Conditions Générales de Maintenance Totale

Note d'accompagnement

Quelques rappels

Tout producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur est tenu de communiquer ses conditions générales de vente, de location, à tout acheteur de produits ou tout demandeur de prestations de services qui en fait la demande pour une activité professionnelle.

Celles-ci **constituent le socle légal de la négociation commerciale**
(contrairement à ce que certains clients professionnels affirment régulièrement, leurs conditions générales d'achat ne priment pas sur les CGL / CGV fournisseur).

Pour être en conformité avec les dispositions du RGPD, on peut inclure un texte du type :
- "*Les données à caractère personnel que le client a communiquées au loueur / vendeur (nom, adresse, numéro de téléphone), sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du contrat aux fins de gestion et de suivi dudit contrat. Les données recueillies sont traitées conformément à la Politique de protection des données personnelles établie par le loueur / vendeur, en sa qualité de responsable de traitement, qui se trouve sur le site l'entreprise : https://www.xxxxxxx.fr.*"

Il est difficile de développer le sujet RGPD dans les CGL / CGV dans la mesure où la place vient à manquer, notamment lorsqu'il s'agit d'imprimer sur papier lesdites CG. Rien n'interdit d'y faire référence et de renvoyer à la politique de l'entreprise (disponible notamment sur son site internet et portée à la connaissance du client à toute occasion).

Enfin, attention !! Même s'il n'existe pas de réglementation sur le sujet il est recommandé de ne pas utiliser une taille de police de caractères inférieure à 8.

La trop petite taille d'une police de caractère des CGV ou CGL d'un contrat (ou d'un bon de commande) conclu avec un consommateur peut être sanctionnée par les juridictions. Cependant, stricto sensu, en matière de police de caractère, seul l'article R.311-5 du Code de la consommation exige une taille particulière de caractère pour certains contrats de crédit.

Si cette exigence ne peut, en l'absence de disposition légale, être étendue à tous les contrats, une disposition générique est applicable : l'article L.211-1 du Code de la Consommation fixe une obligation générale de présentation et de rédaction claire et compréhensible des clauses du contrat, laquelle s'étend à la police de caractère.

Exemples de sanctions

Dans une affaire jugée récemment, la société SFR a été condamnée pour avoir utilisé pour ses Conditions générales d'abonnement (CGA), une police de caractère inférieure à 8 (3 mm), environ 1 mm. Le fait que les CGA étaient disponibles sur son site internet en format PDF ce qui permettait aux consommateurs de procéder à des agrandissements, n'a pas convaincu les juges. Une police de caractère inférieure au corps 8 ne répond pas aux conditions de clarté et d'intelligibilité exigées par l'article L.211-1 du Code de la consommation.

Les Juges ont considéré que cette typographie rendait impossible, voire malaisée sans dispositif d'agrandissement la lecture sur support papier des lignes rassemblées en paragraphes compacts et prive ainsi le consommateur d'une connaissance effective des conditions contractuelles au moment de la conclusion du contrat. Les clauses des CGA de l'opérateur n'étaient donc pas rédigées de façon claire et compréhensible, une telle rédaction créant ainsi, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Il n'existe en revanche aucune disposition pour les contrats entre professionnels. Cependant, dans un arrêt récent du 8 juin 2021, la Cour d'appel de Poitiers a déclaré inopposable des CGV d'une société à l'égard d'un partenaire commercial.
En l'espèce, une société résilie son contrat téléphonique avant la fin de son engagement avec la SCT (société commerciale de télécommunication), le forfait souscrit ne répondant plus à ses besoins. La société SCT s'opposant à cette demande, la société cliente soulève l'inopposabilité des conditions générales et particulières de la SCT.

En effet, les conditions soumises à signature contenaient de nombreuses clauses illisibles à l'œil nu, et pour cause, la Cour d'appel de Poitiers donne raison à la société cliente en confirmant que les caractères des conditions générales des services et des conditions particulières des services de téléphonie mobile proposés par la société SCT étaient "*de taille extrêmement réduite*" et "*flous*", au point où que seuls les titres des paragraphes étaient reconnaissables, toutefois "*avec difficultés*".

De facto, la cour affirme qu'il ne peut alors être retenu que "*par la signature des bulletins de souscription, que la société (...) aurait reconnu expressément avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptées*".

La société SCT a, depuis, été condamnée de nouveau dans deux arrêts du 24 juin 2021 de la chambre commerciale de la Cour d'appel de Grenoble (n° 19/03410 et n° 20/01245) pour, entre autres, les mêmes motifs tenant à l'illisibilité de leurs CGV.

Le professionnel a donc tout intérêt à veiller à ce que ses conditions générales et/ou particulières (de vente, de fourniture, de service …) soient accessibles, apparentes et lisibles, même dans ses relations avec ses partenaires commerciaux. L'enjeu est de taille pour le fournisseur ou vendeur : le caractère inopposable de ses conditions pouvant être invoqué le cas échéant par le client, y compris celui de mauvaise foi, afin de se dédouaner de ses propres obligations contractuelles.

PRÉAMBULE

Le Client certifie l'exactitude de tous les renseignements fournis au Prestataire pour la mise en place du présent contrat. En cas de dates de signature, apposées sur le présent contrat par le Client et le Prestataire différentes, le présent contrat est réputé conclu à la plus récente de ces deux dates. Sauf s'il en est mentionné autrement dans les termes d'une clause, le mot « matériel » dans le présent contrat signifie le ou les matériels objet de la maintenance mentionné aux Conditions Particulières.

Article 1 – Généralités
La signature des présentes implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales de Maintenance Totale (CGMT) qui prévalent sur tout autre document du Client. Elles s'appliquent à l'ensemble de la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client concernant le Matériel visé aux Conditions Particulières.
Toute dérogation aux présentes CGMT doit faire l'objet d'une acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Article 2 – Lieu d'exécution de la prestation
Le Matériel doit être mis à la disposition du Prestataire au lieu d'exécution de la prestation précisé dans les Conditions Particulières.
Toute modification de ce lieu devra faire l'objet d'une notification préalable écrite adressée sans délai au Prestataire et fera l'objet d'un avenant aux présentes.

Article 3 – Utilisation du Matériel

3.1 Désignation du Matériel
Le Matériel désigne le matériel ou le véhicule objet des prestations décrites au Contrat et précisé aux Conditions Particulières.

3.2 Environnement d'utilisation
Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait modifier l'environnement d'utilisation du Matériel, celui-ci devra informer au préalable le Prestataire par écrit. Un avenant formalisant le nouvel environnement d'utilisation et la nouvelle tarification de la redevance sera établi par le Prestataire.
La modification opérée par le Client sans information préalable, pourra donner lieu à la résiliation du présent contrat aux torts de ce dernier dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes.

3.3 Modification ou adjonction
Toute adjonction et/ou modification projetée par le Client, devra faire l'objet d'une information préalable écrite au Prestataire.
En fonction de l'impact de celle-ci, le Prestataire se réserve le droit, soit d'établir un avenant formalisant les nouvelles conditions de réalisation de la maintenance et la nouvelle tarification de la redevance, soit procéder à la résiliation du contrat aux torts du Client dans les conditions prévues à l'article 8.

Article 4 – Durée
La durée irrévocable du contrat est précisée aux Conditions Particulières.
Sous condition de l'exécution préalable des engagements du contrat, ce dernier pourra se renouveler par périodes successives de 1 an, sauf notification au Client du terme du contrat. Sauf convention contraire, la redevance unitaire hors taxes de reconduction sera égale à la dernière redevance facturée au cours de la période irrévocable du contrat.
Le Client pourra mettre fin au contrat, à effet du terme de la durée irrévocable ou de la période de reconduction, en notifiant sa décision au Prestataire, par courrier recommandé avec accusé de réception, reçu trois (3) mois au moins avant le terme concerné.

Article 5 – Prix

5.1 Montant
La redevance est déterminée pour une période donnée et en fonction d'un nombre d'unités compteur maximum d'utilisation. Elle est fixée à un montant forfaitaire valable pour une maintenance limitée à un nombre déterminé d'unités compteur stipulée aux Conditions Particulières.

5.2 Exigibilité des redevances
Sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières, le contrat prend effet à la date de signature par les deux parties. La première redevance est exigible le 1er du mois en cours si la date du contrat est antérieure au 15 inclus, ou le 1er du mois suivant si la date du contrat est postérieure au 15. Les redevances suivantes sont exigibles au début de chaque période spécifiée aux Conditions Particulières.

Toute période mensuelle de maintenance commencée est intégralement due.
Les redevances seront réglées par prélèvement automatique sur le compte du Client. Les redevances forfaitaires seront prélevées au début de chaque période de maintenance.

Le Client, par dérogation à la règle de pré-notification de quatorze jours, déclare que le délai de pré-notification des prélèvements par le Prestataire est fixé à deux jours avant la date d'échéance du prélèvement. Le mandat donné par le Client sera utilisable pour tous les contrats de maintenance conclus avec celui-ci et aux termes desquels le Client donne autorisation de paiement en utilisant ledit mandat.

5.3 Unités compteur supplémentaires
La redevance est fixée à un montant forfaitaire, valable pour une utilisation limitée à un nombre déterminé d'unités compteur par mois stipulé aux Conditions Particulières. L'utilisation effective du Matériel est mesurée par un compteur « horamètre » installé sur le Matériel. En cas de pluralité de compteurs, il est stipulé que seront prises en compte les unités compteur figurant sur le compteur de mise sous tension.
En cas de défaillance du compteur horaire ou d'une pièce du Matériel rendant impossible la lecture du compteur, les unités compteur d'utilisation seront déterminées et facturées en calculant la moyenne d'utilisation mensuelle pendant les trois derniers mois de fonctionnement du compteur.
Au-delà de cette limite d'utilisation, le Client est redevable annuellement des unités compteur supplémentaires. Les redevances supplémentaires, relatives aux dites unités compteurs supplémentaires, seront réglées, par prélèvement automatique, 15 jours après la date d'émission de la facture correspondante.

5.4 Révision de prix
Les redevances forfaitaires correspondent au régime d'utilisation du Matériel défini aux Conditions Particulières. Elles sont modifiées et dues à concurrence du dépassement d'utilisation constaté lorsque le régime effectif d'utilisation se révèle supérieur de plus de 10% au régime d'utilisation prévu.
La révision annuelle des redevances se fera à date anniversaire du contrat, sauf dispositions contraires expresses entre les parties. Les valeurs des indices de révision sont celles publiées par l'INSEE, indiquées dans les conditions particulières, et connues à la date de révision du contrat. En cas de modification de l'un de ces indices ou de substitution à l'un d'eux d'un nouvel indice, il sera fait application de l'indice modifié ou venant se substituer. En cas de disparition d'un de ces indices, il sera fait application de l'indice économiquement le plus proche.

5.5 Taxes
Sauf dispositions particulières, toute somme indiquée au contrat est exprimée HT et sera majorée des taxes en vigueur éventuellement applicables.

5.6 Retards de paiement
A compter de la date de son exigibilité et jusqu'à celle de son règlement effectif, toute somme due par le Client produit de plein droit un intérêt moratoire égal à trois fois le taux d'intérêt légal auquel s'ajoute une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement au bénéfice du Prestataire. Les intérêts sont capitalisés conformément aux dispositions de l'article 1343-2 du Code Civil.

Article 6 – Entretien- maintenance et réparation

6.1 Engagement du Prestataire
Le Prestataire s'engage pendant la durée irrévocable du contrat à effectuer toutes les interventions techniques préventives et curatives, nécessaires pour que le Matériel soit maintenu en bon état de fonctionnement, ces interventions n'ayant lieu que les jours et heures ouvrés du Prestataire et uniquement sur le lieu d'utilisation du Matériel tel que prévu au contrat.
Le Prestataire prendre en charge les coûts de main d'œuvre, des pièces de rechange et de toutes fournitures nécessaires à ses interventions à l'exclusion des prestations et fournitures à la charge du Client, mentionnées à l'article 6.2.

Les interventions assurées par le Prestataire seront essentiellement réalisées au cours des révisions périodiques du Matériel, ou éventuellement au cours de réparations localisées ou de dépannages.

Les révisions périodiques sont programmées en fonction des constatations faites lors de contrôles lors des contrôles systématiques du prestataire.

Au cours de ces révisions seront réalisés tous les travaux de vérification, de remise en état, de reconditionnement préventif et de mise au point.
Le Prestataire reste seul juge des opérations à effectuer, des moyens à utiliser ainsi que du lieu permettant l'exécution du travail dans les meilleures conditions de qualité et de délai.
La maintenance à la charge du Prestataire exclut les cas d'usure anormale ou de rupture des pièces dues :
- à une utilisation non conforme à ce qui est convenu au présent contrat ou aux préconisations du constructeur ;
- à un accident ;
- à une négligence quelconque du Client.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'incidents ou de problèmes à la suite d'interventions effectuées par le Client telles qu'une adjonction ou une modification sans l'accord écrit du Prestataire.
De la même manière, la responsabilité du Prestataire est exclue en cas de :
- défauts ou dysfonctionnements à la suite d'une utilisation incorrecte, anormale ou non conforme aux spécifications techniques du constructeur, et le cas échéant, aux recommandations du Prestataire ;
- manque de collaboration du Client dans l'exécution des prestations.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire cesse à compter de la remise à disposition du Matériel au Client à l'issue de chaque intervention.
Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable à l'égard du Client des dommages consécutifs, d'un arrêt ou d'une panne du Matériel.
Si la responsabilité du Prestataire venait à être établie du fait d'un manquement dans la réalisation de sa prestation, le Prestataire ne répondrait que des seuls dommages matériels directs en résultant, dans la limite des redevances perçues à la date de la mise en jeu de sa responsabilité.

6.2 Obligations du Client

Même s'il n'en a pas la charge directe, le client veillera au bon déroulement des opérations de maintenance (fréquence, qualité …) et au bon fonctionnement du Matériel. Il informera sans délai le Prestataire de tout dysfonctionnement ou altération du service qu'il pourrait constater, s'engageant ainsi à collaborer à la bonne réalisation de celui-ci. Plus spécifiquement, le Client s'engage à faire connaître immédiatement au Prestataire ou, le cas échéant, à son intervenant préposé à l'entretien du Matériel, tout accident ou incident de fonctionnement significatif, et, si besoin est, à immobiliser le Matériel jusqu'à son dépannage.
Il assume lui-même à ses propres frais :
1°) Les opérations de contrôle journalier et hebdomadaire décrites par le constructeur dans le Guide de Conduite et d'Entretien du Matériel, y compris la réparation des crevaisons.
2°) La fourniture des carburants et ingrédients (huile, graisse, antigel, liquide de refroidissement…) nécessaires aux opérations de contrôle mentionnées ci-dessus, de qualité conforme aux normes précisées par le constructeur dans le Guide de Conduite et d'Entretien.
3°) La fourniture de tout équipement ou tout accessoire supplémentaire, les consommables tels que les pneumatiques. Pour des raisons de sécurité, le Client pourra faire appel au Prestataire pour effectuer les opérations de montage, les coûts induits seront alors intégralement supportés par le Client en supplément de la redevance fixée aux présentes et après acceptation préalable du devis par ce dernier.
4°) L'exécution par un Organisme Agréé des Visites Générales Périodiques (VGP) et de tout contrôle requis par les différentes dispositions réglementaires applicables au Matériel et aux accessoires spécifiques incorporés (ex : extincteurs, réservoirs, …) en ce inclus la fourniture notamment des charges nécessaires aux différents essais.
Conformément aux textes réglementaires, les résultats des inspections et examens doivent être consignés, pour chaque appareil, sur un registre spécial à la diligence du Client.
5°) le Client assure l'organisation de l'enlèvement et du traitement des déchets issus du Matériel et en supporte le coût.
6°) A l'exception des opérations de maintenance décrites à l'article 6.1, le Client supporte le coût de toute intervention, ou les réparations rendues nécessaires notamment par :
- un défaut d'exécution des contrôles courants prévus au 1°) ci-dessus, la conduite du Matériel non conforme aux règles de sécurité, des accidents tels que tamponnements, renversements, incendies, sabotages, sinistres, intempéries ;
- l'impossibilité pour le Prestataire d'entretenir le Matériel à la suite de faits de grève, l'incorporation de pièces opérée sans l'accord du Prestataire ;
- toute intervention mécanique effectuée par un autre que le Prestataire sans son accord écrit ;
- une modification de la réglementation applicable au Matériel prenant effet postérieurement à la date du présent contrat ;
- une détérioration prématurée due à des usures, fuites ou bruits localisés non signalés à temps au Prestataire.

Pour permettre à l'intervenant chargé des opérations incombant au Prestataire de les effectuer dans les meilleures conditions, le Client s'oblige à :
- communiquer au Prestataire toute information relative à la prévention des risques dans son établissement ;
- prendre les dispositions nécessaires pour que l'intervenant ne travaille pas isolément en un point où il ne pourrait être secouru rapidement en cas d'accident ;
- immobiliser le Matériel le temps nécessaire pendant les heures normales de travail et en permettre l'accès sans délai ;
- mettre à la disposition du Prestataire lors des interventions de ce dernier un emplacement identifié et sécurisé dans un local abrité, doté de sources d'énergie (électricité et/ou air comprimé) et si nécessaire d'un appareil de levage. Le Matériel y sera confié propre et nettoyé ;
- entreposer les pièces de rechange et fournitures de consommation courante et en assumer la garde et la conservation si le nombre de Matériels à entretenir dans l'établissement le justifie ;
- tenir à disposition le carnet de bord attaché au Matériel.

Le Client s'engage à prévenir immédiatement le Prestataire :
- dès qu'il a connaissance d'une anomalie dans le fonctionnement du Matériel ou dans l'enregistrement des unités compteur ;
- en cas de fuites, d'usures ou de bruits anormaux pouvant entraîner des détériorations ;
- dès qu'il y a modification des conditions d'utilisation prévues au contrat.

Le Client s'oblige à ne pas engager de travaux en-dehors des cas décrits dans les alinéas précédents sans l'accord écrit du Prestataire, en particulier, il s'interdit :
- toute installation de pièces ou accessoires incompatibles avec les préconisations du constructeur et/ou du Prestataire ;
- toute intervention effectuée par un autre que le Prestataire.

Article 7 – Responsabilité

Le Prestataire apportera, dans l'observation des règles de l'art, toute diligence dans l'exécution de sa prestation telle que définie au présent contrat. Le Prestataire est tenu exclusivement à une obligation de moyens.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de dommages directs causés aux Matériels imputables à une faute de sa part ou de ses préposés, étant entendu que cette responsabilité sera limitée à la réparation du dommage dans la limite des redevances perçues à la date de la mise en jeu de la responsabilité.
Le Prestataire ne sera pas tenu pour responsable des pertes d'exploitation, de profit ou de tout dommage direct ou indirect que pourrait supporter le Client du fait de ses interventions d'entretien dans le cadre du présent contrat.

Article 8 – Résiliation

Sans qu'il y ait besoin d'aucune formalité, le présent contrat pourra être résilié de plein droit, si bon semble au Prestataire, après une mise en demeure de huit jours demeurés sans réponse, dans les cas suivants :

- non-respect de l'un des engagements pris au présent contrat et notamment le défaut de paiement d'une échéance ou de toute somme due en vertu du contrat ;
- modification de la situation du Client et notamment décès, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession du fonds de commerce, de parts ou d'actions du Client, changement de forme sociale ;
- modification des conditions et de l'environnement d'utilisation non agréé par le Prestataire ;
- adjonction ou modification du Matériel non agréé par le Prestataire ;
- vente du Matériel par le Client ou transfert du Matériel sur un site situé hors France métropolitaine ;
- modification de la constitution du parc de Matériels entretenus par le Prestataire sur le même lieu d'utilisation
- destruction du Matériel.

Les offres de payer ou d'exécuter, postérieures à la résiliation, le paiement ou l'exécution après le délai imparti, n'enlèvent pas au Prestataire le droit de maintenir la résiliation encourue.

La résiliation entraîne de plein droit, au profit du Prestataire, le paiement par le Client ou ses ayants droit, en réparation du préjudice subi en sus des redevances impayées et de leurs accessoires, d'une indemnité égale aux redevances restant à échoir au jour de la résiliation jusqu'au terme du contrat.

Cette indemnité sera majorée d'une somme forfaitaire égale à 10 % de ladite indemnité à titre de clause pénale. Si le contrat est résilié pour l'un des motifs visés au présent article, tous les autres contrats qui auraient pu être conclus entre le Client et le Prestataire pourront être, résiliés de plein droit.

Article 9 – Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles du Prestataire.

Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté du Prestataire et faisant obstacle au bon déroulement de sa prestation ou d'une partie de celle-ci. Constituent notamment des cas de force majeure, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de la société du Prestataire ou de celle de l'un de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs, l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées, tous cas de pandémie. Dans une telle hypothèse, le cas de force majeure exonère le Prestataire de toute responsabilité.

Article 10 – Attribution de compétence ; Frais ; Dispositions diverses

Le Prestataire et le Client contractant en qualité de commerçant attribuent compétence, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie au tribunal de commerce du siège du Prestataire.

La loi française est applicable à tout litige né du présent contrat ou de ses suites.

Tous frais et taxes qui en résulteraient ainsi que tous les honoraires, même non répétibles d'officiers ministériels, avocats, experts exposés par le Prestataire seront à la charge du Client qui s'engage expressément à les rembourser.

Les parties acceptent comme moyens de preuve dans le cadre du présent contrat et des documents annexes, tous rapports informatisés ou autre (micro-filmage), ce qui dispense de la production d'originaux papier.

Signatures : (Pour acceptation des Conditions Générales)

Signature du Prestataire

Nom et Qualité du signataire

Signature du Client
(Date, cachet commercial et signature)