

Conditions générales de vente — prestations de nettoyage

[Raison sociale], [forme], au capital de [] €, SIRET [], RCS [ville], TVA intracommunautaire [],
siège : [adresse], ci-après « le prestataire ».

Conditions en vigueur au [date]. Elles s'appliquent aux clients professionnels.

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de nettoyage et de propreté réalisées par le prestataire pour des clients professionnels. Elles constituent le socle de la négociation commerciale. Les conditions particulières d'un contrat ou d'un devis accepté prévalent sur elles en cas de contradiction.

Elles sont communiquées à tout client professionnel qui en fait la demande.

2. Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis écrit, établi après visite des locaux ou sur la base des informations fournies par le client : surfaces, zones, tâches, fréquences et horaires. Le devis est valable [] jours.

La commande est ferme à la réception du devis signé, ou du contrat de prestation signé pour les prestations récurrentes. Toute prestation supplémentaire ou modification du périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire accepté par écrit.

3. Prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, TVA en sus au taux en vigueur. Ils sont fixés :

- au forfait mensuel pour les prestations récurrentes ;
- au forfait ou à l'heure pour les prestations ponctuelles, selon le devis.

Lorsque le prix ne peut être fixé à l'avance, le devis précise sa méthode de calcul (taux horaire, nombre d'heures estimé, fournitures). Les prix des prestations récurrentes sont révisés selon la formule prévue au contrat ; à défaut, une fois par an, notamment pour tenir compte de l'évolution des salaires minima de la convention collective des entreprises de propreté.

4. Facturation et paiement

Les prestations récurrentes sont facturées mensuellement, à terme échu. Les prestations ponctuelles sont facturées à leur achèvement [ou : acompte de [] % à la commande].

Les factures sont payables à [] jours à compter de leur date d'émission, par [virement / prélèvement]. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

5. Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable :

- des pénalités de retard au taux de [] %, qui ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal ;

- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Après mise en demeure restée sans effet pendant [] jours, le prestataire peut suspendre ses prestations jusqu'au paiement complet.

6. Obligations du client

Le client :

- donne accès aux locaux aux horaires convenus et remet les clés, badges et codes nécessaires contre décharge ;
- met à disposition l'eau, l'électricité et, le cas échéant, un local de stockage fermé ;
- informe le prestataire des risques propres à son site et participe, lorsque la réglementation l'impose, à l'établissement du plan de prévention ;
- signale toute réclamation par écrit dans un délai de [] heures ouvrées après la prestation concernée.

7. Exécution des prestations

Le prestataire exécute les prestations avec son personnel, qu'il recrute, encadre et dirige seul, et avec son matériel et ses produits, sauf stipulation contraire. Il peut remplacer un agent à tout moment en assurant la continuité du service.

Les fréquences et tâches sont celles du devis ou du contrat. Les prestations non réalisées du fait du client (accès impossible, locaux encombrés) restent dues.

8. Réclamations et qualité

Toute réclamation est formulée par écrit, en précisant la zone et la nature du défaut. Le prestataire intervient pour y remédier dans un délai de [] heures ouvrées. Les contrôles de qualité sont réalisés contradictoirement.

9. Responsabilité et assurance

Le prestataire est responsable des dommages causés par son personnel ou son matériel dans l'exécution des prestations. Il est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de [assureur], police n° [], dont l'attestation est remise sur demande.

Sa responsabilité ne peut être engagée pour les dommages résultant d'un défaut des locaux, d'une information erronée du client ou d'un cas de force majeure.

10. Reprise du personnel

Lorsque le prestataire succède à une autre entreprise de propreté sur un site, ou lui cède un marché, l'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté (IDCC 3043) peut s'appliquer. Le client communique les informations dont il dispose pour permettre son application.

11. Durée et résiliation

Les prestations récurrentes sont conclues pour la durée prévue au contrat. Chaque partie peut résilier en cas de manquement grave de l'autre, non réparé [] jours après mise en demeure par

lettre recommandée avec accusé de réception.

12. Données personnelles

Le prestataire traite les données de ses contacts chez le client pour l'exécution du contrat et la facturation. Ses agents ne consultent ni ne déplacent aucun document présent dans les locaux.

13. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Les parties recherchent une solution amiable avant toute action ; à défaut, compétence est attribuée au tribunal de commerce de [ville].

Comment s'en servir

Ces CGV visent les clients professionnels. Pour un particulier ou une copropriété gérée sans syndic professionnel, les règles du code de la consommation s'ajoutent : informations précontractuelles, droit de rétractation dans certains cas, médiateur de la consommation.

Remettez-les à tout client professionnel qui les demande. L'article L441-1 du code de commerce en fait une obligation, et elles sont le socle de la négociation. Joignez-les à vos devis et annexe-les à vos contrats.

Complétez les blancs de l'article 5. Les pénalités de retard et l'indemnité de 40 € s'appliquent de plein droit, mais vos factures doivent les mentionner, et un taux écrit évite la discussion.

Préparez la facturation électronique. À partir du 1er septembre 2027, les PME et TPE émettront leurs factures entre professionnels par une plateforme agréée. Vérifiez que vos mentions de facturation suivent.

Ce modèle est une trame. Faites relire la version finale par un juriste.