



## Conditions Générales de vente de Biens et de Services – Veolia et ses filiales

### 1. Champ d'application

Les présentes Conditions s'appliquent à tout contrat par lequel Veolia nv-sa, ou une de ses filiales belge (ci-après dénommé Veolia) s'engage à fournir des biens et/ou des services aux Clients. Veolia nv-sa et/ou ses filiales belges ne sont en aucun cas tenues solidairement. Les présentes Conditions sont annexées à l'offre et au contrat de sorte que le Client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à la conclusion du contrat et les avoir acceptées. Les conditions générales d'achat du Client et/ou toutes autres stipulations ou conditions contractuelles fournies par le Client ne sont pas d'application, à moins que Veolia n'ait, au moment de l'acceptation de la commande, accepté par écrit et de manière expresse l'application de ces conditions du Client ou d'une partie de celles-ci. Il ne peut en outre être dérogé aux présentes Conditions que par un accord écrit entre les parties, et en aucun cas par le biais des conditions de bon de commande du Client. Sauf communication par Veolia d'une version plus récente des conditions générales de vente, les présentes Conditions s'appliqueront dès leur acceptation à toutes les relations futures entre parties.

### 2. Formation du contrat

Le contrat ne peut être tenu pour valablement établi que : 1. si une offre écrite de Veolia a fait l'objet d'une acceptation sans réserve de la part du Client ; ou 2. si Veolia accepte expressément une commande qui lui a été passée par le Client. Les offres faites par Veolia sont valables pendant un mois à dater de leur signature, sauf stipulation contraire expresse.

### 3. Prix

Les prix sont exprimés en euros et sont hors TVA. La TVA et tous les autres droits, impositions, taxes, frais de paiement ou de change sont à charge du Client. Les frais de transport et de conditionnement sont à charge du Client. Veolia peut ajuster les prix unilatéralement de manière raisonnable et proportionnée afin de répercuter des surcoûts directs ou indirects en cours de contrat : (i) en cas de modification des informations ou des données fournies par le Client ou si ces informations s'avèrent incorrectes ou incomplètes, (ii) en cas de changement dans la structure des coûts si le prix des biens ou services achetés par Veolia auprès des tiers sont augmentés ou si ces biens et/ou services sont (temporairement) indisponibles auprès des fournisseurs habituels ; et/ou (iii) en cas d'augmentation du coût des salaires, des charges sociales, des taxes, du prix des matières premières, des matériaux, des frais de transport ou des prix de l'énergie.

### 4. Conditions de paiement

**4.1.** Les biens et/ou services fournis par Veolia seront payés dans les trente jours calendaires suivant la date de la facture.

**4.2.** En cas de non-respect d'une échéance, toutes les sommes restant dues par le Client porteront automatiquement et sans notification des intérêts au taux prévu par la loi du 2 août 2002 sur la lutte contre les arriérés de paiement dans les transactions commerciales.

**4.3.** En outre, et sauf à établir que les montants ci-après dépassent manifestement le préjudice subi par Veolia (auquel cas ils seront réduits en conséquence), toutes les sommes impayées par le Client seront automatiquement majorées de 12 %, avec un minimum de 50,00 (cinquante) euros, à titre d'indemnisation de tout dommage et frais de recouvrement pertinents sans qu'une notification ou une mise en demeure préalable ne soit requise.

**4.4.** Le Client ne pourra en aucun cas refuser de payer des montants dus à Veolia du fait d'une compensation sur des montants qui lui seraient dus par Veolia.

### 5. Livraison

**5.1.** A moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement, tous les délais de livraison doivent être considérés comme purement indicatifs.

**5.2.** Sauf stipulation contraire expresse, tous les biens sont livrables « EXW » à l'endroit indiqué dans les conditions spécifiques, conformément à la version la plus récente des INCOTERMS et le transport a lieu aux frais et risques du Client.

**5.3.** Tout événement de force majeure ou événement situé en dehors du contrôle de Veolia, de même que tout événement raisonnablement imprévisible au moment de la rédaction du contrat entraîne la suspension du délai de livraison, pendant toute la période où cet événement rend impossible la livraison dans le délai convenu.

**5.4.** Si la livraison est retardée par la suite d'un événement qui se produit du fait d'une action ou d'une omission du Client et ce, quelle qu'en soit la cause, le Client sera automatiquement redevable à Veolia des intérêts de retard dont il est question à l'article 4.2, ainsi que d'un droit de magasinage, égal à 0,5 % par mois entamé, calculé sur le prix de vente des biens concernés, sauf à établir que ces montants excèdent manifestement le préjudice subi par Veolia auquel cas ils seront réduits en conséquence.

**5.5.** Veolia sera informée au moment-même de la livraison, à confirmer dans les 48 heures suivant la livraison par lettre recommandée, de tout dommage et/ou de tout défaut apparent, faute de quoi le Client sera déchu de son droit de réclamation.

### 6. Responsabilité pour vices cachés

Après livraison, Veolia n'est tenue qu'à la garantie contre les vices cachés telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil conformément aux conditions et limites fixées ci-après. Toute réclamation fondée sur des vices cachés doit être notifiée à Veolia par lettre recommandée dans les douze mois suivant la date de la livraison. Après cette période aucune suite ne sera donnée à toute réclamation quelconque de quelque type que ce soit fondée sur les vices cachés. Veolia ne sera pas responsable d'une défectuosité (i) si le Client ou un tiers effectue des modifications ou des réparations aux biens et/ou services fournis sans l'autorisation préalable de Veolia, (ii) si le Client n'a pas immédiatement entrepris toutes les démarches appropriées pour limiter le dommage causé par une défectuosité, (iii) si le Client empêche Veolia de résoudre une défectuosité, (iv) si le Client a utilisé les biens ou services à d'autres fins ou dans d'autres circonstances que celles pour lesquelles ils étaient destinés, (v) si le Client n'a pas installé et mis en place toute amélioration quelconque fournie par Veolia qui remédie à cette défectuosité ou (vi) dans le cas de l'art. 5.4.

### 7. Responsabilité de Veolia

**7.1.** Pendant la durée du contrat, Veolia sera responsable : (i) de l'exécution des obligations définies dans le contrat et (ii) des dommages directs consécutifs à un manquement à ses obligations définies par le présent contrat, sans préjudice des cas de limitations de responsabilité.

**7.2.** Veolia n'est responsable que de sa faute ou des fautes de ses employés ou de ses sous-traitants. Veolia ne peut pas être tenue responsable : (i) des dommages provoqués par des interventions en dehors des missions qui lui sont confiées et ne relevant donc pas de sa responsabilité, notamment en cas de dommages résultant du dol, d'actes de malveillance, de vandalisme des personnes dont le Client répond ou de tout autre fait des tiers ; (ii) des dommages provoqués par des circonstances inhabituelles de chocs, d'humidité, de corrosion, de contamination, de chaleur, etc. ; (iii) des dommages provoqués par des vices cachés du bâtiment ou des Installations du Client et (iv) en cas de force majeure tel que défini dans l'Article 9.



**7.3.** Veolia ne sera en aucun cas, même pas en cas de faute lourde, responsable de la perte de bénéfices ou de l'arrêt des activités, de perte de revenus, de la perte de données (en ce compris mais non exclusivement tout frais quelconque de récupération et de restauration des données perdues), de la perte de contrats, de la perte d'activité, de la perte de goodwill, coûts financiers, perte d'opportunité, la perte de réputation, dommages moraux, les dommages résultants d'engagements spécifiques pris par le Client avec des tiers (clauses de dédit, pénalités forfaitaires, clauses "take or pay" ... ), réclamations extracontractuelles de tiers ou de tout dommage indirect ou immatériel, quelle que soit la cause de l'action sur lequel se base cette réclamation.

**7.4.** La responsabilité cumulée de Veolia par an et par cas, tant pour les dommages contractuels que pour les dommages extracontractuels, sera en tout cas, même en cas de faute lourde ou négligence grave, limitée à 50% des sommes effectivement perçues par Veolia au titre du contrat au cours des 12 derniers mois précédant la réclamation, avec un minimum de 15.000€. e. Nonobstant ce qui précède, Veolia ne limite pas sa responsabilité pour faute ayant engendré des dommages corporels ou décès. Chaque demande d'indemnisation doit être introduite auprès de Veolia par lettre recommandée dans un délai de maximum 30 jours après la survenance du dommage, faute de quoi le Client sera déchu de son droit de réclamation.

**7.5.** Cette clause 7 reste en vigueur durant les 5 années suivant la fin du contrat.

## **8. Assurance**

Veolia déclare avoir souscrit une police auprès d'une compagnie d'assurances réputée. Ladite police couvre sa responsabilité civile en réparation des dommages occasionnés tant à des personnes qu'à des biens, et dans la mesure où lesdits dommages sont la conséquence de sa faute ou de celle de ses préposés. Le Client renonce à tout recours à l'encontre de Veolia au-delà des garanties souscrites ou des limitations de responsabilité, notamment celles visées à l'article 7, à moins que la loi ne l'y autorise.

## **9. Force majeure**

Les parties sont autorisées à suspendre une ou plusieurs de leurs obligations, et/ou à résoudre ou résilier le contrat, partiellement ou totalement, sans droit à indemnisation dans le chef du Client, dans des circonstances exceptionnelles et/ou en cas de force majeure rendant l'exécution du contrat impossible (telles que, non limitativement, la guerre, la menace de guerre, des troubles majeurs, la destruction par le feu ou par une autre cause, la paralysie partielle ou complète de la circulation, des décisions judiciaires ou gouvernementales, une défaillance importante des fournisseurs, sous-traitants ou agents d'exécution de Veolia, une grève, un lock-out, un dérèglement dans l'organisation interne, un arrêt de la production ou tout autre évènement imprévisible et irrésistible), mais également dans les cas où l'exécution du contrat serait illégale, ou susceptible de porter atteinte à l'hygiène, la sécurité des personnes ou à l'environnement. Les parties ne sauraient par ailleurs être tenues responsables en cas d'inexécution de leurs obligations dans la mesure où cette inexécution est due aux conséquences de la pandémie de Covid-19, et où les obstacles qui en résultent ne peuvent pas être raisonnablement surmontés.

## **10. Imprévision**

Si après la conclusion du contrat des circonstances imprévisibles ou imprévues surviennent qui rendent l'exécution du contrat par Veolia substantiellement plus difficile ou plus onéreuse, Veolia peut envoyer au Client une lettre de notification et une proposition d'adaptation du contrat. Le Client disposera d'un délai de 30 jours pour répondre et formuler des observations éventuelles. Pendant la procédure d'adaptation, les parties poursuivront l'exécution du contrat dans les conditions existantes. Les modifications résultant du présent article donneront lieu à l'établissement d'un avenant. A défaut d'avenant ou d'accord dans les 60 jours après la proposition d'adaptation du contrat, le contrat pourra être suspendu ou résilié par lettre recommandée par Veolia sans qu'une quelconque indemnité ou dédommagement ne soit dû au Client.

## **11. Conformité à la législation et la réglementation**

**11.1.** Veolia s'engage à fournir des biens et à réaliser les services conformément à la législation et la réglementation en vigueur à la date de signature du contrat.

**11.2.** En cas de modification de la législation, des normes ou de la réglementation pendant la durée du contrat, le Client supporte le surcoût suite aux adaptations nécessaires au contrat, modification des biens ou des services, et conserve la responsabilité administrative, technique et financière de la mise en conformité de ses Installations avec la législation en vigueur.

**11.3.** Jusqu'à la réalisation des travaux complémentaires de mise en conformité, la responsabilité de Veolia vis-à-vis du Client, de l'administration et des tiers, sera déchargée au regard des préjudices découlant de cette situation et, le cas échéant, le Client indemniserait entièrement Veolia des condamnations qui pourraient être prononcées contre elle.

## **12. Transfert de propriété**

Veolia conserve la propriété des biens vendus jusqu'à ce que le Client ait exécuté toutes ses obligations, en ce compris le paiement des intérêts, des indemnisations pour les dommages et les frais s'il y a lieu. Jusqu'à ce moment, le Client ne donnera pas les biens en gage ou une autre garantie financière ni ne les vendra. Si des biens impayés sont destinés à être utilisés dans des locaux pris en location par le Client, il en demandera au préalable l'autorisation par lettre recommandée à Veolia, en indiquant le nom et l'adresse du propriétaire et l'adresse des locaux pris en location concernés.

## **13. Clause résolutoire**

**13.1.** Chaque partie a le droit de résilier ou suspendre le contrat, par lettre recommandée et sans intervention d'un juge, en cas de requête en liquidation, faillite, sursis de paiement ou si l'autre partie se trouve dans les conditions de la faillite.

**13.2.** Tout manquement du Client dans l'exécution de l'une de ses quelconques obligations, en ce compris le défaut de paiement d'une facture à son échéance, et après une mise en demeure de remplir ses obligations dans un délai raisonnable restée infructueuse, autorise Veolia à résilier, à résoudre ou suspendre le contrat, avec effet immédiat (sauf si les circonstances imposent un délai de préavis), par lettre recommandée et sans intervention d'un juge, sans que Veolia ne soit tenue à aucune indemnisation de dommages quelconques.

**13.3.** En cas de résiliation ou résolution du contrat aux torts du Client, Veolia aura le droit de réclamer des dommages-intérêts qui ne seront pas inférieurs à 20 % (vingt pour cent) de la valeur du contrat (sauf à établir que ce montant excède manifestement le préjudice subi par Veolia auquel cas il sera réduit en conséquence), sans préjudice du droit de Veolia de réclamer des dommages plus élevés. Dans tous les cas de résiliation ou résolution, le Client sera immédiatement redevable à Veolia des factures non payées, éventuellement augmentées des intérêts de retard, et, au choix de Veolia, de rendre ou de payer les biens livrés ou services exécutés, mais pas encore payés.

**13.4.** En cas de manquement contractuel de la part de Veolia, et après une mise en demeure de remplir ses obligations dans un délai raisonnable restée infructueuse et qui mentionne que le Client résiliera le Contrat en cas de défaut persistant, le Client aura le droit de résilier le contrat. Chaque notification doit être faite par courrier recommandé.



#### 14. Garanties

S'il apparaît qu'il y a un doute de quelque nature que ce soit concernant le crédit du Client, Veolia aura le droit d'exiger que le Client lui fournisse des garanties raisonnables réelles ou personnelles même si le contrat originalement conclu ne prévoit pas de garanties. Le Client devra fournir cette garantie dans la période indiquée dans la lettre recommandée qui lui est adressée par Veolia à cette fin. Si le Client ne procure pas les garanties requises dans ce délai, Veolia aura le droit de résilier, résoudre ou suspendre le contrat, sans intervention d'un juge, avec effet immédiat, comme stipulé dans l'article 13 ci-dessus.

#### 15. Sécurité & Hygiène

**15.1. Règles de Sécurité** - Veolia fournira tous les équipements de protection individuelle nécessaires à son personnel (tels que vêtements, casques, chaussures, ...). Le Client s'engage à fournir à ses frais les équipements de protection collectifs nécessaires et propres à son bâtiment ou ses Installations (tels que lignes de vie, points d'ancrage, échelles à crinoline, garde-corps, passerelles, ...). Le Client conserve la responsabilité complète de la mise en œuvre des moyens et procédures propres à assurer sur le site concerné par le contrat, la sécurité des biens et des personnes. Veolia s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel et ses sous-traitants, ou toute personne placée sous sa responsabilité, les consignes de sécurité applicables sur le site qui lui auront été notifiées par le Client et à autoriser, à tout moment, le passage et l'intervention des équipes de sécurité du Client. Le Client s'engage à informer en temps utile Veolia des risques professionnels auxquels ses salariés pourraient être exposés sur le site, et à prendre sans délai toutes les mesures adéquates de protection et de sécurité. Le Client a le droit de prendre les mesures de sécurité et protection nécessaires, y compris la suspension du contrat, si besoin.

**15.2. Amiante** - Le Client doit fournir un milieu exempt d'amiante et tout travail ne sera entamé qu'après consultation de l'inventaire amiante du bâtiment. À la signature du contrat ou au plus tard à la prise en charge des Installations, le Client remettra à Veolia une copie du dossier technique amiante relatif à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante sur le site concerné par le contrat. Sauf stipulation contraire expresse, la recherche, l'analyse et l'élimination d'amiante ne font pas partie du Contrat et ne sont pas inclus dans le prix. Veolia informe le Client si de l'amiante est détectée pendant l'exécution du Contrat. Si les circonstances susmentionnées engendrent la suspension de l'exécution du contrat, le délai d'exécution sera automatiquement suspendu pour la durée de l'interruption, majorée du temps nécessaire à la reprise de la livraison, des travaux ou des services. Les frais relatifs à la découverte d'amiante et les dommages ou les surcoûts pour Veolia en résultant sont à charge exclusive du Client.

**15.3. Légionellose** - Le Client pourra demander à Veolia, dans le cadre d'un avenant au contrat, de prendre sur le site des mesures visant à limiter le risque en matière de développement bactériologique de type légionelle, ces mesures n'ayant pas pour effet de garantir l'éradication définitive de la bactérie et ne résultant pas d'une obligation de résultat, mais de moyen.

**15.4. Accident** - En cas d'accident du travail, le service de prévention du Client enquêtera sur les causes et les conséquences de cet accident, sans préjudice des obligations légales de Veolia à ce sujet. Veolia y prêtera son concours sans réserve. Ainsi, tout renseignement pouvant être utile dans le cadre de cette enquête sera transmis dans les plus brefs délais au Client.

#### 16. Droits de propriété intellectuelle

**16.1.** Les dessins, plans, spécifications, instructions, manuels et autres documents créés, produits ou commandés par Veolia, et les droits d'auteur qui y sont liés ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle dont Veolia est titulaire sont, seront et demeureront la propriété de Veolia. Le Client s'engage expressément à ne pas communiquer tout ou partie du savoir-faire de Veolia à tout tiers quel qu'il soit, ni même la connaissance acquise dudit savoir-faire.

**16.2.** Néanmoins, Veolia concède au Client exclusivement aux fins du contrat le droit personnel, non exclusif et non transmissible, d'utiliser le logiciel, les schémas et autres documents techniques et commerciaux qui ont été fournis en exécution du contrat.

**16.3.** Veolia est autorisée à utiliser la marque du Client afin qu'elle figure dans les documents commerciaux de Veolia.

**16.4.** Dans l'hypothèse d'une plainte d'un tiers à l'encontre du Client pour infraction à la propriété intellectuelle, Veolia, soit remplacera les biens et services qui font l'objet de l'infraction par des biens et des services qui ne font pas l'objet d'infraction, soit récupérera les biens et services et en remboursera le prix au Client. Le présent article constitue l'entière et complète responsabilité de Veolia dans l'hypothèse d'une infraction à des droits de propriété intellectuelle.

**16.5.** Dans l'hypothèse d'une plainte d'un tiers à l'encontre de Veolia pour infraction à la propriété intellectuelle, à cause d'une utilisation par Veolia d'un système fourni par le Client, le Client indemniserà Veolia.

#### 17. Confidentialité

**17.1.** Toutes les informations échangées entre les parties dans le cadre du contrat, dans le cadre des négociations ayant trait à ces documents, ainsi que de leur exécution, seront traitées de manière strictement confidentielle, ne seront pas divulguées aux tiers de quelque manière que ce soit et seront utilisées exclusivement aux fins de l'exécution des obligations stipulées dans le contrat. La présente obligation reste en vigueur pour une période de cinq ans après la fin du contrat.

**17.2.** Chacune des parties pourra divulguer les informations confidentielles si et dans la mesure où (I) cela est requis par une loi à laquelle la divulgation est soumise et réglementée, pourvu que la partie qui divulgue ces informations ait pris toutes les mesures possibles pour l'empêcher, la limite au maximum et avise immédiatement l'autre partie des conditions dans lesquelles elles sont divulguées ; (II) les informations sont de notoriété publique ou sont tombées dans le domaine public ; (III) les informations ont été développées de manière indépendante ; (IV) les informations sont déjà connues du destinataire.

**17.3.** Veolia peut divulguer les informations confidentielles du Client à ses partenaires de projet, ses sous-traitants et à ses filiales, exclusivement afin d'exécuter ses obligations découlant du contrat.

#### 18. Protection des données à caractère personnel

Les parties s'engagent, chacune pour ce qui la concerne, à respecter les obligations et exigences du Règlement général de protection des données (RGPD) ainsi que la réglementation nationale en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel applicable aux traitements effectués dans le cadre de l'exécution du Contrat. Veolia traite les données personnelles qui sont nécessaires à l'exécution et à la gestion du Contrat. Le Client étant susceptible de communiquer à Veolia les données personnelles de certaines personnes physiques nécessaires à l'une ou l'autre finalité, le Client informe lesdites personnes de cette transmission à Veolia. Conformément à la politique de traitement des données personnelles de Veolia (disponible sur le site [www.veolia.be](http://www.veolia.be)), la personne physique dont les données sont collectées (« la personne concernée ») dispose, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité de ses données personnelles. Elle dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles, pour des motifs légitimes.



Chaque partie avertit immédiatement l'autre partie de toute demande et/ou plainte émanant de l'Autorité de Protection des Données (« APD ») ou de la personne concernée, ainsi que de toute violation (potentielle) dans les plus brefs délais suivant sa découverte. Les parties coopèrent à la signalisation de la violation. Tout coût lié à la résolution de la violation incombe à la partie qui l'encourt, à moins que la violation ne soit la suite d'un non-respect de l'exécution du Contrat par l'une d'elles, auquel cas les coûts incombent à cette partie. Pour les questions se rapportant à (i) une demande d'exercice de droits par la personne concernée, (ii) une demande de l'APD, (iii) l'exécution d'une décision de justice ou d'une obligation légale, (iv) un incident potentiel et/ou (v) une éventuelle violation de données à caractère personnel, le Client envoie toujours un e-mail à : [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com), ceci en complément de tout autre moyen de communication pouvant être utilisé. Veolia ne conserve les données à caractère personnel que pour la durée nécessaire à la bonne exécution du Contrat. Sur demande du Client, Veolia lui restitue et/ou détruit les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat. Dans le cas où l'objet du Contrat implique que Veolia traite des données à caractère personnel pour le compte, sur instruction et sous l'autorité du Client, les Parties concluront un acte juridique régissant ledit traitement conformément à l'article 28 du RGPD.

#### **19. Signature électronique**

Chaque partie accepte l'utilisation d'un processus de signature électronique et reconnaît qu'une telle signature est juridiquement aussi valable qu'une signature manuelle. Les parties conviennent que chaque document généré, signé, échangé et conservé conformément au présent accord signé électroniquement est admissible en preuve devant les juridictions belges comme le serait tout document papier signé manuellement.

#### **20. Cessibilité**

Veolia se réserve le droit de céder ses droits et obligations issues du contrat, en tout ou en partie, à une société affiliée.

#### **21. Divisibilité**

Le fait qu'une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales seraient non valables, nulles ou non exécutoires n'entrave en rien la validité des autres dispositions. Dans pareils cas, les parties se concerteront afin de remplacer la ou les dispositions non valables, illégales ou non exécutoires par une nouvelle disposition qui se rapprochera le plus possible du but visé par l'ancienne disposition.

#### **22. Droit applicable et Tribunaux compétents**

22.1. Le droit belge s'applique. Les règles à suivre pour les services et biens fournis sont celles qui sont en vigueur en Belgique au moment de l'offre faite par Veolia au Client ou à la date à laquelle la commande du Client a été acceptée par Veolia.

22.2. Tout litige survenant entre les parties à propos de la validité, de l'interprétation, l'exécution ou de la résiliation du contrat doit être réglé de la manière suivante : (1) Les Parties feront les efforts nécessaires afin de parvenir à une solution amiable, (2) Si les Parties ne parviennent pas à une solution amiable dans un délai d'un mois suivant la naissance du litige, la partie la plus diligente est en droit de saisir les Tribunaux de Bruxelles, qui sont seuls compétents.

\*\*\*\*\*