



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - PRESTATION DE SERVICES

ARTICLE 1 : OBJET ET DEFINITION DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet d'organiser les conditions générales et les modalités particulières pour la réalisation de missions de prestation de services par le prestataire au bénéfice du Client. Ces prestations sont réalisées, soit par le prestataire, soit par un intervenant salarié du prestataire, soit par un intervenant sous-traitant du prestataire conformément à l'article L.1251-64 du Code du Travail, Le présent contrat est donc composé de deux parties complémentaires :

- les conditions particulières ci-jointes (devis) qui une fois complétées déterminent notamment le contenu de la mission, le nom de l'intervenant, la durée prévisionnelle d'exécution de la prestation, ainsi que le prix convenu ; - et la présente annexe fixant les conditions générales applicables.

Le contrat ainsi formé définissant l'intégralité des obligations contractuelles des parties, le Client renonce en signant le présent contrat à se prévaloir de tout autre document (autres conditions générales, bons de commande, etc.) pour imposer d'autres obligations contractuelles.

ARTICLE 2 : EXECUTION DE LA PRESTATION

Le Prestataire s'engage à mener à bien la tâche précisée dans les conditions particulières (devis).

Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire en lui remettant toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne exécution de la prestation et au respect des délais d'exécution.

Le Prestataire, a été préalablement choisi par le Client du fait de son savoir-faire et de ses compétences pour la bonne exécution de la prestation.

Son identité figure dans les conditions particulières (devis).

Le Prestataire dans le cadre des procédures administratives (permis de construire, autorisation de travaux...) devra rendre un dossier conforme vis-à-vis de la réglementation en vigueur, les avis émis par les commissions compétentes ne seront revus uniquement que si les prescriptions émises sont liées avec la prestation fournie. La mise en œuvre, l'exécution, le choix, des travaux suite à l'obtention des différentes autorisations administratives relèvent uniquement et strictement du Client. Les conditions particulières et générales portent sur des prestations de service et non de travaux.

ARTICLE 3 : LIEU ET DUREE DE LA PRESTATION

Le présent contrat est conclu pour une période définie dans les conditions particulières (devis).

L'intervenant ou le Prestataire exécutera sa mission dans les locaux du Prestataire, à son domicile et/ou dans l'établissement du client. Le lieu d'intervention est spécifié dans les conditions particulières (devis).

L'intervenant et le Prestataire s'engage à se conformer aux prescriptions du règlement intérieur et aux consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement du Client.

Lorsque l'intervenant est salarié du Prestataire, le Prestataire conserve seul et en permanence l'autorité hiérarchique sur son intervenant salarié et exerce seul son pouvoir de contrôle et de sanction.

ARTICLE 4 : NATURE DES OBLIGATIONS

Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues, le Prestataire, ainsi que l'intervenant, s'engagent à donner leurs meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

ARTICLE 5 : HONORAIRES ET FACTURATION

En contrepartie des prestations exécutées, le Client versera au prestataire des honoraires, tels que prévus dans les conditions particulières (devis). Ces honoraires s'entendent hors taxes.

Le prix de la commande sera déterminé dans les conditions particulières (devis) en fonction du prix fixé selon la nature de l'intervention et notamment en fonction de la difficulté de l'intervention.

Les prestations seront facturées sur la base du prix. Les factures sont adressées au service désigné par le Client et rappellent l'objet de la mission.

Pour les frais refacturés sur justificatifs, le montant HT facturé sera égal au montant TTC des justificatifs de ces mêmes frais.

Sous réserve des conditions particulières, le règlement des factures se fera comptant à réception de facture. En cas de retard de paiement des factures, le client sera redevable du versement d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de base bancaire augmenté de 10 points.

Lorsque le prestataire doit facturer ces intérêts, il est en droit de facturer une pénalité de retard égale à 10 % du montant impayé pour couvrir les frais de recouvrement de cette facture.

Tous les frais bancaires liés au règlement de la prestation sont à la charge du Client.

Le règlement des prestations listées en page précédente s'effectuera :

- **Soit par espèces ;**
- **Soit par chèque bancaire à l'ordre d'ERP Études et Conseils, à transmettre à l'adresse suivante : 51 Ter Chemin de la Caroline, 97490 Sainte Clotilde, la Bretagne ;**
- **Soit par Virement bancaire aux coordonnées suivantes : IBAN FR76 1871 9000 5100 0129 9260 093 BIC BFCORERXXXX**

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE ET ASSURANCES

Le Prestataire s'engage à être couvert par une assurance responsabilité civile et professionnelle.

Le Client convient que, quels que soient les fondements de sa réclamation, et la procédure suivie pour la mettre en œuvre, la responsabilité éventuelle du Prestataire à raison de l'exécution des prestations prévues au présent contrat, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le client, pour les services fournis par le Prestataire. L'acompte versé ne pourra pas être réclamé.

ARTICLE 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, tout document, toute donnée ou tout concept dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat. Le Prestataire répond de son intervenant pour l'application de cette clause.

Le Prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable lorsque les informations divulguées étaient dans le domaine public ou s'il les obtient de tiers par des moyens légitimes.

ARTICLE 8 : PROPRIETE DES PRESTATIONS REALISEES

Tous les droits éventuels de copie, de reproduction et d'édition des documents produits restent la propriété du Client. Le Prestataire conserve la propriété exclusive des brevets, logiciels, dessins et modèles développés et déposés préalablement à la signature du présent contrat ou n'entrant pas dans le champ de la réalisation de l'intervention menée pour le compte du Client.

Le Client autorise le prestataire à mentionner son nom comme référence pour les travaux accomplis dans le cadre du présent contrat.

ARTICLE 9 : RESILIATION

En cas d'utilisation par le Prestataire de société d'affacturage et d'assurance impayés pour permettre au Client de bénéficier d'un paiement différé, il est convenu qu'en cas de suppression ou de modification à la baisse de l'agrément financier accordé par l'assureur pour le client, le prestataire pourra suspendre le contrat immédiatement et pourra le résilier par l'envoi d'un courrier simple.

Tout manquement de l'une des parties aux obligations du présent contrat pourra entraîner la résiliation de plein droit du contrat un mois après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

Il est d'autre part convenu que la mise en redressement, en liquidation judiciaire ou toute procédure analogue du Client, pourra, dans le respect des procédures légales en vigueur, être considérée par le Prestataire comme un motif de résiliation immédiate et de plein droit du présent contrat. En cas de suspension ou rupture du contrat, quelque en soit la cause, les sommes déjà perçues par le prestataire lui demeureront acquises, le Client paiera intégralement la facturation due et le Client pourra faire usage des documents, études, résultats qui lui auront déjà été communiqués.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal Compétent. En cas de litige avec un client étranger, la loi française sera seule applicable.

ARTICLE 11. INFORMATION ET ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR

F01- Information et assistance du consommateur

Le recours effectif à la médiation de la consommation suppose que les informations données par le professionnel au consommateur pour y recourir soient claires, compréhensibles et aisément accessibles.

F01-1 Caractère précis des coordonnées du médiateur de la consommation dont relève le professionnel

En application de l'article L.616-1 du code de la consommation : « tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'État, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève (...) ». Aux termes de l'article R.616-1 du même code : « En application de l'article L.616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente et de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié ». Conformément à l'interprétation du juge administratif (TA de Poitiers, n°1801322, du 10 novembre 2020), la CECMC considère que ces dispositions impliquent que le professionnel indique de manière précise les coordonnées du médiateur ou des médiateurs dont il relève afin de permettre au consommateur de saisir directement le médiateur à partir des mentions inscrites. La seule mention de la possibilité d'avoir recours à la médiation ne répond pas à ces obligations. Il en irait de même de la seule

mention de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, avec communication du lien vers le site internet européen.

En conséquence, le professionnel est tenu de mentionner sur l'ensemble des supports visés à l'article R.616-1 précité, le nom et l'adresse du site internet du médiateur dont il relève pour permettre au consommateur de déposer en ligne sa demande de médiation, ainsi que l'adresse postale du médiateur dès lors que l'article L.614-3 du même code prévoit que cette modalité de recours doit toujours être possible.

(CECMC plénière, 26 mai 2021)

F01-2 Caractère obligatoire de la désignation d'un médiateur quel que soit le type de médiation de la consommation choisi par le professionnel

L'article L.612-1 du code de la consommation dispose : « Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre (...) ».

Par conséquent, comme l'a jugé le tribunal administratif de Poitiers (TA de Poitiers, n°1801322, du 10 novembre 2020), le professionnel ne peut s'exempter de désigner un médiateur de la consommation au motif que l'organisation patronale à laquelle il adhère n'en dispose pas dans son domaine d'activité dès lors que tout professionnel a la possibilité de mentionner les coordonnées d'une entité de médiation de la consommation ayant vocation à intervenir dans de multiples secteurs d'activités.

La liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC est régulièrement mise à jour et est consultable sur le site internet de la CECMC. Des conseils sont également mis en ligne à l'attention des professionnels afin de leur permettre de se mettre en conformité avec les obligations prévues aux articles L.616-1 à L.616-3 du code de la consommation.

(CECMC plénière, 26 mai 2021)

F01-3 Caractère directement accessible des informations données par le professionnel pour permettre au consommateur de recourir à la médiation de la consommation

En application de l'article R.616-1 du code de la consommation, les coordonnées du médiateur de la consommation doivent figurer dans les conditions générales de vente et sur les bons de commandes. Elles doivent également être mentionnées de manière visible et lisible sur le site internet du professionnel et être directement accessibles.

(CECMC plénière, 17 novembre 2021)

Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur

01 44 53 73 93

adeic.974reunion@gmail.com

ARTICLE 12. RELATION CLIENTS

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser à Monsieur Vincent FULBERT, Gérant de SASU ERP Études et Conseils, du lundi au vendredi, de 7h00 à 11h00 et de 12h00 à 15h00 au 0262 73 81 19 ou 0692 05 09 69 ou par mail : contact@erpec.re ou par courrier postal au 14, Rue Mazagran 97400 Saint-Denis. RCS Saint-Denis de La Réunion B 879 560 910.