

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 qu'après 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 expresse écrite, le client ne peut faire valoir aucun droit sur 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.
4. 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.
5. Le personnel d'ISS travaille exclusivement sous l'autorité d'ISS. Le personnel d'ISS suivra toutefois les instructions du client concernant l'exécution du contrat entre le client et ISS en ce qui concerne les temps de travail et de repos, l'exécution du travail convenu et le respect des obligations concernant le bien-être au travail.
6. 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 (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.
7. 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.
8. 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.
9. 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) et dans le cas où ceci provoque la suspension des prestations, ISS facturera 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.
10. Le client s'engage, sauf en cas d'obligations de reprise légales ou conventionnelles, 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 dont la collaboration avec ISS s'est terminée depuis moins de deux mois, sauf moyennant paiement par le client à ISS d'une contrepartie équivalant à la rémunération annuelle pour l'emploi de ces personnes ou au coût patronal annuel total de ces personnes. La 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 /situation, 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 et l'étendue du dommage. Cette clause vaut jusqu'à 12 mois après la fin du contrat entre ISS et le client.
11. Les engagements pris par ISS sous ce contrat sont des engagements de moyens.
12. 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. Ne seront pas indemnisés, des défauts visibles qui ne sont pas mentionnés au moment de la livraison ou des défauts invisibles non immédiatement mentionnés lorsqu'ils sont constatés.
13. 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 employés, 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 clefs, 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 6.
 14. 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.
 15. Si une couverture « 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.
 16. La TVA est toujours à la charge du client.
 17. 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 facture ne sera considérée comme payée qu'à partir du moment où les fonds seront 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 par 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 des factures doit, sous peine d'extinction du droit, être notifiée par courrier recommandé endéans les quinze jours calendriers de la date de la facture.
18. 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 et immédiatement ses prestations, sans rappel ni notification préalables, et avec maintien de tous ses droits tels que mentionnés à l'article 17 ci-dessus ainsi que de tous dommages et intérêts quelconques s'il y a lieu.
 19. 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. Aussi longtemps que cette garantie n'a pas été déposée, ISS aura le droit de suspendre ses livraisons. Il en va de même aussi longtemps que le client n'aura pas rempli ses obligations de paiement relatives aux livraisons déjà effectuées.
 20. Sauf convention écrite particulière contraire, et sous réserve des articles 3 et 18 ci-dessus, les contrats sont conclus pour une période d'un an. Ils sont résiliables par l'une ou l'autre partie trois mois avant la date anniversaire du début du contrat (par début du contrat, s'entend le premier jour des prestations), et ce par lettre recommandée. A défaut, le contrat sera reconduit tacitement et irrévocablement pour une année. 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 jusqu'à la date anniversaire du contrat avec un minimum de trois mois de facturation.
 21. 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 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.
 22. Les données communiquées par le client à ISS, suite à ce contrat, seront enregistrées dans un fichier de données automatisé. Afin de réaliser des prestations de services maximales, le client autorise ISS de mettre à disposition ces données aux sociétés liées à ISS. Un accès pour une rectification éventuelle peut être demandé par écrit.
 23. Tous les litiges sont portés devant le tribunal matériellement compétent du Grand-Duché de Luxembourg.
 24. 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.
 25. Ce contrat est régi par le droit matériel du Grand-Duché de Luxembourg.