



1	Objet
1.1	Conditions. Les présentes conditions générales de vente (les " Conditions ") s'appliquent à toutes les livraisons de biens, services et travaux (les "Biens", "Services" et "Travaux") par ISS Facility Services NV et ses filiales ("ISS") pour le client (le "Client"). Le Client accepte les Conditions par le simple fait de commander et de payer une facture. D'autres conditions générales ou particulières du Client ne sont pas applicables et ne lient pas ISS. Il ne peut être dérogé aux présentes Conditions que par un contrat écrit et signé (le "Contrat") entre ISS et le Client (individuellement une "Partie", ensemble les "Parties").
1.2	Priorité. En cas d'ambiguïté, d'incohérence ou de contradiction entre les dispositions contenues dans tout document faisant partie du Contrat, l'ordre priorité suivant prévaut : 1. le Contrat ; 2. le devis ou la description des travaux d'ISS; 3. tout bon de commande l ultérieur dont les Parties peuvent convenir et qui décrit des Services supplémentaires à fournir par ISS au Client ; 4. les présentes Conditions Générales.
2	Offre
2.1	Durée de validité. Les offres d'ISS sont en principe valables pendant 1 (un) mois, sauf si l'offre mentionne une durée différente.
2.2	Rectification. ISS peut toujours rectifier l'offre rétroactivement en cas d'erreur matérielle ou si les informations fournies par le Client, sur la base desquelles l'offre a été établie, sont incorrectes ou incomplètes.
3	Prix
3.1	Prix. Les prix des Biens, Services ou Travaux d'ISS sont indiqués dans l'offre, le Contrat ou, le cas échéant, dans les bons de commande ultérieurs. Ils comprennent les salaires, les avantages extralégaux, les charges sociales, la formation, les autres coûts et primes, les produits, le matériel, les coûts des sous-traitants, les travaux d'inspection et les frais généraux, tels qu'en vigueur chez ISS à la date de l'offre . Les prix seront automatiquement et proportionnellement adaptés, sans notification préalable, en cas de modification des paramètres représentant les coûts réels, notamment les taux horaires des travailleurs tels que fixés par la Commission Paritaire compétente. En outre, ISS se réserve le droit d'augmenter unilatéralement et proportionnellement la partie concernée du prix en cas d'augmentation d'un ou de plusieurs facteurs objectifs de détermination du prix, tels que notamment des modifications législatives, réglementaires ou administratives, des modifications de redevances et taxes imposées par des autorités nationales ou étrangères, des modifications des tarifs de transport et de distribution des gestionnaires de réseau, des variations des prix des matières premières et des coûts de l'énergie, ainsi que des modifications des prix des fournisseurs et sous-traitants, ayant un impact sur les prix d'ISS et dûment étayées par ISS au moyen d'éléments pertinents et vérifiables. En cas de modification soudaine des circonstances, à la fois imprévisible au moment de la conclusion du contrat et entraînant un alourdissement de l'exécution des obligations pour ISS en raison d'une augmentation du coût de l'exécution ou d'une diminution de la valeur de la contrepartie, et qui n'est pas couverte par les clauses d'adaptation des prix ci-dessus, les Parties se réuniront, à la demande de l'une d'entre elles, afin de convenir d'un ajustement raisonnable du prix. Si les Parties ne parviennent pas à un accord dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la demande d'adaptation du prix, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le contrat par lettre recommandée, moyennant un préavis de trois (3) mois prenant cours à la réception de ladite lettre recommandée. Dans ce cas, le Client sera tenu d'indemniser ISS pour les investissements réalisés spécifiquement pour le Client.
3.2	TVA. La TVA reste toujours à la charge du Client.
3.3	Frais supplémentaires. Les prix ne comprennent pas la collecte des déchets et la fourniture de consommables pour les zones sanitaires, sauf accord écrit contraire. Le Client supporte tous les frais d'électricité, de chauffage, d'eau et d'évacuation des eaux usées. Les coûts spécifiques des audits chez ISS, des benchmarking de prix ou des reporting qui seraient demandés à ISS en matière d'ESG et la conformité ne sont pas inclus dans ces prix et seront facturés séparément. Si ISS doit suspendre ses prestations en raison d'une situation dans les locaux du Client qui l'empêche de fournir ses Services (par ex. manque de travail, fermeture temporaire des bureaux ou de l'usine par le Client), ISS peut facturer au Client les frais qui en résultent (par exemple, la semaine de travail obligatoire en cas de chômage économique, le loyer, les machines, les baux, l'amortissement), plus 5 % du tarif des heures non effectuées à titre d'indemnité pour frais administratifs. Le Client informera ISS, au moins 10 (dix) jours à l'avance par lettre recommandée, des suspensions et réactivations futures, afin qu'ISS puisse prendre les mesures nécessaires pour réduire les coûts. A défaut, les frais encourus par ISS de ce fait seront facturés au Client. En cas de diminution de l'étendue des Services entraînant le licenciement d'un employé d'ISS, le Client indemniserà ISS de toute perte qu'ISS pourrait subir ou encourir du fait ou en relation avec la cessation de l'emploi de cet employé. ISS peut répercuter sur le Client les frais supplémentaires résultant d'écarts à la demande du Client par rapport au calendrier. Le nettoyage et l'entretien de tout ce qui se situe au-dessus de 1,80 mètre, des plafonds et des grilles de plafond, ainsi que (dans le cas de services de catering) le nettoyage quotidien du restaurant, ne sont pas compris dans le prix, sauf accord écrit contraire. À la demande du Client, ISS peut nettoyer des espaces situés au-dessus de 1,80 mètre moyennant un supplément à convenir, à condition que la sécurité des collaborateurs d'ISS puisse être garantie.
4	Prestation des Services
4.1	Services. ISS fournit les Services décrits dans son offre ainsi que tout autre Service demandé par le Client et convenu dans un bon de commande.
4.2	Obligation de moyens. Les engagements pris par ISS sont des obligations de moyens.
4.3	Accès. Le Client donne à ISS l'accès au lieu du Service. Dans ce cadre, le Client donne à ISS l'accès aux utilités et les installations techniques et équipements nécessaires (eau, électricité, wifi, etc.), au parking dans ses locaux, à un local fermant à clé comme vestiaire et pour l'entreposage de matériel et de produits. Le Client ne coupe pas l'air conditionné ni le chauffage. Le Client donne également à ISS l'accès à ses installations pour le personnel, telles que salle de douche et cafétéria, aux mêmes conditions que pour son propre personnel.
4.4	Stockage du matériel ISS. Le Client met à disposition un environnement sécurisé et des installations de stockage sûres pour le matériel d'ISS. Le Client n'a aucun droit de propriété, de rétention ou d'utilisation sur le matériel apporté sur le lieu de la prestation par ISS ou à la demande d'ISS. Le Client donne toujours et immédiatement à ISS la possibilité de retirer son matériel du lieu de Service. Le Client garantit qu'il ne sera pas saisi, aliéné, mis en gage, cédé, grevé d'une autre manière ou utilisé par des tiers, et qu'il est responsable de tous les dommages et d'aliénation du matériel d'ISS sur le lieu de la prestation. Le Client doit faire tout ce qui est utile pour protéger les droits d'ISS et du propriétaire (par exemple en informant immédiatement les tiers de l'état de la propriété et en avertissant ISS en cas de menace sur ses droits de propriété).
4.5	Autorisations. Le Client supporte les coûts de toutes les autorisations et permis requis pour le lieu de Service. ISS n'assume aucune responsabilité à cet égard.
4.6	Dispositions spécifiques pour les services de catering.
4.6.1	ISS se réserve le droit de fermer la cuisine et de ne pas fournir les Services s'il est attendu ou prévisible qu'en raison de la faible présence de personnel chez le Client, il y aura peu ou pas de consommation et qu'il n'est dès lors pas économiquement viable pour ISS d'occuper la cuisine ni d'acheter ou de préparer des aliments. Le cas échéant, ISS adressera au Client une notification à ce sujet au moins deux (2) semaines à l'avance, afin que ce dernier puisse en informer son personnel.
4.6.2	Le Client s'engage à prendre (à ses propres frais) les dispositions suivantes : ➤ demander l'autorisation à l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) afin d'exploiter un restaurant d'entreprise. Cette demande doit être introduite au moyen du formulaire type disponible sur le site internet www.afsca.be et doit être adressée au responsable de l'unité provinciale de contrôle de l'AFSCA compétente pour le lieu où l'activité est exercée. ➤ communiquer à ISS, avant le 1er janvier de chaque année, les jours de fermeture pour l'année à venir. ➤ mettre à disposition les locaux nécessaires, prévoir un espace suffisant pour la cuisine, les réfrigérateurs et les espaces de stockage, et assurer leur entretien technique. Les locaux doivent être conformes à la législation européenne en vigueur relative à l'hygiène des cuisines collectives. Le transport entrant et sortant des matières premières, denrées alimentaires et produits finis doit pouvoir s'effectuer aisément à l'aide de roll-containers ou de palettes. Le Client s'engage à disposer d'un espace sécurisé permettant le stockage des préparations et des denrées alimentaires et qui sera mis exclusivement à la disposition d'ISS. ➤ souscrire une assurance incendie pour les locaux mis à la disposition d'ISS, avec renonciation à recours de la part des assureurs à l'égard d'ISS. ➤ mettre à disposition le matériel nécessaire à la réalisation d'un service de qualité : fours mixtes, cutters, marmites industrielles, vaisselle, verrerie, etc. Le Client fournit également le linge et les nappes et serviettes en papier, et prend en charge les frais de remplacement de la porcelaine, des couverts, des verres, du petit matériel de cuisine et des plateaux. En ce qui concerne les distributeurs automatiques installés, le Client s'engage à assumer l'entière responsabilité de tout dommage causé aux distributeurs ou à leur contenu, quelle qu'en soit la cause (vol, vandalisme, etc.), et s'engage à souscrire à cet effet une assurance adéquate. ➤ mettre à disposition tous les conteneurs de déchets et en assurer l'enlèvement par une entreprise spécialisée. ➤ mettre à la disposition d'ISS les connexions téléphoniques et internet nécessaires, ISS s'engageant à les utiliser exclusivement dans le cadre de ses Services. ➤ assurer le nettoyage et l'entretien des conduits des hottes d'extraction, du bloc moteur et des conduits d'évacuation. Assurer l'entretien du chauffage central et de la climatisation, ainsi que l'entretien technique des locaux, de même que le nettoyage et l'entretien de tout ce qui se situe au-dessus de 1,80 mètre, des plafonds et des grilles de plafond, ainsi que le nettoyage quotidien du restaurant. ➤ assurer et prendre en charge tous les frais d'électricité, de chauffage, d'eau et d'évacuation des eaux usées. ➤ garantir ISS contre tout dommage résultant d'une défaillance du système de refroidissement. ➤ conclure un contrat de maintenance préventive pour la lutte contre les nuisibles et les insectes.
4.6.3	Si ISS installe des distributeurs automatiques, les dispositions suivantes s'appliquent : ➤ En ce qui concerne l'achat et le stockage des boissons, produits et denrées alimentaires : ISS achètera ces produits en son propre nom et pour son propre compte, ce qui signifie que le stock de boissons, produits, denrées alimentaires et emballages restera sa propriété. Les fournisseurs factureront directement à ISS. ISS stockera les marchandises à ses propres risques dans un entrepôt ou un local sécurisé mis à disposition par le Client. Cet espace doit être fermé à clé ou accessible au moyen d'un badge afin d'éviter tout vol. À partir du moment où les marchandises (produits, boissons et denrées alimentaires) sont stockées à cet endroit, le Client est responsable de tout dommage au magasin et de toute perte éventuelle de marchandises résultant d'une défaillance des réfrigérateurs ou congélateurs, telle qu'une panne de courant ou une variation de température, ou résultant d'un vol. Afin de prévenir le vol d'argent ou de marchandises dans l'inventaire, le personnel d'ISS et du Client doit suivre les procédures de réception et d'inventaire des distributeurs automatiques. Pour autant que ces procédures soient respectées par son personnel, ISS ne sera pas responsable en cas de vol d'argent ou de marchandises dans le stock. ➤ Le personnel d'ISS approvisionne les distributeurs automatiques avec des produits, boissons et denrées alimentaires achetés par ISS auprès de son réseau de fournisseurs agréés. ➤ Le nettoyage des distributeurs automatiques est de la responsabilité du Client. ➤ La collecte des recettes provenant des distributeurs automatiques est effectuée par ISS. ➤ Sauf interdiction expresse du Client, ISS est autorisée à apposer sur les distributeurs automatiques ses propres marques, signes et autres indications distinctives et/ou les marques de ses fournisseurs. ➤ Les quantités facturées correspondent toujours aux quantités qui seront utilisées pour établir la note de crédit. Les quantités sont facturées sur la base du relevé du compteur à la fin du mois. Le Client reconnaît expressément que l'activité de distribution automatique et la vente de produits, boissons et denrées alimentaires dans ce cadre sont exclusivement confiées à ISS. ISS demande au Client de ne mettre à disposition que des distributeurs permettant ou acceptant les paiements électroniques ou par carte, les paiements en espèces étant exclus. Le Client garantit une connexion internet/wifi stable et de qualité afin de permettre les paiements électroniques.
5	Livraison des Biens
5.1	Transfert de propriété. En cas de vente de Biens, ISS transfère les risques au Client au moment de leur livraison au Client, à son transporteur, ... Le droit de propriété est transféré au Client après qu'il ait rempli toutes ses obligations, y compris le paiement des frais, redevances et pénalités. Le Client ne peut donc en aucune manière disposer des Biens qui n'on pas été intégralement payés. Il ne peut les mettre à la disposition de tiers, les mettre en gage ou en transférer la propriété.
5.2	Garantie des produits. Seules les marchandises vendues sont couvertes par la garantie. Elle s'élève à 1 (un) an. La garantie ne s'applique que s'il n'y a pas d'indication que le défaut résulte d'une cause externe (par exemple, un acte de tiers, une mauvaise utilisation par le Client, un cas de force majeure). La présence d'un défaut est évaluée sur la base des engagements contractuels, de l'état actuel de la technique et des normes professionnelles en vigueur. N'est donc pas en soi un défaut : l'inadéquation du bien à l'usage auquel il est destiné ou acheté. Les défauts visibles qui n'ont pas été signalés par écrit au moment de la livraison ou les défauts cachés qui n'ont pas été signalés par écrit immédiatement après leur découverte ne seront pas remboursés.
6	Délais de livraison
6.1	Délais. Les Travaux, Services et/ou Biens sont exécutés/livrés à des moments et selon un calendrier déterminés d'un commun accord. Les délais de livraison et le planning sont toujours indicatifs. Ils sont fournis à titre indicatif et ne peuvent jamais donner lieu à l'annulation du contrat ou de la commande. Le Client n'a droit à aucune indemnité qui pourrait résulter du non-respect de ces délais, sauf accord écrit contraire.
7	Facture et paiement
7.1	Envoi. Les factures d'ISS sont envoyées exclusivement par voie électronique via le réseau Peppol, conformément aux dispositions légales applicables et à la norme européenne EN 16931. Le Client s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de pouvoir recevoir les factures électroniques via Peppol. Les factures d'ISS sont réputées, sauf preuve contraire, avoir été reçues à la date de leur envoi via Peppol.
7.2	Contestation. Toute contestation de la facture doit être notifiée par lettre recommandée dans les 15 (quinze) jours calendrier à compter de la date de la facture. Ce délai est un délai de péremption. Cela signifie que le Client ne peut plus contester la facture après ce délai.
7.3	Paiement. Toutes les factures ISS sont payables sur le compte bancaire notifié dans les 30 jours après la date de facture, sauf accord écrit contraire. La facture est considérée comme payée lorsque le montant total se trouve sur le compte bancaire d'ISS.
7.4	Retard ou défaut de paiement de la facture. Si le Client n'a pas payé une (1) facture à la date d'échéance, toutes les autres factures deviennent immédiatement exigibles dans leur intégralité. À ce moment-là, toutes les conditions de crédit expirent également. En cas de non-paiement à l'échéance, ISS peut majorer le montant de la facture d'une indemnité pour frais extrajudiciaires. Cette indemnité s'élève à 12 % (douze pour cent) du montant dû, avec un minimum de 125 EUR (cent vingt-cinq). En outre, ISS peut facturer un intérêt de retard de 1% (un) par mois entamé à partir de la date d'échéance de la facture. Si le taux d'intérêt prévu à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 (ou les règlements qui la remplacent) est plus élevé, c'est ce taux d'intérêt qui sera appliqué. L'indemnité et les intérêts de retard sont dus sans mise en demeure.
7.5	Cession. ISS peut céder, titriser ou mettre en gage ses créances. Le cas échéant, ISS en informe le client par écrit et la cession de créance s'applique immédiatement à toutes les créances existantes et futures, sauf disposition écrite contraire.
7.6	Absence de compensation. Le Client ne peut procéder à aucune compensation. Cela signifie que les factures d'ISS doivent toujours être payées, même si le Client a une créance sur ISS. ISS peut toujours exiger du client une garantie bancaire ou une autre sûreté pour l'exécution de ses obligations de paiement, sous réserve d'une notification écrite et motivée, et ce indépendamment des conditions de paiement convenues.
7.7	Garantie en faveur d'ISS. ISS peut toujours exiger du Client une garantie bancaire ou une autre sûreté pour l'exécution de ses obligations de paiement, sous réserve d'une notification écrite et motivée, et ce indépendamment des conditions de paiement convenues.
7.8	Spécifique aux services de catering : sauf convention contraire, tout paiement en espèces reçu lors du règlement ou toute autre forme de paiement que ISS reçoit des employés ou d'autres visiteurs du restaurant du Client pour la commande ou le paiement de produits alimentaires est encaissé par ISS et ces montants deviennent la propriété d'ISS. Si le Client détermine ou fixe les prix de vente des produits alimentaires, le Client est responsable du paiement de la TVA et



du remboursement de la TVA à l'administration de la TVA.

8 Litiges et responsabilité

- 8.1 **Réclamations et litiges.** Le Client doit signaler à ISS, par lettre recommandée, les réclamations et contestations relatives à l'exécution des Travaux ou Services, ou à la livraison des Biens, dans les 48 (quarante-huit) heures où il en a eu connaissance. A défaut, les Travaux, Services et/ou Biens seront réputés acceptés. Les pièces endommagées qui ont été remplacées et qui n'ont pas été conservées pour une expertise ultérieure ne sont pas remboursées.
- 8.2 **Responsabilité d'ISS.** ISS ne peut être tenu responsable que des dommages directs résultant d'une d'un défaut grave d'exécution, à l'exclusion des erreurs mineures, dans l'exercice de ses activités. La responsabilité annuelle totale d'ISS est en tout état de cause limitée à 1.000.000 d'euros ou au montant du chiffre d'affaires annuel d'ISS avec ce Client, le montant le plus bas étant retenu. Cette limitation s'applique également en cas de faute grave. ISS ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects, des dommages consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, le manque à gagner, les économies manquées, la perte de clientèle, la perte de données, le coût des biens ou services de remplacement, la cessation d'activité ou toute autre perte similaire. ISS ne peut être tenu responsable des dommages matériels purs et des dommages dus à la vétusté ou au mauvais état des bâtiments, des installations, du mobilier, de l'équipement, des dommages résultant de la perte de clés, des dommages d'image, des dommages moraux, du rappel de produits, etc. ISS n'est pas responsable de la pollution des eaux usées, de l'air, du sol ou de l'élimination des déchets résultant de ses activités chez le Client. ISS n'est pas non plus responsable des dommages résultant du non-respect par le Client de ses obligations en matière de protection et de sécurité au travail.
- 8.3 **Responsabilité extracontractuelle.** Sauf dans les cas où la loi l'interdirait, chaque Partie renonce à intenter une action en responsabilité extracontractuelle contre les auxiliaires ou agents d'exécution de l'autre Partie, tels que, entre autres, les employés, les dirigeants (statutaires et de fait), les employés indépendants et les sous-traitants, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales, en dérogation à l'article 6.3, §2 du Code civil. Les auxiliaires ou agents exécutifs sont des tiers bénéficiaires de cette disposition par laquelle les deux Parties confirment expressément, dans la mesure nécessaire, que l'article 18 de la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail continue à s'appliquer à la conduite des employés.

9 Personnel, Bien-être et Sécurité au travail

- 9.1 **Autorité sur le personnel d'ISS.** Le personnel d'ISS travaille exclusivement sous son autorité. Ils ne peuvent à aucun moment être considérés comme des employés ou des agents exécutifs du Client ou de son (ses) Client(s) (in)direct(s). Le Client ne peut exercer sur eux aucun pouvoir d'employeur (p. ex. en matière de salaires, de discipline et de licenciement). Le respect par le Client des obligations qui lui incombent en matière de bien-être au travail, ainsi que des instructions dans le cadre de l'exécution du contrat, ne peut être considéré comme l'exercice d'une autorité par le Client sur le personnel d'ISS ou du sous-traitant.
- 9.2 **Droit d'instruction du Client.** Le Client ne peut donner d'instructions à ISS ou au personnel du sous-traitant que (i) concernant l'exécution pratique du contrat, (ii) les lignes de conduite à suivre et les tâches à accomplir pour l'utilisation correcte des machines, équipements, biens et documents du client nécessaires à l'exécution du contrat, (iii) les remarques et instructions en cas d'exécution non correcte de la convention (sans que cela ne s'étende à l'exercice de l'autorité de l'employeur, tel que l'imposition de sanctions disciplinaires, pour lesquelles seul ISS est compétent),(iv) le respect des obligations en matière de bien-être au travail et de toute autre instruction incluse dans le contrat.
- 9.3 **Obligations d'information du Client en matière de (sous-)traitance.** Le Client est tenu de respecter toutes ses obligations légales d'information à l'égard des représentants des travailleurs en matière de (sous)-contrat. ISS n'est en aucun cas responsable de cette obligation. Si le Client charge ses employés ou personnes désignées de travailler avec ISS, ceux-ci restent sous l'autorité et la surveillance du Client. Ces dispositions s'appliquent également au(x) client(s) (in)direct(s) du Client pour qui le Client agit en relation avec ISS.
- 9.4 **Disponibilité du personnel.** Sauf convention contraire expresse et écrite, le personnel d'ISS ne travaille pas le dimanche, les jours fériés officiels ou les jours fériés extra-légaux (selon la convention collective sectorielle) accordés par le Client à son personnel. Ces jours fériés extra-légaux seront facturés au Client et ne donneront pas lieu à une réduction des prix convenus. Pour éviter toute ambiguïté, un congé extralégal est un congé accordé par le Client à son personnel et communiqué par écrit, qui est associé à un jour férié et qui a lieu à la même date chaque année. Si, en cours de contrat, le Client décide d'accorder des congés extralégaux en plus de ceux déjà communiqués au moment de la conclusion du contrat, ceci sera considéré comme une modification des Services pour laquelle ISS pourra modifier son prix en conséquence.
- 9.5 **Clause de non-sollicitation.** Sauf en cas d'obligations légales ou contractuelles d'acquisition (susmentionnées), le Client ne s'engagera dans aucune relation de travail ou collaboration, directement ou indirectement, avec lui ou avec une société affiliée, avec des personnes engagées par ISS, qu'elles soient employées ou non, en mission chez le Client ou avec des personnes (y compris des sous-traitants) dont la collaboration avec ou avec ISS a pris fin il y a moins de 2 (deux) mois, sauf moyennant le paiement d'une indemnité à ISS. Cette indemnité est égale soit à la redevance annuelle pour la collaboration avec cette personne, soit au coût total annuel du mécénat pour cette personne. Cette compensation sera déterminée au moment où les services extérieurs à ISS commenceront. Cette indemnité peut comprendre, selon le cas, des salaires, des avantages et des charges sociales, des factures ou des honoraires. ISS peut en outre réclamer une indemnité pour autant qu'elle puisse prouver le dommage. Cette clause s'applique jusqu'à 12 (douze) mois après la fin du contrat.
- 9.6 **Bien-être et sécurité au travail.** Le Client et son (ses) client(s) (in)direct(s) pour lesquels le Client s'engage vis-à-vis d'ISS doivent respecter les obligations en matière de bien-être et de sécurité au travail, y compris le "Contrat bien-être au travail - travail pour des tiers", en plus de leurs propres politiques. Ce document est disponible sur [Relations avec les fournisseurs](#).
- Le Client est conscient des risques spécifiques aux activités d'ISS. Le Client fournit en temps utile toutes les informations nécessaires au personnel d'ISS afin qu'il puisse fournir ses services en toute sécurité. Le Client est entièrement responsable des locaux dans lesquels ISS fournit ses Services. Le Client veille à ce que les systèmes de production, les machines, les matériaux et les équipements avec lesquels ISS entre en contact soient toujours en bon état, y compris en termes de sécurité, de protection et de fonctionnement. Le Client veille à ce que ceux-ci soient dans un état optimal, avant l'intervention d'ISS, afin d'éviter tout risque d'accident ou de dommage (par exemple, arrêt, blocage du redémarrage, protection des pièces dangereuses). Avant le début des Services, le Client effectuera conjointement avec ISS un audit de sécurité. ISS a le droit de refuser le démarrage des services tant que l'audit n'a pas été réalisé ou tant que les locaux ne sont pas entièrement conformes aux dispositions applicables en matière de bien-être au travail. Après l'intervention d'ISS, le Client veille à ce qu'ils soient à nouveau prêts à l'emploi. Le Client effectue les contrôles nécessaires à cet effet. Le Client veille à ce que, dans les environnements dans lesquels ISS doit travailler avec des ressources liquides, seuls des matériaux, des biens ou des équipements résistants à ces ressources (p. ex. élaboussures d'eau ou de vapeur) soient présents. Le Client est responsable de la protection contre l'humidité de ces matériaux, biens ou équipements. Le Client est tenu de prendre des mesures correctives immédiates dès qu'ISS a signalé des facteurs environnementaux qui augmentent la probabilité qu'ISS ou ses employés causent ou subissent des dommages. Le Client met à disposition les tapis, récipients ou tables roulantes nécessaires pour déposer les pièces démontées afin d'éviter qu'elles ne soient endommagées ou usées. Si le Client demande l'utilisation de matériaux et/ou de produits autres que ceux proposés par ISS, il en assume l'entière responsabilité vis-à-vis de son propre personnel, d'ISS, des sous-traitants, des autres contractants et des tiers. Si le Client demande des examens médicaux supplémentaires pour le personnel d'ISS ou des formations supplémentaires en matière de sécurité et de bien-être, en plus des exigences légales, les coûts et les heures consacrées à ces examens ou formations seront à la charge du Client.

10 Informations confidentielles, propriété intellectuelle et données personnelles

- 10.1 **Informations confidentielles.** Toute information relative aux activités, à la situation financière, aux opérations, à l'actif et au passif d'ISS ou du Client, ainsi que toute autre information relative à ISS ou au Client, qu'elle ait été obtenue avant ou après la conclusion du présent contrat, oralement, par écrit ou sous toute autre forme, y compris le contenu du présent contrat, des demandes de prix ("DP") et/ou des commandes. les informations relatives aux activités commerciales, au marketing, aux plans et programmes opérationnels, aux études de marché, aux stratégies commerciales, aux nouveaux produits, aux données relatives au personnel, aux données personnelles, aux clients, aux prix, aux ventes, aux informations financières, commerciales et techniques, au savoir-faire, aux meilleures pratiques ("*best practices*"), aux brevets, aux marques, aux droits d'auteur, aux secrets commerciaux et aux autres droits de propriété intellectuelle, sont considérées comme des informations confidentielles. L'utilisation des informations confidentielles est limitée aux fins spécifiques de l'accord. Les informations confidentielles obtenues dans le cadre du contrat doivent être considérées et traitées comme confidentielles par chaque Partie, tant pendant la durée du contrat que pendant les cinq (5) années suivant sa résiliation.
- 10.2 **Propriété intellectuelle.** Tous les dessins, spécifications, fournitures, calculs, planifications, méthodes de travail, systèmes de contrôle de la qualité, fichiers, données ou documents communiqués par ISS sont la propriété intellectuelle d'ISS, quel que soit le mode de communication ou le support de données sur lequel ils se trouvent. Ceci s'applique à toute information communiquée par ISS avant ou dans le cadre du contrat.
- 10.3 **Nom et logo.** Le Client n'utilisera pas le nom et/ou le logo d'ISS ou d'autres marques d'identification à des fins publicitaires, commerciales ou à d'autres fins commerciales sans l'accord écrit préalable d'ISS.
- 10.4 **Violation.** En cas de violation des obligations en matière d'informations confidentielles ou de propriété intellectuelle ou d'utilisation non autorisée du nom et/ou du logo d'ISS, le Client est tenu de verser une indemnité forfaitaire de 50.000 euros, sans préjudice du droit d'ISS de réclamer son indemnité réelle en lieu et place de cette indemnité.
- 10.5 **Protection des données personnelles.** En l'absence d'un contrat de traitement distinct, les Parties conviennent que, aux fins de la Législation sur la Protection des Données, elles sont des responsables de traitement indépendants en ce qui concerne les données à caractère personnel communiquées. Les Parties se conforment aux exigences de la Législation sur la Protection des Données en ce qui concerne leur propre traitement en tant que Contrôleur des données. Le Client garantit et s'engage à ce que lui-même et ses employés, agents et/ou sous-traitants (le cas échéant) se conforment à toutes les lois applicables en matière de protection des données et veillent à ce qu'ISS n'enfreigne aucune loi ou réglementation. Si le Client souhaite qu'ISS traite des données à caractère personnel en son nom et conformément à ses instructions de traitement pour atteindre la finalité décrite dans le Contrat, les Parties concluront un accord de traitement distinct.

11 Durée, suspension, force majeure et résiliation

- 11.1 **Durée.** Le contrat est conclu pour une durée initiale de 1 (un) an à compter de la date de début du contrat. Par début du contrat, on entend le premier jour de la livraison, sauf convention écrite contraire. À l'expiration de cette période, l'accord est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un an.
- 11.2 **Suspension.** ISS peut suspendre immédiatement l'exécution du contrat, sans préavis ni mise en demeure préalable, si le Client ne respecte pas l'une des conditions essentielles, y compris les conditions de paiement. ISS conserve tous ses droits au paiement en cas de suspension, y compris son droit à des dommages et intérêts le cas échéant.
- 11.3 **Force majeure.** ISS peut suspendre ses obligations ou résilier tout ou partie du contrat en cas de force majeure et ce, sans droit à indemnité de la part du Client. Sont considérés comme cas de force majeure la guerre, le terrorisme, la grève, le lock-out, le sabotage, les interruptions de transport, la pénurie de marchandises ou de matériel, les défauts d'outillage ou de machines, le manque de force motrice, les conditions atmosphériques, les accidents, les incidents et autres, et d'une manière générale tout événement inévitable et imprévisible qui rend impossible l'exécution d'un engagement d'ISS. ISS informe immédiatement le Client du début et de la fin d'un cas de force majeure. Les deux Parties s'efforcent de prévenir et de limiter les conséquences de l'inexécution du contrat pour cause de force majeure. ISS a le droit de facturer les coûts inévitables et prouvés qu'il doit continuer à supporter pendant la période de force majeure.
- 11.4 **Résiliation par l'une ou l'autre des Parties avec préavis.** Chaque Partie peut résilier le contrat par lettre recommandée avec un préavis de 6 (six) mois au plus tard avant l'échéance annuelle. Si le délai de préavis n'est pas suffisant pour couvrir les délais de préavis (et/ou les honoraires) du personnel non repris par un nouveau sous-traitant ou par le Client, conformément aux obligations légales ou conventionnelles, ISS a droit à une indemnité de la part du Client. Cette indemnité est égale au solde des frais de résiliation. Le Client indemniserait également ISS des frais qu'il a supportés, conformément à la législation applicable et aux conditions d'emploi du personnel concerné, sauf accord contraire entre le Client et ISS.
- 11.5 **Résiliation immédiate.** Chaque Partie peut résilier immédiatement le contrat par lettre recommandée adressée à l'autre Partie, sans préavis et sans droit à une indemnisation pour frais ou dommages de la part de l'autre Partie, si :
- a. l'autre Partie fait l'objet d'une demande de mise en faillite ou d'un contrôle administratif de son conseil d'administration par un tribunal ; ou
 - b. l'autre Partie a été informée par écrit d'une violation substantielle du contrat, à la suite de laquelle cette Partie s'est vu offrir une possibilité commercialement raisonnable de remédier à cette violation, mais ne l'a pas fait. Tout défaut de paiement des travaux, services ou marchandises sera considéré comme un manquement grave.
- 11.6 **Conséquences de la résiliation et de l'annulation.** La résiliation du contrat ne met pas fin aux dispositions qui, de par leur nature ou si elles sont prévues dans le contrat, survivent à la résiliation du contrat.
- Si ISS a repris certains employés du Client au début des prestations, tout mode de résiliation du contrat a pour effet que le Client reprend les employés d'ISS à partir de la fin du contrat selon les conditions d'emploi applicables. Si le contrat est résilié et que les services y afférents sont confiés par le Client à un ou plusieurs tiers, le Client veillera à ce que les employés d'ISS soient repris par le(s) nouveau(x) fournisseur(s) des services selon les règles applicables.
- Si, pour quelque raison que ce soit, le client résilie, annule ou suspend le contrat sans se conformer aux dispositions du présent article 11, il est redevable d'une indemnité égale au montant qui aurait été normalement facturé pendant la période où le contrat aurait dû rester en vigueur.
- Si le contrat prévoit l'achat de biens d'équipement par ISS et qu'une Partie résilie le contrat avant la fin de la période initiale, le Client rachète les biens d'équipement achetés par ISS à la valeur comptable restante ou rachète le contrat de location des biens d'équipement, selon le cas.
- A la fin du Contrat, ISS a le droit d'enlever les distributeurs automatiques, équipements de cuisine, meubles et toutes les installations qui sont la propriété d'ISS ou louées par ISS. ISS a le droit de laisser les locaux du Client dans l'état où ils se trouvent au moment de l'enlèvement de ces actifs. Les équipements de cuisine qui appartiennent au Client sont en principe laissés sur place. Le Client peut néanmoins demander à ISS d'enlever les équipements de cuisine qui appartiennent au Client à un prix supplémentaire à convenir entre les Parties, ou de reprendre les équipements de cuisine qui appartiennent à ISS à la valeur comptable restante ou à un prix à convenir.

12 Dispositions diverses

- 12.1 **Notification.** Toute notification prévue dans les présentes Conditions est envoyée par courrier électronique, sauf disposition contraire dans le présent contrat. Les lettres sont envoyées à l'adresse du siège social de l'autre Partie (ou à toute autre adresse notifiée par une Partie au moins cinq (5) jours auparavant). La date à respecter est la date figurant sur le récépissé ou, en cas de non-signature du récépissé, la date d'envoi.
- 12.2 **Nullité.** Si une disposition des Conditions ou du Contrat est nulle, invalide ou inapplicable (en tout ou en partie), cela se limitera à la disposition concernée et n'affectera pas l'invalidité, la validité ou l'applicabilité des autres dispositions des Conditions ou du Contrat.
- 12.3 **Droit applicable.** Les Conditions et le Contrat sont régis par le droit belge.
- 12.4 **Tribunal compétent.** En cas de litige, les tribunaux de commerce francophones de Bruxelles sont compétents.