

1. Ces conditions générales régissent l'ensemble des offres, commandes, travaux, livraisons de services et / ou biens par ISS, également lorsqu'elles sont contraires aux conditions générales ou spécifiques du client, qui ne seront pas applicables. Le simple fait de la commande entraîne l'acceptation par le client des présentes conditions générales. Des dérogations sont uniquement valables lorsqu'elles sont reprises dans un contrat signé par le client et ISS. Dans ce cas, les autres conditions générales restent d'application.
2. Les offres d'ISS ne sont valables que moyennant confirmation écrite de ses mandataires et ceci pour une période d'un mois. En cas d'éventuelles erreurs matérielles ou, s'il s'avère que le client n'a pas fourni l'information correcte (fautive, incomplète, estimation erronée, etc.) sur base de laquelle l'offre a été établie, ISS aura toujours la faculté de rectifier son offre de manière rétroactive, sans que le client puisse y trouver fondement d'un quelconque droit.
3. Les travaux, services et / ou biens seront exécutés/fournis aux moments fixés de commun accord entre les parties. Le client s'engage à garantir l'accès aux locaux et, selon les besoins, à ne pas éteindre l'air conditionné ou le chauffage. Les délais de livraison éventuellement fixés ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne peuvent en aucun cas entraîner l'annulation par le client du contrat ou de la commande ; sauf convention contraire expressément écrite, le client ne peut faire valoir aucun droit à toute indemnité pour non-respect des délais de livraison. ISS se réserve le droit de facturer au client les frais supplémentaires dus aux dérogations au planning résultants de la demande du client. Sauf stipulation contraire, le personnel d'ISS a congé les dimanches et jours fériés, et les jours fériés extralégaux (conformément à la CCT sectorielle) dont bénéficie le personnel du client, avec un minimum d'un jour par an octroyé en compensation du jour de la fête de la Communauté. Ces jours seront facturés au client et ne peuvent en aucun cas entraîner la réduction du montant forfaitaire de facturation convenu. Tous les dessins, spécifications, fournitures, calculs, plannings, méthodes de travail, systèmes pour le contrôle de la qualité ou documents fournis par ISS préalablement à ce contrat ou dans le cadre de ce contrat, sont confidentiels et restent la propriété intellectuelle d'ISS, quelle que soit la manière de communiquer ou le support informatique sur lequel les informations se trouvent. Le client ne peut pas les utiliser pour son propre usage, hors du contrat avec ISS ou les communiquer à un tiers. En cas d'infraction à cette obligation le client paiera non seulement des dommages et intérêts complets, mais également une sanction forfaitaire de EUR 150.000.
4. Le personnel d'ISS travaille exclusivement sous l'autorité d'ISS et ne peut à aucun moment être considéré comme travailleur ou agent d'exécution du client. Le client n'a pas le droit d'exercer une quelconque autorité patronale vis-à-vis du personnel d'ISS (p. ex. concernant la rémunération, les mesures disciplinaires ou licenciement). ISS et le client reconnaissent que conformément à la réglementation, le respect par le client des obligations qui lui sont imposées en matière de bien-être au travail, ainsi que les instructions relatives à l'exécution du contrat entre le client et ISS, ne peuvent pas être considérées comme un quelconque exercice d'autorité patronale par le client sur le personnel d'ISS ou du sous-traitant. Le droit d'instruction du client vis-à-vis du personnel d'ISS ou du sous-traitant est limité à donner des instructions concernant l'exécution de l'objet du contrat, les pratiques à suivre et les tâches à remplir, concernant l'usage correct de machines, matériel, biens et documents du client nécessaire pour l'exécution du contrat, instructions et remarques en cas d'exécution non correcte de l'objet du contrat (sans cependant pouvoir exercer l'autorité patronale, comme donner des sanctions disciplinaires, dont uniquement ISS a la compétence), le respect des obligations concernant le bien-être au travail et autre instruction reprise dans le contrat entre le client et ISS. Le client respectera également toutes ses obligations légales d'information aux représentants du personnel en matière de sous-traitance. Aucune responsabilité ne pourra être attribuée à ISS, de quelque façon que ce soit, en cette matière. Si le client charge ses travailleurs ou préposés de collaborer avec ISS, ceux-ci restent sous l'autorité et la surveillance du client.
5. Le client doit respecter ses obligations concernant le bien-être et la sécurité au travail et s'y engage par l'application et le respect du document « Contrat bien-être sur le travail – travail chez des tiers », qui se trouve sur www.iss.lu. Le client est au courant des risques propres aux activités d'ISS. Le client donne au moment opportun toutes les informations nécessaires au personnel d'ISS afin qu'ISS puisse fournir ses services en toute sécurité. Le client est responsable du bon état permanent de ses locaux, systèmes de production, machines, matériaux et équipement, entre autres au niveau de la sécurité, la protection et le fonctionnement. Ceci implique que le client les rend dans un état optimal avant l'intervention d'ISS, afin d'éviter des risques d'accidents ou de dommages (p.ex. arrêt, blocage du redémarrage, protection de parties dangereuses). Après l'intervention d'ISS le client veille à ce qu'ils soient de nouveau en bon état de fonctionnement et fait les contrôles nécessaires à cet effet. Si ISS doit dans certains endroits travailler avec des produits liquides, le client veille à ce que tout matériel, biens ou équipements présents soient résistants à ces produits liquides (p.ex. éclaboussements, la vapeur) Le client est responsable de la protection contre l'humidité de ses matériaux, biens ou équipements. Le client prend immédiatement des mesures correctives dès qu'ISS a soulevé des facteurs d'environnement qui augmentent le risque de dommages causés à ISS ou à ses collaborateurs ou subis par eux. Le client prévoit le matériel nécessaire (tels que tapis, récipients, charrettes ...) pour déposer des pièces démontées afin d'éviter des dommages ou usure de ces pièces. Si le client demande à ISS d'utiliser d'autres matériaux et / ou produits que ceux proposés par ISS, le client en sera entièrement responsable vis-à-vis de son propre personnel, ISS, les sous-traitants, les autres contractants et les tiers.
6. Pour autant que de besoin, le client se chargera d'obtenir toutes les autorisations et licences nécessaires de quelque nature qu'elles soient et sans que la responsabilité d'ISS puisse être engagée de quelque façon.
7. Toute situation de force majeure, telle que guerre civile ou conflit international, terrorisme, grève, lock-out, sabotage, troubles, interruption des services de transports, pénurie de marchandises ou de matériel, défectuosité des outils et machines, carence en alimentation d'énergie, conditions atmosphériques, accidents, incidents, ou de tout événement similaire, et en règle générale, toute cause pouvant entraîner un arrêt total ou partiel des prestations d'ISS, sans se limiter aux cas susmentionnés, donne le droit à ISS de suspendre ses obligations ou de mettre totalement ou partiellement fin au présent contrat sans aucun droit du client à une indemnité.
8. Les prix d'ISS comprennent les salaires, avantages extra-légaux, charges sociales, formation, autres frais et primes, produits, matériels, frais d'inspection et frais généraux, qui sont en vigueur chez ISS ou ses sous-traitants éventuels à la date de l'offre. Les prix sont automatiquement et proportionnellement réajustés en cas d'introduction ou augmentation d'un de ces éléments, suite à une nouvelle réglementation ou non, et ce sans préavis. Cet ajustement s'applique également pour des tâches ou exigences modifiées ou imposées additionnellement par la réglementation en vigueur ou les normes. Sauf stipulations contraires, les prix d'ISS ne comprennent pas l'enlèvement des déchets et la livraison des biens de consommation pour des locaux sanitaires. Le client assume tous les frais d'électricité, de chauffage, de fourniture d'eau et d'évacuation des eaux usées. Si ISS ne peut pas commencer ou continuer son travail à cause d'une situation quelconque chez le client (p.ex. manque de travail, fermeture temporaire des bureaux/usine par le client, etc.) et dans le cas où ceci provoque la suspension des prestations, ISS a le droit de facturer au client chaque coût existant ou tout nouveau coût qui en résulte pour ISS (tel que la semaine de travail obligatoire en cas de chômage économique, location, machines, leasings, amortissements, etc.) ainsi que 5 % du tarif des heures non-prestées comme compensation pour frais administratifs d'ISS. Le client informera toujours ISS au moins 10 jours au préalable par lettre recommandée concernant telles suspensions futures et réactivations, de sorte qu'ISS puisse accomplir les formalités nécessaires afin de limiter les frais. A défaut, chaque coût qu'ISS devra supporter en raison de cela, sera facturé au client.
9. En cas de reprise de personnel du client par ISS, la fin du présent contrat (de quelle manière que ce soit et quelle qu'en soit la cause) a comme conséquence que le client reprendra les travailleurs d'ISS à partir de la fin du contrat sous les conditions de travail d'application. Si le contrat est terminé et le client confie les prestations liées au contrat à un ou plusieurs tiers, le client fera le nécessaire pour que les travailleurs d'ISS soient repris par le(s) nouveau(x) fournisseur(s) des services dans le respect de la réglementation applicable. Le client s'engage, sauf en cas d'obligations de reprise légales ou contractuelles (précitées), à ne pas entamer de relation ou collaboration de travail, directement ou indirectement, chez lui ou auprès d'une société affiliée, avec des personnes, qui sont chargées par ISS d'exécuter les tâches chez le client, que ce soit moyennant contrat de travail ou non, ni avec des personnes (ou sous-traitants) avec qui la collaboration avec ISS s'est terminée depuis moins de deux mois, sauf moyennant paiement par le client à ISS d'une rémunération équivalant à la rémunération annuelle pour la collaboration avec cette personne ou au coût patronal annuel total de cette personne. Cette rémunération

- ou le coût patronal se définit au début des prestations sans intervention d'ISS. Cette rémunération ou ce coût peuvent être composé selon le cas, e.a. de salaires, avantages et charges sociales, factures, indemnités. ISS a en outre le droit d'exiger des dommages et intérêts à condition qu'elle puisse démontrer la réalité du dommage. Cette clause vaut jusqu'à 12 mois après la fin du contrat entre ISS et le client.
10. Les engagements pris par ISS sous ce contrat sont des engagements de moyens.
 11. Une garantie est donnée uniquement sur les biens vendus. Celle-ci est valable pour une année et vaut pour autant qu'il n'y a pas d'indication que le défaut est la conséquence d'une cause externe (actions de tiers, mauvais usage par le client, force majeure, ...). La présence d'un défaut sera jugée sur base des engagements contractuels, l'état actuel de la technologie et les normes professionnelles en cours. N'est donc pas considéré comme défaut : les biens qui ne sont pas adéquats pour le but auquel ils sont destinés ou achetés. Ne seront pas indemnisés, des défauts visibles qui ne sont pas mentionnés par écrit au moment de la livraison ou des défauts invisibles non immédiatement mentionnés par écrit lorsqu'ils sont constatés.
 12. ISS peut uniquement être rendu responsable pour des dommages directs qui résultent d'une faute lors de l'exécution de ses activités, à l'exception de toute responsabilité pour fautes légères et dans la mesure où l'indemnisation n'est pas exclue selon les clauses habituelles de l'assurance Responsabilité Civile d'ISS. De toute manière, inclus la faute grave ou faute intentionnelle de ses travailleurs, la responsabilité d'ISS est limitée à EUR 1.000.000 ou, dans le cas où ce montant serait inférieur, la valeur du chiffre d'affaires qu'ISS a réalisé chez le client sur base annuelle. ISS n'est jamais responsable pour dommages indirects, consécutifs ou dommages financiers. Tout particulièrement, ISS ne sera jamais responsable pour : bris ou dégâts occasionnés aux installations de « Néons », aux lampes ou aux tubes lumineux, griffes aux vitres, fenêtres et glaces, du rétrécissement et/ou de la décoloration des tapis suite à un nettoyage de même que de tout dommage imputable à la vétusté ou au mauvais état des bâtiments, installations, mobiliers, matériels, tout dommage résultant de la perte de clés, dommages à l'image, perte de gain, dommages moraux, product recall, etc. ISS n'est pas non plus responsable pour les dommages résultant du fait que le client n'a pas respecté ses obligations sous l'article 5.
 13. Toutes réclamations de dommages et contestations concernant l'exécution des travaux, services ou livraison des biens doivent se faire par écrit et par envoi recommandé à ISS, dans les 48 heures après connaissance des faits, sous peine d'extinction du droit. A défaut de ceci les travaux, services et / ou biens d'ISS sont censés être acceptés. Des pièces endommagées remplacées, qui ne sont plus disponibles pour expertise ultérieure, ne seront pas indemnisées.
 14. Si une couverture d'assurance « Tous risques chantier » est obligatoire, le client s'en occupe avec insertion d'ISS et ses sous-traitants éventuels comme co-assurés. Le client est responsable pour tout dommage au et vol du matériel d'ISS sur le chantier. Le client prévoit un environnement et des moyens de stockage sécurisés pour le matériel d'ISS. Le client déclare ne pas avoir de droit de propriété, de rétention ou d'usage sur le matériel apporté au chantier par ISS ou à la demande d'ISS ; de donner à ISS toujours et immédiatement la possibilité d'enlever le matériel du chantier ; de se porter garant que le matériel ne sera pas saisi ; de ne pas aliéner le matériel à des tiers, ni l'engager, s'en déposséder, autrement le grever ou en autoriser l'utilisation et à mettre en œuvre tous les efforts utiles pour la préservation des droits d'ISS et du propriétaire (tels que l'information immédiate des tiers concernant le statut de propriété du matériel et d'aviser sans délai ISS en cas de menace sur les droits de propriété).
 15. La TVA est toujours à la charge du client.
 16. Sauf si le contraire est indiqué expressément et par écrit, toutes les factures d'ISS sont payables sans escompte au comptant à son siège social. La réception de la facture vaut de plein droit et comme mise en demeure sans nécessité de n'importe quel autre acte. La facture ne sera considérée comme payée qu'à partir du moment où les fonds sont enregistrés sur le compte bancaire indiqué. Si le client bénéficie d'un délai de paiement, le paiement doit être enregistré sur le compte bancaire avant la date d'échéance. ISS a la possibilité de céder ses créances, de les convertir par titrisation ou de les mettre en gage. Les factures d'ISS doivent toujours être payées par le client, même si celui-ci dispose d'une créance sûre et certaine. Toute compensation par le client est donc exclue. En raison de la gestion de factures automatisée, les factures d'ISS sont irrévocablement réputées envoyées à la date de leur inscription en leurs livres comptables. Le non-paiement d'une seule facture à l'échéance, même si un délai de paiement était accordé dans les conditions particulières au client, rend exigible de plein droit toutes les factures en possession du client et annule les délais de paiement accordés. En cas de non-paiement à l'échéance, ISS se réserve le droit d'augmenter les montants dus d'une indemnité forfaitaire et irréductible pour frais extrajudiciaires fixée à 15 % (avec un minimum de 125 EURO) de toutes les sommes restant dues. En outre, ISS se réserve également le droit de demander pour les factures impayées un intérêt de retard de 1 % par mois « entamé » à partir de la date de facture. L'indemnité forfaitaire et l'intérêt de retard seront dus de plein droit et sans mise en demeure. Tous les frais, dont les frais d'avocats et d'huissiers de justice, liés à l'encaissement des factures sont à charge du client. Toute réclamation concernant l'établissement ou le calcul d'une facture doit, sous peine d'extinction du droit, être notifiée par courrier recommandé endéans les quinze jours calendriers de la date de la facture.
 17. Le non-respect de n'importe quelle condition – dont, mais non limité aux conditions de paiement – donnera à ISS le droit de suspendre ou d'arrêter définitivement (c'est-à-dire fin du contrat) et immédiatement son exécution du contrat, sans rappel ni notification préalables, et avec maintien de tous ses droits tels que mentionnés à l'article 16 ci-dessus ainsi que de tous dommages et intérêts quelconques s'il y a lieu.
 18. Indépendamment des conditions de paiement convenues, le client autorise ISS à demander à n'importe quel moment de fournir une garantie bancaire ou une autre assurance pour assurer la bonne fin de ses obligations de paiement et ensuite elle sera effectivement fournie. Aussi longtemps que cette garantie n'a pas été déposée, ISS aura le droit de suspendre son exécution du contrat. Il en va de même aussi longtemps que le client n'aura pas rempli ses obligations de paiement relatives aux livraisons déjà effectuées.
 19. § 1. Sauf convention écrite particulière contraire, et sous réserve de prolongation comme stipulé ci-après, le contrat est conclu pour une période d'un an. Le contrat peut être résilié par chaque partie au plus tard six mois avant la date anniversaire du début du contrat (par début du contrat, s'entend le premier jour de livraison), et ce par lettre recommandée adressée à l'autre partie. A défaut, le contrat sera reconduit tacitement et irrévocablement pour une année.
§ 2. Au cas où suite à une réglementation sociale modifiée ce délai de préavis de 6 mois ne serait pas suffisant pour couvrir les délais de préavis (et/ou indemnité de préavis) du personnel qui n'est pas repris par un nouveau sous-traitant ou le client conformément aux obligations légales ou conventionnelles, ISS a droit à la compensation par le client du montant de ces indemnités de préavis. Le client compensera ISS pour les frais prouvés qu'ISS a supportés conformément aux conditions de travail du personnel concerné et la législation en vigueur, sauf accord contraire entre le client et ISS concernant le délai de préavis.
§ 3. Le client qui résilierait ou arrêterait le contrat, et ce pour quelque raison que ce soit, sans respect des dispositions précédentes, sera redevable d'une indemnité égale au montant qui serait encore normalement facturé pendant la période où le contrat aurait dû encore normalement courir.
 20. En cas de vente des biens, le risque sera transféré au client lors de la remise (au client, son transporteur, ...) et la propriété des biens livrés sera transférée au client après que celui-ci ait satisfait, à l'égard d'ISS, à l'intégralité des obligations découlant de la livraison, en ce et y compris le paiement des frais éventuels, les indemnités et les amendes/pénalités. Le client ne pourra en aucune manière disposer des biens qui ne seraient pas entièrement payés. Il lui est tout spécialement interdit de les (re)mettre à disposition, en gage ou de les transférer en propriété à des tiers.
 21. Si le client exige qu'ISS traite des Données personnelles en son nom (le client), conformément à son instruction de traitement, aux fins décrites dans le contrat et pour se conformer à la loi, à la réglementation, à une demande d'autorité publique ou à une ordonnance judiciaire, le présent article sera applicable. Il restera en vigueur tant qu'ISS traitera les Données personnelles pour le client. Dans cet article, le client est désigné comme « le Responsable du Traitement » et ISS comme le « Chargé du Traitement ». Le RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 et toutes les lois applicables la mettant en œuvre et / ou toute modification ultérieure sont désigné comme « la Législation sur la Protection des Données ». Les définitions de « Traitement » et de « Responsable du Traitement » sont conformes à celles reprises dans la Législation sur la Protection des Données. Les définitions de « Données personnelles » et de « Chargé du Traitement » correspondent respectivement aux définitions de «

Données à caractère personnel » et de « Sous-traitant » telles que reprises dans la Législation sur la Protection des Données.

Sauf accord écrit contraire, les Données personnelles concernent les travailleurs, clients ou sous-traitant du Responsable du Traitement et incluent les informations suivantes : nom, adresse email, numéro de téléphone, fonction, lieu de travail, langue, sexe.

Le Chargé du Traitement informera immédiatement le Responsable du Traitement si, selon lui, une instruction de traitement enfreint la Législation sur la Protection des Données. Le Chargé du Traitement conserve la documentation des catégories de Données personnelles et du traitement de celles-ci. La documentation doit être mise à la disposition du Responsable du Traitement sur demande écrite.

Le Chargé du Traitement met en place les mesures de sécurité appropriées, tant techniques que organisationnelles afin de protéger les Données personnelles contre toute destruction accidentelle ou illégale, contre toute perte ou altération et contre toute révélation non autorisée ou tout traitement contraire aux dispositions de Législation sur la Protection des Données (ci-après « Fuite »).

À la demande du Responsable du Traitement, le Chargé du Traitement fournira au Responsable du Traitement un rapport d'audit couvrant le contrôle des mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre par le Chargé du Traitement qui sera préparé par un tiers indépendant de bonne réputation attestant la conformité des contrôles de sécurité ou remplissant un questionnaire de sécurité soumis par le Responsable du Traitement au Chargé du Traitement. Sauf si la Législation sur la Protection des Données l'exige, aucun audit ne sera effectué plus d'une fois par période de douze mois.

Le Chargé du Traitement est en droit de facturer des frais raisonnables pour l'assistance et les tâches effectuées conformément au présent article.

Le Chargé du Traitement s'assure que ses travailleurs qui traitent les Données personnelles sont tenus par une obligation de confidentialité couvrant l'ensemble des Données traitées dans le cadre du Contrat. L'obligation de confidentialité persiste après la fin du Contrat.

Le Responsable du Traitement autorise le Chargé du Traitement à sous-traiter tout ou partie de ses opérations de Traitement exécutées au nom du Responsable du Traitement. Le Responsable du Traitement enverra un préavis écrit de trente (30) jours au Chargé du Traitement avec des informations concernant tout autre changement de sous-traitant. Le Responsable du Traitement peut protester contre le changement de sous-traitant en envoyant par écrit au Chargé du Traitement dans les cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu l'information. Dans ce cas, les deux parties essayeront de trouver une solution convenable. Si aucune solution n'est trouvée dans les vingt (20) jours ouvrables après la réception de la notification d'objection, le Responsable du Traitement peut mettre fin au contrat avec un délai de préavis de six (6) mois.

Lorsque le Chargé du Traitement sous-traite ses obligations il ne peut le faire que par un accord écrit avec le sous-traitant. Cet accord écrit impose les mêmes obligations au sous-traitant que celles pesant sur le Chargé du Traitement aux termes du présent Contrat.

Le Chargé du Traitement notifie par écrit au Responsable du Traitement sans délai injustifié tout cas de Fuite de Données personnelles constatées ou potentielle traitées en application du Contrat.

Sous réserve d'impératif de conservation légale, le Chargé du Traitement doit renvoyer tout le matériel contenant des Données personnelles ou à la demande du Responsable du Traitement supprimer les Données personnelles.

En cas de perte résultant d'une Fuite de Données personnelles énoncées dans le présent Contrat, une limitation de responsabilité distincte s'appliquera. Les réclamations pour tout motif lié au non-respect ou à l'inexécution des obligations légales ou contractuelles liées à la Protection des Données est limité à cent cinquante pour cent (150%) des frais payés ou payables par le Responsable du Traitement dans les douze (12) mois immédiatement avant l'acte ou l'omission à l'origine de la réclamation.

Les parties garantissent qu'elles se conforment aux exigences de la Législation sur la Protection des Données concernant leur propre Traitement en tant que Responsable du Traitement.

22. Tous les litiges sont portés devant le tribunal matériellement compétent du Grand-Duché de Luxembourg.
23. En cas d'une éventuelle nullité ou non validité d'une de ces dispositions, les autres dispositions resteront d'application et cette disposition sera remplacée par une disposition qui approche le plus ce que les parties cherchaient à atteindre avec cette disposition.
24. Ce contrat est régi par le droit matériel du Grand-Duché de Luxembourg.