

Si le consommateur marque expressément, et au préalable, son autorisation pour l'exécution du service avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît alors qu'il perdra son droit de rétractation.

Dans ce cas, le Client sera tenu de payer à BEAUTY GLASS les prestations exécutées et les débours qu'elle aura exposés, sur base du prix convenu dans le contrat, ou, à défaut, sur base du prix total convenu dans le contrat, ou du prix coûtant en cas de débours.

Le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'Annexe 2 du Livre VI du Code de droit économique est joint aux présentes conditions générales.

Si le contrat signé à distance est précédé d'un devis effectué par BEAUTY GLASS chez le consommateur, ou toute autre prestation effectuée par BEAUTY GLASS afin de lui permettre d'établir le prix du service, le Client renonce à son droit de rétractation.

14.2. Toute commande engage irrévocablement le Client.

14.3. Il est dû par le Client une indemnité de 20 % du montant de la commande et/ou du devis en cas d'annulation de ceux-ci, sauf cas de force majeure. Dans ce dernier cas, l'acompte versé à la commande restera acquis à BEAUTY GLASS au titre d'indemnité compensant le manque à gagner.

14.4. Nonobstant les autres dispositions dans les présentes conditions générales concernant la suspension, en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations conventionnelles ou lorsqu'il résulte des circonstances que le Client est dans l'impossibilité d'exécuter ses obligations, notamment à l'égard du respect du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 sur la Protection des Données, BEAUTY GLASS pourra, à sa discrétion, après avoir dénoncé par écrit lesdits manquements au Client et l'avoir enjoint de remédier à ceux-ci dans un délai raisonnable:

- a) suspendre l'exécution de ses propres obligations ; soit
- b) contraindre le Client, par toutes voies de droit, de respecter ses obligations conventionnelles ou légales ; soit
- c) résilier le contrat si la cause de suspension persiste plus de 1 mois.

La suspension ou la résiliation doit faire l'objet d'une notification par écrit au Client.

14.5. BEAUTY GLASS pourra réclamer l'indemnisation de l'entière du préjudice subi du fait de la suspension ou de la résiliation du contrat aux torts du Client.

14.6. La résiliation du contrat ne porte pas atteinte aux autres droits et actions de BEAUTY GLASS.

Article 15 : Traitement des données à caractère personnel

15.1. Le Client accepte que toutes ses données personnelles qu'il confie à BEAUTY GLASS soient traitées conformément à la loi belge, ainsi qu'au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 sur la Protection des Données et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

15.2. Les données du Client collectées par BEAUTY GLASS sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat. Elles peuvent à tout moment être demandées et corrigées sur simple demande, adressée par écrit, au Client.

15.3. Le Client accepte que toutes les données qu'il confie à BEAUTY GLASS soient traitées conformément au document 'Politique de Traitement des Données', dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et l'avoir accepté.

Article 16 : Droit applicable, litige, divisibilité

16.1. Les relations entre les parties sont régies par le droit belge. Le français est la langue applicable au contrat.

16.2. Les Tribunaux de l'Arrondissement du siège social de BEAUTY GLASS seront seuls compétents.

16.3. La non-validité ou l'inefficacité d'une ou de plusieurs clauses du contrat/des conditions générales n'entraînera pas la non-validité ou l'inefficacité des autres clauses du contrat/des conditions générales.

16.4. Les parties s'engagent à substituer selon la bonne foi aux clauses non valides, d'autres, réalisant dans la mesure du possible la même fonction.

16.5. La non-exécution par BEAUTY GLASS d'un droit ou d'une prérogative qui lui revient en vertu des présentes conditions générales, ou le fait que BEAUTY GLASS tolère une non-exécution ou un manquement à une des dispositions par le Client, ne peuvent aucunement être considérés comme une renonciation dans le chef de BEAUTY GLASS aux droits dont elle dispose en vertu des présentes conditions générales.