

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

Neston SA - Version 1.0 du 01.01.2026 - Applicables à tout contrat, mandat et devis

1. DOMAINE D'APPLICATION

- | | |
|--|---|
| <p>1.1 Les présentes conditions générales (« CG ») régissent l'ensemble des offres, devis, mandats, contrats et prestations de nettoyage, d'entretien, de conciergerie et de services associés fournis par Neston SA, Route de Chancy 179, 1232 Confignon, IDE CHE-467.985.409 (« Neston »), à son client (« le Client »).</p> <p>1.2 Neston s'adresse principalement à une clientèle professionnelle (entreprises, institutions, régies, copropriétés) et intervient également auprès de clients particuliers. À l'égard de ces derniers, les dispositions impératives du droit de la consommation demeurent réservées.</p> | <p>1.3 Par la remise du mandat ou la signature du devis ou du contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CG et les accepter. Elles valent pour l'ensemble des mandats confiés à Neston, pour autant qu'il n'ait pas été expressément convenu d'autres accords par écrit.</p> <p>1.4 Seules conditions contractuelles valables, elles priment notamment sur les conditions d'achat du Client. En cas de contradiction, les dispositions du contrat particulier priment sur les présentes CG.</p> |
|--|---|

2. OFFRES, DEVIS ET CONCLUSION DU CONTRAT

- | | |
|--|---|
| <p>2.1 Les offres de Neston sont établies sur la base des informations communiquées par le Client et, le cas échéant, d'une visite préalable des locaux. Elles sont valables 30 jours dès leur date d'émission, sauf mention contraire.</p> <p>2.2 Le contrat est réputé conclu dès la signature du devis ou du contrat par le Client, ou dès le commencement d'exécution des prestations avec son accord.</p> | <p>2.3 Les prix correspondent aux services proposés et aux conditions identifiées lors de l'établissement du devis. Si les surfaces, la configuration des locaux, les fréquences ou les contraintes d'accès s'avèrent différentes de celles annoncées, Neston se réserve le droit d'adapter le prix après en avoir informé le Client.</p> <p>2.4 L'offre acceptée et le cahier des charges font partie intégrante du contrat.</p> |
|--|---|

3. DESCRIPTION ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS

- | | |
|---|---|
| <p>3.1 Neston s'engage, pour chacune des tâches énoncées dans le cahier des charges, à fournir une prestation optimale, exécutée selon les règles de l'art par des collaborateurs dûment formés et au moyen de produits approuvés.</p> <p>3.2 Neston exécute ses prestations dans le respect de la Directive Hygiène et Sécurité (MSST de la SUVA) et prend toutes les mesures ordonnées par la loi et dictées par les exigences et l'expérience afin de prévenir tout accident aux personnes et tout dommage aux choses.</p> <p>3.3 Sont inclus dans les prestations la fourniture des produits et du matériel de nettoyage, ainsi que la fourniture et l'entretien des uniformes des agents de Neston.</p> | <p>3.4 Les prestations s'entendent pour des interventions de jour, entre 6h00 et 23h00. En cas de nécessité, les interventions de nuit, les jours fériés ou les dimanches font l'objet d'une majoration.</p> <p>3.5 Les prestations sont suspendues les jours fériés officiels de chaque canton, sauf convention contraire. Le prix forfaitaire étant calculé sur une base annuelle, ces suspensions ne donnent pas lieu à réduction.</p> <p>3.6 Neston demeure libre du choix de ses méthodes de travail, de ses produits et de l'organisation de ses équipes, sous réserve des exigences particulières convenues avec le Client.</p> |
|---|---|

4. PERSONNEL DE NESTON

- | | |
|---|--|
| <p>4.1 Neston emploie son personnel conformément au droit suisse du travail et à la convention collective de travail du secteur du nettoyage. Elle assume l'intégralité des charges sociales, assurances et obligations légales le concernant.</p> <p>4.2 Le personnel demeure en tout temps sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives de Neston. Toute demande du Client est adressée à l'interlocuteur désigné par Neston, et non directement aux collaborateurs présents sur site.</p> | <p>4.3 Neston veille à la stabilité des équipes affectées au site du Client. Elle peut toutefois être amenée à remplacer un collaborateur, notamment en cas d'absence, de congé ou de réorganisation ; elle en informe alors le Client et s'assure que le remplaçant soit formé aux spécificités du site.</p> <p>4.4 Les collaborateurs de Neston ne sont pas autorisés à encaisser le paiement des prestations réalisées.</p> |
|---|--|

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

- | | |
|--|---|
| <p>Le Client s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> — garantir au personnel de Neston un accès libre et sûr aux locaux aux horaires convenus, et fournir les moyens d'accès nécessaires (clés, badges, codes) ; — mettre gratuitement à disposition l'eau, l'électricité, un point d'eau et un local fermant à clé pour le matériel et les produits ; — mettre à disposition un vestiaire ou un espace permettant au personnel de se changer ; | <ul style="list-style-type: none"> — informer Neston sans délai de tout risque particulier, de toute consigne de sécurité et de toute modification affectant les locaux, les horaires ou l'organisation ; — ranger et libérer les surfaces à nettoyer afin de permettre une exécution normale des prestations ; — désigner un interlocuteur habilité à valider les prestations et à traiter les réclamations. <p>5.1 En cas d'impossibilité d'intervention ou d'annulation de rendez-vous non annoncée à l'avance et dont la responsabilité incombe au Client, Neston se réserve le droit de facturer le coût du déplacement ou de l'attente de l'équipe technique.</p> |
|--|---|

6. PRIX, INDEXATION ET PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

- | | |
|---|--|
| <p>6.1 Les prix indiqués s'entendent toujours hors taxes, sauf indications contraires. La TVA au taux légal en vigueur s'ajoute au prix convenu.</p> <p>6.2 Sauf convention contraire, les prix comprennent la main-d'œuvre, les charges sociales, le matériel, les produits d'entretien, les uniformes et les frais de déplacement. Ils ne comprennent pas les consommables sanitaires (papier, savon, sacs), facturés séparément.</p> <p>6.3 Dès la deuxième année contractuelle, le montant est ajusté conformément aux tarifs de la convention collective de travail du nettoyage, afin de tenir compte de l'éventuelle hausse du coût de la vie ainsi que des adaptations salariales décidées de manière paritaire dans la branche.</p> | <p>6.4 Neston négocie l'indexation du prix annuel sur la base des recommandations de la Commission professionnelle paritaire du nettoyage.</p> <p>6.5 Neston se réserve en outre le droit d'augmenter ses tarifs en cas de modifications officielles ou légales des salaires minimaux, des charges sociales ou des taxes. Ces augmentations font l'objet d'une communication écrite et sont applicables aux factures correspondant aux interventions réalisées après leur entrée en vigueur.</p> <p>6.6 Toute demande de travaux complémentaires non visée par le contrat fait l'objet d'un devis spécifique. Ces prestations peuvent être intégrées par avenant et sont soumises aux mêmes modalités de paiement, de facturation et de révision de prix que celles du contrat.</p> |
|---|--|

7. FACTURATION ET PAIEMENT

- | | |
|---|---|
| <p>7.1 Les factures sont remises en début de mois pour les prestations régulières et après les travaux pour les interventions ponctuelles. Elles sont payables à 30 jours net, sans escompte ni déduction.</p> <p>7.2 À l'échéance, le Client est en demeure sans rappel préalable. En cas de retard de paiement ou d'envoi de rappel, Neston se réserve le droit de facturer des intérêts de retard au taux légal de 5 % l'an (art. 104 CO) ainsi que des forfaits de rappel de CHF 20.— par rappel.</p> | <p>7.3 En cas de retard supérieur à trente (30) jours, Neston est en droit de suspendre ses prestations, après avertissement écrit, jusqu'au règlement intégral des montants dus, sans que le Client puisse prétendre à une indemnité.</p> <p>7.4 Le Client ne peut compenser ses dettes envers Neston qu'avec l'accord écrit de celle-ci ou si sa créance a été reconnue par jugement définitif.</p> |
|---|---|

8. CONTRÔLE, RÉCLAMATIONS ET DÉGÂTS

- | | |
|---|--|
| <p>8.1 Le Client peut contrôler à n'importe quel moment les prestations de Neston. Les réclamations fondées sont traitées dans les plus brefs délais. Pour effectuer les corrections, le Client accorde toutefois à Neston un délai acceptable pour les deux parties.</p> <p>8.2 Tout incident ou accident, quelle que soit sa nature, est annoncé sans délai au Client, respectivement à Neston.</p> | <p>8.3 Les prétentions concernant les dégâts provoqués par les collaborateurs de Neston doivent être formulées dans les 5 jours suivant leur constatation, faute de quoi elles seront considérées comme non recevables. Le Client permet à Neston et à son assureur de constater le dommage avant toute remise en état.</p> <p>8.4 Neston ne peut en aucun cas être tenue de réparer les dérangements et les conséquences résultant de l'exécution du contrat. Sont exclus, dans les limites permises par la loi, les dommages indirects, la perte d'exploitation et le manque à gagner.</p> |
|---|--|

9. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

- | | |
|--|---|
| <p>9.1 Neston certifie être au bénéfice de polices d'assurances couvrant ses prestations, tous les risques inhérents à son activité ainsi que ceux de ses agents, et remplit toutes les obligations légales d'assurances la concernant. Une attestation est remise au Client sur demande.</p> <p>9.2 Si Neston a négligé de prendre les mesures de prévention prévues à l'article 3.2, elle est tenue pour seule responsable de toute action et réparation de dommage qui pourraient lui être intentées du fait de sa négligence ou de celle de ses représentants.</p> | <p>9.3 Neston décline toute responsabilité pour les dommages résultant de la vétusté ou de la nature particulière des revêtements, matériaux et mobiliers lorsque le Client n'a pas signalé leurs exigences d'entretien spécifiques.</p> <p>9.4 Neston décline toute responsabilité pour les objets de valeur et les documents confidentiels laissés sans surveillance dans les locaux.</p> |
|--|---|

10. SECRET ET CONFIDENTIALITÉ

- | | |
|---|--|
| <p>10.1 Neston s'engage, tant pour elle-même que pour ses collaborateurs, à ne communiquer à quiconque, sous quelque forme que ce soit, les renseignements connus d'elle ou de ses préposés sur les sites pendant l'exécution de sa mission.</p> <p>10.2 D'une façon générale, les collaborateurs de Neston sont tenus à la plus entière discrétion pour tout ce qui touche aux clients, tant vis-à-vis du personnel de ces derniers que vis-à-vis de quiconque de l'extérieur.</p> | <p>10.3 Neston s'engage à conserver confidentiels les documents et informations de quelque nature qu'ils soient — économique, technique, juridique — auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat, et à faire respecter ces dispositions par l'ensemble de son personnel intervenant sur les sites.</p> <p>10.4 Ces obligations subsistent pendant trois (3) ans après la fin du contrat. Le Client est soumis à une obligation réciproque s'agissant des informations relatives à l'organisation et aux méthodes de Neston.</p> |
|---|--|

11. PROTECTION DES DONNÉES

- | | |
|---|---|
| <p>11.1 Neston traite les données personnelles du Client conformément à la loi fédérale sur la protection des données (LPD), exclusivement aux fins d'exécution du contrat, de facturation et de gestion de la relation commerciale.</p> | <p>11.2 Ces données ne sont pas transmises à des tiers, sous réserve des auxiliaires nécessaires à l'exécution des prestations et des obligations légales. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression, exerçable à l'adresse info@neston.ch.</p> |
|---|---|

12. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION

- | | |
|--|---|
| <p>12.1 Sauf convention contraire, le contrat entre en vigueur après signature par les représentants dûment autorisés des deux parties, pour une durée d'une (1) année, avec tacite renouvellement.</p> <p>12.2 Il peut être résilié par écrit par l'une des parties trois (3) mois pour la fin d'un mois avant la date d'anniversaire du contrat.</p> | <p>12.3 Chaque partie peut résilier avec effet immédiat pour de justes motifs, notamment en cas de violation grave et répétée des obligations demeurée sans effet après mise en demeure écrite, ou en cas d'ouverture d'une procédure de faillite ou de sursis concordataire.</p> <p>12.4 À l'issue du contrat, le Client restitue sans délai tout matériel appartenant à Neston, et Neston restitue l'ensemble des clés, badges et moyens d'accès qui lui ont été confiés.</p> |
|--|---|

13. FORCE MAJEURE

- | | |
|---|--|
| <p>13.1 Aucune partie n'est responsable de l'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, soit tout événement imprévisible et insurmontable échappant à son contrôle (catastrophe naturelle, incendie, épidémie, décision des autorités, grève générale, interruption durable des accès).</p> | <p>13.2 Si le cas de force majeure perdure au-delà de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier le contrat par écrit, sans indemnité de part et d'autre.</p> |
|---|--|

14. INTERDICTION DE DÉBAUCHAGE

- | | |
|---|---|
| <p>14.1 Pendant toute la durée du contrat et durant douze (12) mois suivant son terme, le Client s'interdit d'engager, directement ou indirectement, tout collaborateur de Neston affecté à ses locaux, sans l'accord écrit préalable de Neston.</p> | <p>14.2 En cas de violation, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire correspondant à six (6) mois du salaire brut du collaborateur concerné, sans préjudice du droit de Neston de réclamer la réparation d'un dommage supérieur.</p> |
|---|---|

15. DISPOSITIONS FINALES, DROIT APPLICABLE ET FOR

- | | |
|--|---|
| <p>15.1 Toute modification du contrat requiert la forme écrite, de même que la renonciation à cette exigence. Le Client ne peut céder ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de Neston.</p> <p>15.2 Neston se réserve le droit de modifier les présentes CG, moyennant communication écrite ou électronique avec un préavis de trente (30) jours. À défaut d'opposition écrite dans ce délai, les nouvelles CG sont réputées acceptées.</p> | <p>15.3 L'invalidité ou la modification valide de certaines clauses ne touche pas à la validité des autres clauses des contrats et des présentes CG. La clause défailante est remplacée par une disposition valable économiquement équivalente.</p> <p>15.4 Le droit suisse est applicable, à l'exclusion des règles de conflit de lois. Pour tout litige survenant en relation avec le contrat, les Tribunaux du canton de Genève sont seuls compétents, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi.</p> |
|--|---|