

Conditions générales

CleaningPro Solution — Version 2026-10, en vigueur dès le 1 novembre 2026

Art. 1 – Parties et champ d'application

Les présentes conditions générales (CGV) régissent les relations entre CleaningPro Solution, Gartenstrasse 17, 2503 Biel/Bienne, Suisse (ci-après « nous »), et ses clients pour toutes les prestations de nettoyage, sauf accord écrit contraire.

Art. 2 – Devis et conclusion du contrat

Chaque prestation fait l'objet d'un devis écrit, qui précise sa durée de validité. Le contrat est conclu à l'acceptation écrite du devis par le client (un e-mail suffit).

Les présentes CGV, dans leur version mentionnée dans le devis, font partie intégrante du contrat.

Art. 3 – Prix

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), selon les modalités précisées dans le devis. Les travaux supplémentaires demandés sur place sont facturés après accord du client.

Art. 4 – Obligations du client

Le client garantit l'accès aux locaux à la date convenue, ainsi que la disponibilité de l'eau et de l'électricité. Il signale avant l'intervention les surfaces ou objets fragiles ou nécessitant un traitement particulier.

Art. 5 – Clés et accès

Lorsque l'intervention a lieu en l'absence du client, celui-ci nous remet les clés ou les moyens d'accès nécessaires selon les modalités convenues dans le devis.

Nous conservons les clés avec soin et les restituons à la fin de l'intervention ou selon les modalités convenues.

En cas de perte ou de détérioration de clés qui nous est imputable, notre responsabilité est engagée conformément à l'article « Responsabilité ».

Art. 6 – Report et annulation

Une demande de report ou d'annulation doit nous être communiquée le plus tôt possible.

Le report ou l'annulation est gratuit jusqu'à 48 heures avant l'intervention. Au-delà, des frais de 50 % du montant du devis sont facturés.

Art. 7 – Garantie de fin de bail

En cas de réserve lors de l'état des lieux portant sur une prestation que nous avons réalisée, nous intervenons à nouveau sans frais.

La réserve doit nous être signalée dans un délai de 48 heures après l'état des lieux.

Présence lors de l'état des lieux : votre présence ou celle d'un représentant est souhaitée. Sur demande et selon nos disponibilités, un membre de notre équipe peut y assister. Si nous sommes absents, le procès-verbal doit nous être transmis avec la réserve.

Nous intervenons à nouveau dans un délai de 3 jours ouvrables après le signalement.

La garantie ne couvre pas les dégâts, l'usure normale, les défauts préexistants ni les éléments non compris dans la prestation.

Art. 8 – Réclamations

Toute réclamation doit nous être adressée par écrit dans un délai de 48 heures après l'intervention, afin de permettre une vérification.

Art. 9 – Responsabilité

Nous répondons des dommages causés par notre faute, dans les limites de notre assurance responsabilité civile. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute grave ou d'intention (art. 100 CO).

Les dommages résultant de l'usure, d'un défaut existant ou d'un matériau inadapté à un nettoyage usuel sont exclus.

Art. 10 – Paiement

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours, selon le mode de paiement indiqué sur la facture.

En cas de retard de paiement, l'intérêt moratoire légal est dû et des frais de rappel de CHF 50.– peuvent être facturés.

Art. 11 – Sous-traitance

Nous pouvons confier tout ou partie d'une prestation à des sous-traitants. Nous restons responsables envers le client de la bonne exécution de la prestation.

Art. 12 – Protection des données

Le traitement des données personnelles est décrit dans notre politique de confidentialité (<https://cleaningprosolution.ch/fr/confidentialite>).

Art. 13 – Droit applicable et for

Les présentes conditions sont soumises au droit suisse.

Le for est à Biel/Bienne, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi, notamment pour les consommateurs.

Art. 14 – Langue

Les présentes CGV existent en français, en allemand et en anglais. En cas de divergence, la version française fait foi.