

# CONDITIONS GÉNÉRALES PROFESSIONNELLES DE MAINTENANCE

## 1. Généralités

### a. Usages professionnels

Les présentes conditions générales d'affaires codifient les usages professionnels et bonnes pratiques pour la maintenance de matériels et équipements pour la construction, les infrastructures, la sidérurgie et la manutention et des Prestataires de pompes, de pompes à vide, de compresseurs, de robinetterie, d'équipements auxiliaires et les prestations de services associées. À ce titre, elles constituent l'usage et la bonne pratique de ces secteurs professionnels et sont déposées au Bureau des usages du Greffe du Tribunal de Commerce de Paris.

### b. Application des conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre « **le Prestataire** » et la société cliente ci-après dénommée « **l'Utilisateur** », également désignées « **Partie(s)** », dont elles définissent les droits et obligations, pour la maintenance de matériels et d'équipements, ci-après « **Matériels** », et le cas échéant les prestations et fournitures associées. « **Le Client** » désignera la société cliente qui n'est pas elle-même utilisateur de l'Équipement.

Elles sont conformes aux règles du droit de la concurrence.

Conformément à l'article L.441-1 du Code de Commerce, les conditions générales du Prestataire constituent le socle unique de la négociation commerciale. Toute commande ou acceptation d'une offre du Prestataire emporte l'adhésion aux présentes conditions générales sauf négociation des Parties. Les éventuelles conditions d'achat de l'Utilisateur ou du Client ont valeur de proposition. Les conditions particulières ne peuvent résulter que d'une négociation ayant pour base des présentes conditions générales de vente. Aucun autre document, aucune disposition dérogeant ou non prévue aux présentes conditions générales ne sera opposable au Prestataire à moins qu'il ne l'ait expressément et préalablement acceptée par écrit.

Toute dérogation aux présentes conditions générales, en faveur de l'Utilisateur est susceptible de justifier une contrepartie.

### c. Qualification juridique

Les présentes conditions générales sont régies par le droit du contrat d'entreprise et, le cas échéant, par le droit du contrat de sous-traitance, quand elles s'appliquent à la fabrication d'un produit sur la base d'un cahier des charges ou à une prestation de service, dès lors qu'elles s'appliquent à de la prestation, même lorsqu'elle s'accompagne de fournitures.

### d. Coopération et expression du besoin

L'Utilisateur, en tant que professionnel des produits ou prestations qu'il acquiert, a la responsabilité de la définition et de l'expression de ses besoins et de ceux de ses clients.

Avant toute commande, il vérifie que la prestation qu'il envisage de commander est appropriée à l'utilisation et à la mise en œuvre, notamment compte tenu des usages et finalités envisagées et des contraintes qui en résultent. Il a obligation de fournir par écrit au Prestataire toutes les informations et renseignements complets, précis et fiables concernant :

- ✓ ces besoins
- ✓ les conditions d'exploitation et d'environnement du Matériel

- ✓ la composition et les particularités des produits qu'il devra traiter avec le Matériel utilisé.

La conformité au contrat s'appréciera en fonction de la satisfaction de ces obligations par l'Utilisateur. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une omission ou d'une erreur dans les éléments fournis par l'Utilisateur. Ces obligations s'entendent également pour les éventuelles phases d'étude, de réalisation et de mise au point.

Ces obligations s'appliquent également au mandataire ou représentant de l'Utilisateur.

Le Prestataire écoutera les demandes de l'Utilisateur et les respectera, dans la limite de la faisabilité, du respect du contrat et des règles de l'art. Il informera l'Utilisateur dans la limite de ses connaissances techniques, des contraintes de la construction et des effets possibles qu'il peut connaître liés à l'usage du Matériel, compte tenu des informations qu'il aura reçues de l'Utilisateur.

### e. Obligations du constructeur

Le Prestataire s'engage à exécuter la commande dans un souci de meilleure qualité et de respect des délais convenus, en utilisant du personnel qualifié.

Le contrat sera exécuté conformément à ses termes, toute modification devant faire l'objet d'un avenant accepté par les deux parties.

Le Prestataire s'engage à effectuer les prestations définies à la commande et acceptées par le Prestataire.

Les prestations portent exclusivement sur le Matériel et selon la description détaillée définis à la commande et acceptés par le Prestataire.

Le Matériel est et demeure placé sous la garde et la responsabilité de l'Utilisateur.

Il s'engage également à communiquer à l'Utilisateur les résultats de son intervention.

Si en cours de travaux, le Prestataire considère qu'une opération non prévue à la commande est nécessaire, il en informera l'Utilisateur dès que possible en lui fournissant la liste des travaux et des pièces nécessaires, accompagnée d'une estimation du prix, même dans le cas d'une prestation forfaitaire. Le Prestataire n'encourra aucune responsabilité pour les dommages résultant du refus de l'Utilisateur d'effectuer les travaux nécessaires. Dans ce cas, la clause de garantie ne pourrait être appliquée sur les risques ainsi encourus.

## 2. Documents contractuels

Sont contractuels, par ordre de priorité décroissante :

- ✓ l'offre du Prestataire
- ✓ les conditions particulières telles que mentionnées au 1.a
- ✓ les présentes conditions générales
- ✓ la commande acceptée
- ✓ le bon de livraison, la facture.

Les spécifications techniques du Prestataire forment la base technique des contrats sauf accord spécifique contraire.

Ne font pas partie du contrat les documents tels que : documents promotionnels, catalogues, publicités, tarifs non mentionnés expressément dans les conditions particulières. Les renseignements, photos, poids, modèles, prix et dessins figurant dans de



tels documents sont donnés à titre indicatif et non contractuel, le Prestataire se réserve le droit d'y apporter toute modification ; il aura la faculté de le faire même après acceptation des commandes dès lors qu'elles n'altèrent pas les caractéristiques et performances essentielles des Matériels.

Tout document de l'Utilisateur rédigé dans une langue autre que la langue française ne sera pas considéré comme opposable, sauf accord explicite du Prestataire pour accepter son opposabilité. En cas de différences d'interprétations entre un texte en français et un texte en langue étrangère, le texte français prévaudra.

### 3. Commandes, formation et contenu du contrat

#### a. Offre, prix et acceptation

À défaut d'indication différente du Prestataire, son offre aura une durée de validité d'un mois. Cette durée sera en outre réputée constituer le « délai fixé » au sens de l'article 1117 du Code Civil, qui stipule que « *L'offre est caduque à l'expiration du délai fixé par son auteur ou, à défaut, à l'issue d'un délai raisonnable* ».

Au-delà, le Prestataire aura la faculté de modifier les conditions de son offre et réactualiser le prix, tenant compte de l'évolution des coûts de revient.

Les prix sont établis hors taxes, frais de douane, de transport, d'assurance, emballage, « départ usine ». Ils sont facturés aux conditions du contrat.

Pour les produits catalogue, c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet d'un devis, et pour toute livraison récurrente, notamment de pièces, la modification de tarif sera communiquée à l'Utilisateur dans un délai de deux mois précédant sa mise en application. Sauf accord préalable sur un prix déterminé, toute livraison de produits catalogués est facturée au prix mentionné sur l'accusé de réception de commande.

Les paiements ont lieu en euros sauf dispositions particulières prévues au contrat.

Si, pour répondre aux demandes de l'utilisateur, l'établissement de l'offre nécessite la réalisation d'études préalables spécifiques, mais que cette offre n'est pas suivie de commande, ces études feront l'objet d'un prix spécifique.

Le contrat n'est parfait que sous réserve d'acceptation expresse de la commande par le Prestataire par tout moyen écrit.

Une intention de commande ne sera pas traitée en tant que commande.

#### b. Contenu des prestations

Le contrat sera strictement limité aux prestations et fournitures expressément mentionnées par le Prestataire dans son offre ou catalogue.

Le Prestataire se réserve le droit :

- ✓ de remplacer les produits faisant l'objet du contrat par des produits de spécification équivalente à condition qu'il n'en résulte ni une augmentation du prix, ni une altération de la qualité pour l'Utilisateur
- ✓ et de confier à tout sous-traitant de son choix, tout ou partie des études, fournitures ou prestations objets du contrat.

#### c. Modification

Toute modification du contrat demandée par l'Utilisateur est subordonnée à l'acceptation expresse du Prestataire et formalisée par un accord écrit, qui prendra en compte les coûts et délais supplémentaires qui en découlent.

#### d. Suspension

Toute suspension du contrat demandée par l'Utilisateur est subordonnée à l'acceptation expresse du Prestataire et formalisée

par un accord écrit. Cet accord définira la durée de la suspension, ainsi que les coûts et délais supplémentaires qui en découlent.

Dans tous les cas, le Prestataire pourra facturer la quote-part de la commande déjà engagée.

#### e. Annulation de commande

La commande exprime le consentement de l'Utilisateur de manière irrévocable ; il ne peut donc l'annuler, à moins d'un accord exprès et préalable du Prestataire. En conséquence, si l'Utilisateur demande l'annulation de tout ou partie de la commande, le Prestataire sera en droit de demander l'exécution du contrat et le paiement intégral des sommes stipulées dans celui-ci.

### 4. Périmètre de la prestation

La maintenance est définie par l'ensemble des prestations accomplies durant le cycle de vie du Matériel, visant à le maintenir ou à le rétablir dans un état spécifique ou dans un état tel qu'il soit en mesure d'assurer un service déterminé, dans le cadre de son usage normal, à savoir conformément à sa destination telle que définie dans sa notice d'instructions, d'utilisation et de maintenance.

La maintenance peut être convenue sur site de l'Utilisateur ou en atelier du Prestataire. Elle peut le cas échéant être réalisée à distance (télémaintenance).

La maintenance préventive consiste à intervenir sur un équipement avant que celui-ci ne soit défaillant afin de tenter de prévenir la panne ou le mauvais fonctionnement.

La maintenance corrective consiste à réparer après une défaillance, une panne ou un dysfonctionnement. La réparation consistant à remettre le Matériel dans un état dans lequel il peut accomplir les fonctions requises.

La maintenance corrective se subdivise en :

- ✓ maintenance palliative : dépannage du Matériel, permettant à celui-ci d'assurer tout ou partie de sa fonction ; elle doit toutefois être suivie d'une action curative dans les plus brefs délais
- ✓ maintenance curative : réparation consistant à remettre dans un état dans lequel le Matériel peut accomplir la fonction requise.

La maintenance prédictive ou conditionnelle consiste à programmer une intervention sur un équipement à partir de l'analyse d'une ou plusieurs données liées à son fonctionnement.

La maintenance peut être constituée par un contrat de prestations ou par une ou plusieurs interventions ponctuelles.

La prestation de maintenance ne comprend pas les vérifications générales périodiques (VGP), qui relèvent de la responsabilité propre de l'Utilisateur, conformément à l'article R.4323-23 du Code du Travail. Il est rappelé que les VGP consistent dans la vérification de l'ensemble des éléments de sécurité par des contrôles visuels et tests de fonctionnement conformément au Code du Travail, permettant de déceler en temps utile toute détérioration susceptible de créer des dangers. Leur résultat est consigné dans le registre de sécurité.

Le contrat de maintenance ne comprend pas le maintien en état de conformité du Matériel ou système, avec les règles techniques de conception et de construction applicables lors de leur mise en service dans l'établissement, y compris au regard de la notice d'instructions, obligation propre de tout Utilisateur conformément à l'article R.4322-1 du Code du Travail.

Sauf stipulations particulières contraires, les prestations de maintenance sont exclusives des obligations d'entretien courant à la charge de l'Utilisateur.

Sauf stipulations particulières contraires, le contrat de maintenance ne comprend pas la fourniture des pièces nécessaires pour atteindre cet objectif.



Le contrat de maintenance ne couvre pas le cas des travaux en régie où l'entreprise régisseur n'a pas la responsabilité d'un Prestataire mais agit seulement comme loueur de main d'œuvre.

## 5. Prérequis sur l'état des équipements

Avant toute opération de prestation de maintenance :

L'Utilisateur fournira au Prestataire toutes données relatives à l'état de conservation du système, à leur destination et à leurs performances ou leur état de sollicitation en exploitation, leurs modifications ou adjonctions telles que définies à l'article 6.

L'Utilisateur fournira au Prestataire copie de la documentation technique en sa possession nécessaire à la maintenance du Matériel ou du système (dont la notice d'instructions) et autorisera celui-ci à une visite détaillée sur le site. Cette documentation technique ne sera utilisée par le contractant qu'à seule fin d'exécution du contrat.

De même, l'Utilisateur remettra le carnet de maintenance, document regroupant les opérations d'entretien courant et de maintenance effectués sur l'équipement et les rapports d'interventions du Prestataire.

## 6. Adjonction et modification du Matériel

### a. Définitions

Le terme « adjonction » s'entend pour toute nouvelle connexion mécanique, électrique, électronique ou informatique au Matériel ou système existant à la signature du contrat.

Le terme « modification » s'entend pour :

- ✓ toutes modifications mécanique, électrique, électronique ou informatique apportées par l'Utilisateur au Matériel ou au système, même hors de l'installation, qui serait de nature à changer les conditions d'exploitation et de performance du Matériel ou du système que cette modification nécessite ou non l'emploi de dispositifs ou de pièces supplémentaires
- ✓ l'emploi du Matériel ou du système à une autre destination que celle qui lui est propre
- ✓ la modification des conditions d'utilisation affectant l'environnement, la nature des produits manutentionnés (exemple : produits corrosifs)
- ✓ la suppression d'une partie de l'installation
- ✓ toute utilisation du Matériel ou du système sur un autre site
- ✓ toute intensité et/ou tout rythme d'utilisation supérieur à ceux qui étaient prévus.

### b. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur informera systématiquement et sans délai par écrit le Prestataire de toutes les adjonctions ou modifications définies ci-dessus. Dès lors, les conditions dans lesquelles le contrat sera poursuivi feront l'objet d'un avenant.

Si les parties ne peuvent s'entendre sur cet avenant, chacune d'entre elles sera en droit de résilier le contrat avec un préavis écrit de 30 jours.

## 7. Modalités d'exécution (maintenance sur site)

### a. Localisation du Matériel

La localisation doit être précisée dans le contrat. Toute modification de celle-ci devra être notifiée sans délai au Prestataire et pourra donner lieu à un avenant.

### b. Accès au site d'exploitation et au Matériel

Le Prestataire ou ses délégués auront l'accès libre et sans danger (balisage éventuel) à l'installation avant la signature du contrat en vue de sa rédaction et après sa signature pour son exécution. L'installation par ailleurs devra être disponible pour l'intervention de maintenance qui requiert généralement au préalable une mise hors exploitation et une mise en protection de l'environnement du Matériel à la charge de l'Utilisateur.

### c. Interlocuteur désigné

Un responsable avec lequel devront avoir lieu tous les contacts techniques nécessaires à l'exécution du contrat sera nommé dans le contrat par l'Utilisateur.

### d. Constat de visite

Chaque visite fera l'objet d'une signature par le responsable de l'Utilisateur désigné (par exemple sur une feuille d'attachement intervenant ou sur une feuille de présence Utilisateur).

### e. Registre de sécurité

Lorsque, à la demande expresse de l'Utilisateur, il a été effectué par avenant au contrat une épreuve, un examen, une inspection ou une vérification périodique, les résultats de ceux-ci feront l'objet, en présence d'un responsable de l'Utilisateur, d'un rapport contresigné par l'Utilisateur et à charge pour lui de le transcrire sur le registre de sécurité prévu par le Code du Travail.

### f. Personnel de l'Utilisateur

L'Utilisateur prêtera son concours aux essais en mettant du personnel qualifié à la disposition de l'entreprise extérieure.

### g. Charges d'essais

La mise à disposition des charges d'essais et leur manutention incombent à l'Utilisateur, sauf stipulations contraires.

### h. Ingrédients - Recyclage

La fourniture des fluides et ingrédients nécessaires aux opérations de maintenance sera, sauf stipulation contraire, à la charge de l'Utilisateur.

### i. Protection des marchandises

La protection des marchandises ou pièces manutentionnées situées sur le site de l'installation ou à proximité contre le risque de détérioration éventuel reste à la charge de l'Utilisateur.

### j. Mise à disposition de moyens

L'Utilisateur assurera gracieusement au Prestataire et à ceux qui seront délégués par ce dernier en vertu du contrat, à défaut de dispositions contraires, notamment :

- ✓ l'accès libre et sans danger, aux installations
- ✓ un local approprié pour l'exécution des travaux de maintenance
- ✓ l'usage des consommables : eau, huile, graisse, éclairage, électricité, air comprimé
- ✓ les facilités disponibles dans l'installation : moyens de levage et de manutention
- ✓ un vestiaire fermant à clé
- ✓ un lieu de stockage fermant à clé pour l'outillage
- ✓ l'évacuation des déchets.

### k. Moyens de maintenance disponibles sur le site

S'il existe un outillage spécifique à la maintenance, tel que : testeurs, gabarits de contrôle, consoles de programmation, moyens de mesure particuliers..., celui-ci sera décrit au contrat et mis à disposition sur le site par l'Utilisateur et sous sa responsabilité.



## I. Consignation

L'Utilisateur a en charge de mettre à l'arrêt les équipements et de prévenir leur remise en marche inopinée (quel que soit le type d'énergie) conformément au Code du Travail (article R.4323-15).

## 8. Conditions et horaires de travail

Si les conditions de travail viennent à se modifier, un avenant sera apporté au contrat. L'horaire de travail des intervenants est précisé en conditions particulières.

## 9. Sécurité

L'Utilisateur fournira par écrit au constructeur les détails concernant la réglementation de la sécurité ou toute autre réglementation applicable à l'installation et nécessaire pour effectuer les travaux.

L'Utilisateur a la responsabilité de la sécurité sur le site. Il devra en particulier veiller au respect de la réglementation relative à la sécurité en cas d'intervenants extérieurs.

Conformément aux prescriptions particulières prévues par le Code du Travail et applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, l'Utilisateur assure la coordination des mesures de prévention sur son site.

Ces mesures seront définies à l'issue de l'inspection commune des lieux de travail et de l'analyse des risques. Elles feront le cas échéant l'objet d'un plan de prévention écrit conformément à l'article R.4511-1 du Code du Travail. Ce plan de prévention sera prévu pour toute la durée du contrat.

L'Utilisateur devra effectuer tous les travaux nécessaires pour assurer la sécurité de l'installation et pour la mettre en conformité avec la réglementation applicable à la date d'effet du contrat ou intervenant pendant qu'il est en vigueur.

Ces travaux seront réalisés aux frais de l'Utilisateur, sauf s'ils sont de la responsabilité propre du Prestataire.

## 10. Transports et risques en cas de de maintenance en atelier du Prestataire

Le Matériel devra être :

- ✓ identifié
- ✓ propre et dépollué.

Sauf dispositions particulières, les frais et les risques de perte ou de dommages causés au Matériel ou par le Matériel seront pris en charge de la façon suivante :

### a. Acheminement

Les frais et risques d'acheminement du Matériel jusqu'aux ateliers du Prestataire seront assumés par l'Utilisateur.

Un bon de livraison détaillé, établi par l'Utilisateur, accompagnera le Matériel.

Le Prestataire procède à la réception et à l'identification du Matériel en atelier.

### b. Période de travaux

Les risques afférents à la période des travaux seront supportés par le Prestataire, sauf s'ils sont causés par un vice inhérent au Matériel et existant préalablement à sa prise en charge.

### c. Réacheminement

Les frais et risques de réacheminement du Matériel et le site de destination feront l'objet d'un accord entre le Prestataire et l'Utilisateur.

Les emballages et conditionnements spécifiques sont à la charge de l'Utilisateur

Un bon de livraison détaillé établi par le Prestataire accompagnera le Matériel.

## 11. Report ou attente du fait de l'Utilisateur

Si, pour des raisons imputables à l'Utilisateur, la maintenance du Matériel ou du système est repoussée ou retardée, le Prestataire sera en droit de demander à l'Utilisateur la compensation des coûts supplémentaires résultant du report ou de l'attente de l'intervention. Par ailleurs, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de ce retard. En tout état de cause, le Prestataire sera en droit d'inspecter l'installation.

## 12. Délais d'exécution

Le temps estimé pour la réalisation des travaux ne constituera un engagement pour le Prestataire que s'il a été expressément convenu comme tel.

Les délais courent à partir de la plus tardive des dates suivantes :

- ✓ date de l'accusé de réception de la commande
- ✓ date de l'encaissement effectif de l'acompte à la commande
- ✓ date de réception de toutes les informations de toutes les matières, Matériels, équipements, outillages, détails d'exécution, documents, dus par l'Utilisateur ou le Client pour le début de l'exécution du contrat
- ✓ date d'exécution des obligations contractuelles ou légales préalables dues par l'Utilisateur.

Les travaux seront considérés comme étant achevés lorsque le Matériel sera prêt pour le réacheminement sur site et notifié comme tel à l'Utilisateur par le Prestataire.

Le Prestataire sera en droit de décaler la durée des travaux sur lesquels il se sera engagé, dans les cas où :

- ✓ l'Utilisateur passerait des commandes supplémentaires de travaux, acceptées par le Prestataire
- ✓ l'Utilisateur modifierait, avec l'accord du Prestataire, l'étendue des travaux envisagés
- ✓ surviendrait un cas de force majeure telle que définie plus loin
- ✓ l'Utilisateur manquerait à l'une ou l'autre de ses obligations.

En cas de survenance de l'un ou l'autre desdits événements, un nouveau délai d'exécution sera convenu.

## 13. Retards d'exécution

Le Prestataire s'engage à informer l'Utilisateur s'il s'avérait certain qu'un retard devrait intervenir dans l'exécution des prestations.

En cas de retard dans l'exécution par rapport au délai convenu, des pénalités ne sauraient, pour chaque semaine entière de retard à partir de la fin de la troisième semaine, dépasser une pénalité de 0,5 % avec un cumul maximum de 5 % du coût de l'intervention de maintenance.

Des pénalités de retard ne pourront être appliquées que si elles ont été convenues expressément, et dans ce cas :

- ✓ leur montant cumulé ne pourra en tout état de cause, être supérieur, pour chaque semaine entière de retard à partir de la fin de la troisième semaine, à 0,5 % avec un cumul maximal de 5 % de la valeur HT en atelier ou en usine de la maintenance en retard ; elles ne peuvent être appliquées que si le retard provient du fait exclusif du Prestataire, aucune pénalité ou compensation ne sera due si le retard trouve sa cause dans une circonstance imputable à l'Utilisateur, à des tiers, ou dans un des cas exposés à l'article précédent, ou encore si le retard n'a causé aucun dommage



- ✓ elles ne peuvent être appliquées que si l'Utilisateur notifie la pénalité dans les 60 jours à compter du retard
- ✓ elles auront la valeur d'indemnisation forfaitaire, libératoire et sont exclusives de toute autre sanction ou indemnisation
- ✓ de telles pénalités ne s'appliqueront que sur la partie des fournitures ou prestations en cause.

En cas de retard imputable à l'Utilisateur, le Prestataire lui notifiera ce retard et sera en droit de demander un changement de planning. Par ailleurs, il lui indiquera les éventuelles conséquences financières que ce retard pourrait occasionner.

Dans ce cas, comme en cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 23 des présentes conditions générales, un nouveau planning sera établi entre les parties et l'Utilisateur ne pourra demander aucune pénalité au Prestataire du fait de cette modification de planning.

## 14. Réception après maintenance

En l'absence de dispositions particulières, la réception est réputée avoir eu lieu lors la signature du document constatant la fin des travaux.

Une réception formelle n'est effectuée que dans la mesure où cela a été stipulé expressément dans la commande et accepté par le Prestataire.

Dans ce cas, la réception est destinée à l'examen par l'Utilisateur, en présence du Prestataire, de la conformité de la maintenance effectuée, et sa constatation dans un procès-verbal signé des deux parties.

## 15. Garantie sur le Matériel

En aucun cas, l'intervention de maintenance, même si elle est effectuée par les services du Prestataire, ne peut s'interpréter comme une extension de la garantie du Prestataire et toute garantie spécifique éventuelle doit être précisée en conditions particulières.

## 16. Travaux supplémentaires

Si le Prestataire considère, après visite de l'installation, que des travaux non prévus au contrat s'avèrent nécessaires, le Prestataire en informera l'Utilisateur en lui fournissant la liste des travaux et des pièces nécessaires accompagnée d'une justification technique, une estimation de prix et d'un planning prévisionnel de réalisation.

En particulier, si la visite révèle des travaux à caractère d'urgence, le Prestataire notifiera à l'Utilisateur l'impératif d'arrêt du Matériel.

En cas, soit de refus, soit de retard, de l'Utilisateur d'accepter d'effectuer les travaux nécessaires, le Prestataire n'encourra aucune responsabilité pour les dommages qui pourraient en résulter.

## 17. Sous-traitance

À moins qu'il n'en soit autrement stipulé, le Prestataire pourra sous-traiter partiellement les prestations après avoir préalablement prévenu l'Utilisateur. Une telle sous-traitance ne déchargera en aucune façon le Prestataire de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat.

## 18. Facturation / paiement

### a. Facturation

L'Utilisateur paiera la redevance facturée à la signature du contrat, et ensuite à terme à échoir selon la périodicité convenue.

Sauf conditions particulières, la redevance est calculée compte tenu de l'exécution des prestations pendant les heures normales de travail du Prestataire.

Si l'équipement n'a pas été rendu disponible et accessible, les heures d'attente seront facturées en supplément.

Tous travaux et fournitures non prévus au contrat et qui s'avèrent nécessaires ne seront effectués en régie qu'après accord écrit de l'Utilisateur sur la base du tarif en vigueur.

### b. Paiement

Conformément à l'article L.441-6 du Code de Commerce, les délais de paiement convenus entre les parties ne peuvent dépasser, à compter de l'émission de la facture, 60 jours nets, date d'émission de la facture ou par dérogation, 45 jours fin de mois lorsque cela aura été expressément stipulé. Les acomptes sont réglés au comptant.

Les paiements ne peuvent être ni retardés, ni faire l'objet de déductions ou de compensations d'aucune sorte. Il est précisé que, conformément à l'article L.441-3 du Code de Commerce, seul l'encaissement effectif des fonds constitue un paiement.

En application de l'article L.441-6 alinéa 12 du Code de Commerce modifié par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, tout paiement en retard rend exigibles de plein droit, dès le premier jour suivant la date de règlement figurant sur la facture :

- ✓ des pénalités de retard  
Les pénalités de retard seront déterminées par l'application du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de dix points.
- ✓ une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros

Cette indemnité est due en application de l'article D.441-5 du Code de Commerce. En vertu de l'article L.441-6 précité, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire est également en droit de demander une indemnisation complémentaire justifiée.

Outre ces indemnités et pénalités, tout retard de paiement d'une échéance persistant huit jours après une mise en demeure entraîne, si bon semble au Prestataire, la déchéance du terme contractuel et ou la résolution du contrat.

## 19. Révision de prix

Le prix est révisable au moins annuellement selon la formule précisée en conditions particulières.

## 20. Durée

### a. Durée

La durée initiale du contrat est précisée en conditions particulières.

### b. Renouvellement

Dans le cadre du contrat de prestations de maintenance, ce dernier se reconduit tacitement pour la même durée, sauf dénonciation par l'une des parties moyennant un préavis écrit de trois mois avant la fin de la période initiale ou de toute période ultérieure.

## 21. Garantie et responsabilité

Le Prestataire apportera, dans l'observation des règles de l'art, toute diligence dans l'exécution de sa mission telle que définie au contrat. À défaut de stipulation contraire, le Prestataire est tenu exclusivement à une obligation de moyens.



### **a. Garantie contractuelle de la maintenance**

Le Prestataire peut accorder le cas échéant une garantie contractuelle afférente aux prestations de maintenance. Elle sera sauf mention contraire du Prestataire, régie par les conditions ci-après.

Le Prestataire s'engage à remédier à tout défaut de fonctionnement provoqué par un mauvais accomplissement de sa prestation de maintenance.

Il s'engage également à remédier aux défauts de fabrication ou de matière des pièces ou composants qu'il aura lui-même fournis, dans les limites de la garantie du fabricant.

Dans tous les cas, la garantie s'applique dans les conditions suivantes :

- ✓ l'Utilisateur doit informer le Prestataire des défauts par écrit et sans délai à compter de sa manifestation
- ✓ l'Utilisateur doit pouvoir justifier du respect des conditions d'exploitation et d'entretien courant du Matériel telles que demandées par le Prestataire.

Avant de mettre en œuvre la garantie, l'Utilisateur devra d'abord s'assurer que les conditions d'exploitation normales sont respectées et que la résolution de la difficulté n'est pas de son ressort. Ces conditions étant remplies, il devra apporter au Prestataire toute la coopération et l'assistance nécessaires à l'exercice de la garantie.

La garantie est exclue dans tous les cas énumérés au c. du présent article 21.

Le Prestataire pourra à son choix réparer ou remplacer les éléments défectueux.

La garantie s'exerce soit dans une période comprise entre deux visites programmées (12 mois ou un cycle de fonctionnement et au maximum 18 mois), soit dans les (6 mois) après une action de réparation.

Dans le cas où le Prestataire aurait donné son accord sur une intervention de garantie en-dehors de ses ateliers, il se réserve le droit de facturer à l'Utilisateur les frais du déplacement et du séjour correspondant.

Les pièces remplacées redeviennent la propriété du Prestataire et doivent lui être restituées immédiatement après leur remplacement.

La réexpédition du Matériel non couvert par la garantie est aux frais et risques de l'Utilisateur.

La garantie exclut toute autre prestation ou indemnité.

Le remplacement ou la réparation de pièces dans le cadre de la garantie ne prolonge en aucun cas la période de garantie.

#### **Pièces détachées**

Lorsque la maintenance comporte la fourniture de pièces détachées, le Prestataire pourra le cas échéant donner une garantie, dont il spécifiera la durée et les modalités, celles-ci pouvant faire l'objet d'un accord contractuel. En aucun cas une garantie contractuelle ne s'appliquera aux pièces détachées dont le montage n'est pas assuré par le Prestataire ou un tiers agréé par lui.

#### **Cas d'impayé**

La garantie sera suspendue en cas de non-paiement par l'Utilisateur d'un des termes de paiement contractuels. Dans un tel cas, la garantie ne peut être invoquée pour justifier un défaut ou retard de paiement.

### **b. Responsabilité**

#### **Définition**

La responsabilité du Prestataire est strictement limitée au respect, par lui-même ou par ses sous-traitants, des spécifications contractuelles expressément convenues.

La responsabilité du Prestataire est exclue au titre des éléments intégrés par le Client au Matériel, et au titre de l'intégration du Matériel dans un ensemble.

#### **Mise en œuvre de la responsabilité**

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée que si l'Utilisateur a préalablement démontré l'existence du dommage, l'existence d'une faute du Prestataire et le fait que ce dommage a été provoqué par cette faute, ces éléments ne pouvant être établis, à défaut de décision juridictionnelle ayant force de loi, que par une transaction préalablement négociée et convenue, conforme aux prescriptions légales.

L'utilisateur renonce à recourir et se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs ou de tiers en relation contractuelle avec lui, contre le Prestataire ou ses assureurs au-delà des limites et exclusions fixées dans les présentes Conditions générales.

#### **Limites de la responsabilité**

La responsabilité civile du Prestataire, toutes causes confondues à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée au montant HT du prix de la prestation et, en cas de redevance annuelle, au montant encaissé HT de celle-ci.

Le Prestataire n'est tenu de réparer ni les conséquences dommageables des fautes de l'Utilisateur ou des tiers relatives à l'exécution du contrat, ni les dommages provenant de l'utilisation par l'Utilisateur, de documents techniques, informations ou données émanant de l'Utilisateur ou imposées par ce dernier.

En aucune circonstance, le Prestataire ne sera tenu d'indemniser les dommages immatériels directs et/ou indirects, consécutifs ou non consécutifs, tels que les pertes d'exploitation, de profit, perte d'une chance, le préjudice commercial, manque à gagner...

Le Prestataire n'est pas tenu de réparer les conséquences dommageables des fautes commises par l'Utilisateur ou des tiers en rapport avec l'exécution du contrat.

En tout état de cause, la responsabilité du contractant cesse à la remise à disposition du Matériel de l'Utilisateur, notamment par la signature du bon d'intervention, ou encore au terme d'une durée définie aux conditions particulières sans que celle-ci puisse excéder 3 mois.

### **c. Exclusions de garantie et de responsabilité**

Toute garantie et toute responsabilité du Prestataire sont exclues notamment dans les cas suivants :

- ✓ découverte par le Prestataire, de dommages antérieurement survenus au Matériel, mais n'ayant pas été alors signalés au Prestataire
- ✓ absence sur le site des pièces ou des équipements nécessaires à la réalisation de la prestation
- ✓ le personnel du Prestataire ne peut accéder au Matériel ou obtenir l'autorisation d'y travailler durant les heures d'intervention prévues
- ✓ modification, remise en état ou intervention, par l'Utilisateur ou par un tiers, qui n'aura pas été autorisée préalablement par le Prestataire ou qui aura été réalisée avec des pièces et/ou des consommables non d'origine ou non validés par le Prestataire ou le fabricant
- ✓ manque de collaboration de l'Utilisateur dans l'exécution des prestations
- ✓ mise en œuvre, montage, installation, utilisation, manipulation ou entretien erroné, inadapté ou non-conforme aux prescriptions qu'aura le cas échéant données le Prestataire ou le fabricant du Matériel (notamment notices d'installation, utilisation, maintenance), ou aux règles de l'art d'utilisation
- ✓ non-respect par le Client, l'utilisateur ou un tiers, des réglementations, notamment de sécurité et d'environnement qui leur sont applicables
- ✓ utilisation du produit par le Client dans des conditions d'exploitation et d'environnement non mentionnées dans les spécifications contractuelles
- ✓ négligence, défaut de surveillance ou d'entretien



- ✓ mise en service ou installation par le Client sans le concours du Prestataire dans le cas où une intervention du Prestataire, notamment pour une réception contradictoire, est prévue
- ✓ modification ou remise en état du produit ou adjonction ou intégration de pièces ou éléments par le Client, l'Utilisateur ou un tiers, sans l'agrément écrit et préalable du Prestataire
- ✓ défauts qui résultent en tout ou partie de l'usure normale du Matériel faisant l'objet de la maintenance ou de ses pièces ou composants
- ✓ détériorations, défauts ou accidents imputables au Client, à l'Utilisateur ou à un tiers ou provenant de pièces fournies ou imposées par le Client, faute commise par le Client en rapport avec l'exécution du contrat
- ✓ toute erreur ou omission dans les spécifications, dans des conceptions ou solutions techniques imposées par le Client
- ✓ cas de force majeure telle que définie aux présentes conditions générales.

#### d. Pénalités

Dans le cas où des pénalités et indemnités ont été convenues d'un commun accord, elles ont la valeur d'indemnisation forfaitaire, libératoire et sont exclusives de toute autre sanction ou indemnisation. Ces pénalités contractuelles seront plafonnées et ne s'appliqueront que sur la partie des fournitures ou prestations en cause.

## 22. Dispositions spécifiques à la télémaintenance

### Objet de la télémaintenance

La télémaintenance - pouvant le cas échéant être désignée télé service - est une modalité d'intervention de maintenance réalisée par le Prestataire, au profit de son Utilisateur, utilisant une liaison informatique entre eux et avec l'équipement objet de la maintenance.

Elle vise à accéder à distance aux équipements. Le Prestataire pourra, dans le cadre de la télémaintenance, réaliser une ou plusieurs des prestations suivantes, en fonction de ce qui aura été convenu :

- ✓ assister (téléassistance)
- ✓ diagnostiquer (télédiagnostic)
- ✓ aider au dépannage (télédépannage)
- ✓ corriger ou mettre à jour des logiciels dans un but préventif ou correctif sans ou avec ajout de fonctionnalité.

Le Prestataire, apprécie si la demande de l'Utilisateur est recevable, si elle est susceptible de faire l'objet d'une télémaintenance et sera en droit de refuser une demande soit initiale soit faite dans le cadre d'une intervention en cours, notamment pour des raisons de faisabilité technique ou de sécurité.

La télémaintenance comprend exclusivement les prestations qui auront été convenues et spécifiées explicitement.

Les actions autorisées ou exclues seront définies en conditions particulières ; à défaut, on retiendra les principes suivants :

- ✓ conseil, assistance et information à l'Utilisateur concernant la solution fournie
- ✓ visualisation à distance du contenu informatique du Matériel nécessaire à l'établissement d'un diagnostic de panne
- ✓ transferts d'informations ou de fichiers du Matériel Utilisateur au centre de télémaintenance et réciproquement.

Aucune action de télémaintenance et en particulier aucune action conduisant à la mise sous tension ou la mise en mouvement de la machine ne peut être réalisée à l'initiative du Prestataire en télémaintenance, une telle action ne peut être effectuée par le Prestataire que sur la décision de l'Utilisateur formalisée par écrit et sous la responsabilité du référent de l'Utilisateur.

### Demande de télémaintenance

Pour utiliser la prestation, l'Utilisateur s'adressera exclusivement au service dont les coordonnées téléphoniques et les horaires

d'ouverture sont indiqués par le Prestataire ou spécifiés en Conditions particulières.

### Autorisation de l'Utilisateur- Accès aux dispositifs- Utilisation des données

Le Prestataire informera l'Utilisateur de la possibilité de visualiser ou transmettre des informations dans le but d'établir un diagnostic de panne ou de réaliser la maintenance du Matériel. L'Utilisateur aura la possibilité de refuser.

L'accès aux équipements doit être réalisé en accord avec l'Utilisateur.

La présence d'un référent de l'Utilisateur auprès du Matériel est requise pendant toute la durée de l'intervention.

L'autorisation de transfert de fichiers est considérée comme acceptée lorsque l'Utilisateur valide la connexion au téléservice.

Les données techniques que le Prestataire aura recueillies à l'occasion de la maintenance pourront être réutilisées par lui sous une forme agrégée et anonyme, afin d'alimenter ses bases de données et ainsi améliorer sa compétence. Il n'est pas autorisé à diffuser, de quelque manière que ce soit, à toute personne, des données particulières à l'Utilisateur ou qui permettraient d'identifier l'Utilisateur, ses équipements, ses sites ou process ou procédés industriels.

### Coopération, formation et sensibilisation à la télémaintenance

L'Utilisateur informe ses salariés qui réalisent des opérations de télémaintenance sur la confidentialité et le secret professionnel auxquels ils sont tenus et des risques liés à l'utilisation de la télémaintenance.

L'Utilisateur demeure responsable de l'utilisation et de l'exploitation du Matériel et du respect des prescriptions d'utilisation et de maintenance édictées par le Prestataire.

L'Utilisateur s'engage à fournir les moyens humains et logistiques, ainsi que toutes les informations techniques concernant le Matériel et toutes les informations permettant de diagnostiquer la cause de dysfonctionnement, voire dépanner l'équipement si les infrastructures le permettent.

L'Utilisateur a obligation d'affecter au Matériel un personnel ayant acquis une formation adaptée à l'utilisation et/ou à la maintenance de cet équipement. Ce personnel devient le référent Utilisateur pour le Prestataire. En aucun cas, le Prestataire ne peut être tenu responsable du manque de formation et/ou d'informations fournies au référent Utilisateur.

Pendant toute la durée de la prestation de télémaintenance, le Prestataire réalise sa prestation en lien avec le Référent Utilisateur. Le référent Utilisateur a la responsabilité d'apprécier les moments de commencement et de fin de l'opération de télémaintenance, et de les communiquer au Prestataire pour accord.

L'Utilisateur reste responsable notamment lors de la mise en mouvement du Matériel des aspects de sécurité des personnels sur site et des possibles dommages causés par l'équipement ou au Matériel, ainsi que des risques sanitaires et environnementaux.

## 23. Imprévision et force majeure

### a. Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celles-ci renégocieront de bonne foi la modification du contrat. Il est en outre convenu que, sans que cette liste soit limitative, sont notamment visés les événements suivants : variation du cours des matières premières, modification des droits de douane, modification du cours des changes, évolution des législations.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les Parties pourront convenir de la résolution du contrat, à la date et aux conditions qu'elles détermineront, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation.



À défaut d'accord dans un délai raisonnable, le juge pourra, à la demande d'une Partie, réviser le contrat ou y mettre fin, à la date et aux conditions qu'il fixe, conformément à l'article 1195 du Code Civil. Le Prestataire déclare en conséquence qu'il n'accepte pas par avance le risque de tels changements de circonstances. Aucune stipulation de prix ferme ou autre mention ne saurait être interprétée comme une telle acceptation de ce risque.

### b. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle d'une Partie, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation.

Chaque Partie informera l'autre Partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulte ne justifie la résolution du contrat. Si la durée de l'empêchement excède un mois, les parties devront se concerter dans les plus brefs délais pour examiner de bonne foi l'évolution du contrat.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code Civil, si bon semble à la Partie qui est empêchée.

Sans que cette liste soit limitative, il est expressément convenu que sont notamment considérés comme des cas de force majeure les événements suivants :

- ✓ survenance d'un cataclysme naturel
- ✓ tremblement de terre, tempête, incendie, inondation...
- ✓ conflit armé, guerre, conflit civil, attentats
- ✓ conflit du travail, grève totale ou partielle chez le Prestataire, l'Utilisateur ou le Client
- ✓ conflit du travail, grève totale ou partielle chez les Prestataires, Prestataires de services, transporteurs, postes, services publics...
- ✓ injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo)

- ✓ accidents d'exploitation, bris de machines, explosion
- ✓ défaillance ou carence de Prestataires.

## 24. Résolution

En cas de manquement grave par l'une des Parties à une obligation essentielle, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le contrat après une mise en demeure restée infructueuse pendant 30 jours précisant le manquement allégué et la volonté de résilier en vertu du présent article.

Cette disposition ne fait pas obstacle au droit à réparation du préjudice subi du fait de l'inexécution totale ou partielle du contrat.

Toute application de l'article 1222 du Code Civil, relatif à la faculté de l'Utilisateur de faire exécuter lui-même l'obligation, est expressément exclue.

Aucune réduction de prix sollicitée sur le fondement de l'article 1223 du Code Civil ne pourra être mise en œuvre sans un accord préalable et exprès du Prestataire.

## 25. Différends et loi applicable

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

Le Prestataire et l'Utilisateur s'engagent à tenter de régler leurs différends à l'amiable avant de recourir à tout autre moyen de règlement. À défaut de résolution à l'amiable dans un délai d'un mois à compter de la première demande, chacun d'eux pourra solliciter la médiation ou saisir le tribunal compétent.

À défaut d'accord amiable, le tribunal de commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social du Prestataire est seul compétent, quels que soient les conditions de la prestation et le mode de paiement, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

La loi française est seule applicable au contrat et à ses suites.

Conditions générales professionnelles déposées au Bureau des Usages Professionnels  
du Tribunal de commerce de Paris le 5 août 2020 au N°2020030841.

Tous droits réservés – Reproduction interdite – Édition 2020

Les éléments contenus dans le présent document et l'exploitation qui peut en être faite ne peuvent entraîner en aucune façon la responsabilité d'EVOLIS, Organisation Professionnelle de Biens d'Équipement



Organisation professionnelle de biens d'équipement

45 rue Louis Blanc - 92400 Courbevoie - FRANCE  
+33 1 47 17 63 20 - contact@evolis.org - evolis.org