

En tête de l'entreprise

Logo

Forme juridique et capital social

Identifiants : TVA intracommunautaire, immatriculation RM/RCS, numéro unique d'identification

Adresse

CONTRAT DE MAINTENANCE

| | |
|--|--|
| <i>Ouvrage concerné</i> | |
| <i>Lieu d'installation</i> | |
| <i>Date d'installation</i> | |
| <i>Coordonnées du client</i> | |
| <i>Coordonnées du prestataire (seul, en cotraitance, en sous-traitance) et nom du représentant</i> | |

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Il est important de bien identifier le prestataire. En cas de sous-traitance, l'application de la loi sur la sous-traitance est de rigueur.

| | |
|---|-------|
| CONDITIONS GENERALES | V |
| 1. OBJET DU CONTRAT | V |
| 2. PRISE EN CHARGE DE L'OUVRAGE | V |
| 3. PRESTATIONS CONTRACTUELLES | VI |
| 4. CONDITIONS D'INTERVENTION | VI |
| 4.1. <i>Les visites d'entretien</i> | VI |
| 4.2. <i>Les réparations</i> | VII |
| 5. DUREE ET DENONCIATION | VIII |
| 6. MODIFICATION / RESILIATION DU CONTRAT | IX |
| 6.1. <i>Modification du contrat</i> | IX |
| 6.2. <i>Résiliation du contrat</i> | IX |
| 7. PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT - REVISION | X |
| 7.1. <i>Prestations d'entretien</i> | X |
| 7.2. <i>Prestations et fournitures facturées en sus</i> | XII |
| 8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES | XII |
| 8.1. <i>Obligations du client</i> | XII |
| 8.2. <i>Obligations du prestataire</i> | XII |
| 8.3. <i>Limites de responsabilité du prestataire</i> | XIII |
| 9. ASSURANCES | XIII |
| 9.1. <i>Obligations du client</i> | XIII |
| 9.2. <i>Obligations du prestataire</i> | XIII |
| 10. FIN DE CONTRAT | XIII |
| 11. LITIGES | XIV |
| CONDITIONS PARTICULIERES | XV |
| 1. OBJET DU CONTRAT | XVI |
| 2. SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT | XVI |
| 3. SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT | XVII |
| 4. SERVICES ET PRESTATIONS A REALISER PAR LE CLIENT | XVII |
| 5. CONDITIONS D'INTERVENTION | XVIII |
| 5.1. <i>Les visites d'entretien</i> | XVIII |
| 5.2. <i>Les dépannages et réparations éventuels</i> | XVIII |
| 6. DUREE | XVIII |

| | |
|---|-------|
| 7. PRIX | XIX |
| 7.1. Prestations contractuelles | XIX |
| 7.2. Tarif des dépannages, des visites injustifiées, des rendez-vous non honorés | XIX |
| 8. ADRESSE DE FACTURATION | XXI |
| 9. PIECES JOINTES | XXI |
| ANNEXE A : ETAT DES LIEUX | XXII |
| 1. OBJET | XXII |
| 2. PARTIES | XXII |
| 3. L'ETAT DES LIEUX | XXIII |
| 4. TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE OU DE REMPLACEMENT A EFFECTUER PAR LE CLIENT CONDITIONNANT LA MISE EN ROUTE DES PRESTATIONS CONTRACTUELLES CONFORMEMENT A L'ARTICLE 2 DE SES CONDITIONS GENERALES | XXIII |
| 5. AUTRES TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE A EFFECTUER NE REPORTANT PAS LA PRISE D'EFFET DU CONTRAT MAIS RESTANT A LA CHARGE DU CLIENT ET N'ENTRANT EN AUCUN CAS DANS LE CADRE DU PRESENT CONTRAT. | XXIV |
| ANNEXE B : Constat de réalisation des travaux conditionnant la mise en route des prestations | XXV |
| 1. OBJET | XXV |
| 2. PARTIES | XXV |
| 3. CONSTAT DES TRAVAUX | XXV |

CONDITIONS GENERALES

1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles le prestataire assure l'entretien et la maintenance des biens décrits dans les conditions particulières. Le prestataire s'engage à fournir les moyens nécessaires et suffisants pour effectuer les prestations contractuelles dans les meilleures conditions, dans le respect des règles de l'art, des normes et des réglementations en vigueur.

2. PRISE EN CHARGE DE L'OUVRAGE

Avant la prise en charge de l'ouvrage, les parties effectuent un état des lieux contradictoire annexé au présent contrat. Cet état des lieux permet au prestataire :

- de visiter et prendre connaissance de l'ouvrage qu'il s'engage à entretenir par le présent contrat,
- de préciser l'état et de vérifier la conformité des biens à entretenir avec les normes et réglementations en vigueur.

En cas de non-conformité relevée pouvant présenter des risques pour la sécurité des biens et des personnes ou sur l'environnement ou de matériel présentant un état d'usure avancé, le prestataire conditionne la mise en route des prestations décrites dans le présent contrat à la réalisation préalable par le client des travaux nécessaires à la mise en conformité ou au remplacement du matériel en mauvais état.

Dans ce cas, le contrat signé ne prend effet qu'à compter du constat portant sur la réalisation des travaux de mise en conformité ou de remplacement des matériels en mauvais état signé par les deux parties.

L'original de ce constat est annexé au présent contrat.

Le prestataire ne peut être tenu responsable des défauts, non décelables ou volontairement dissimulés par le client lors de l'état des lieux et de leurs conséquences. Il peut s'agir notamment :

- de vices cachés,
- d'un dimensionnement de l'installation ou de ses composants non adapté aux besoins et à l'utilisation qui en est faite.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Concernant les composants qui pourraient ne pas être adaptés aux besoins et à l'utilisation qui en est faite, l'obligation générale de conseil oblige le professionnel à s'informer auprès de son client avant toute prise en charge de maintenance. Des réserves peuvent alors être nécessaires.

Il n'y aura pas d'état des lieux lorsque le présent contrat porte sur la pose d'un ouvrage réalisé par le prestataire et prend effet dès la réception des travaux.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Dans ce dernier cas, toutes les garanties légales sont dues.

L'état des lieux doit être réalisé avec attention. Les non-conformités, l'état d'usure des matériels pris en charge par le présent contrat doivent y être consignés.

Lorsqu'une entreprise prend en charge l'entretien et la maintenance d'un ouvrage, elle en devient responsable. L'état des lieux est un document essentiel qui permettra :

- de déterminer, en cas de réparations nécessaires suite à d'éventuels dysfonctionnements ultérieurs, celles qui incombent au prestataire ou au client,
- de responsabiliser le client face aux non-conformités rencontrées sur son installation.

Le conditionnement de la mise en route des prestations contractuelles à des travaux préalables à la charge du client est essentiel lorsque des non-conformités majeures sont constatées.

Toute entreprise assurant des prestations d'entretien et de maintenance sur un ouvrage présentant un danger pour les personnes ou l'environnement ou un risque de dommages sur l'installation ou le bâtiment qu'elle occupe, pourrait voir sa responsabilité recherchée en cas d'incident ou d'accident.

Pour des matériels dans un état d'usure avancé, l'entreprise risque de ne pas pouvoir en assurer la maintenance dans des conditions normales. Elle risque en outre, en tant que professionnel face à un consommateur, de devoir supporter des litiges ultérieurs quant aux responsabilités des uns et des autres en cas de dysfonctionnements ou dommages. Il est donc conseillé dans ce cas-là :

- soit de refuser le contrat,
- soit d'intégrer le remplacement des matériels en mauvais état dans les travaux à la charge du client et conditionnant la mise en route des prestations contractuelles.

Dans la fiche d'état des lieux, les non-conformités à régler ou le remplacement de matériel à effectuer avant la prise d'effet du contrat devront être clairement mentionnées. Les non-conformités relevées, autres que celles pouvant présenter des risques pour la sécurité des biens et des personnes ou sur l'environnement, sont également mentionnées en indiquant qu'elles restent en tout état de cause à la charge du client et n'entrent en aucun cas dans le cadre du contrat.

3. PRESTATIONS CONTRACTUELLES

Les prestations comprises dans le contrat sont détaillées dans les conditions particulières qui listent l'ensemble des opérations d'entretien et de maintenance convenues entre les parties et fonction des équipements, objets du contrat. Les opérations effectuées dans le cadre du présent contrat sont conformes aux recommandations des fabricants des biens à entretenir. Elles sont consignées, après chaque intervention, sur un bulletin de visites signé par le prestataire et le client. L'original est conservé par ce dernier.

4. CONDITIONS D'INTERVENTION

4.1. Les visites d'entretien

Le nombre des visites d'entretien fait l'objet d'un accord entre les deux parties et est précisé dans les conditions particulières. Pour ces visites d'entretien, un rendez-vous est convenu au moins quinze jours à l'avance avec le client, celui-ci pouvant demander un report de **XX** jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indique à la demande expresse du client si la visite a lieu le matin ou l'après-midi selon son organisation. En cas d'absence du client au rendez-vous, une deuxième date de passage est déterminée selon les modalités énoncées ci-avant.

Toute nouvelle absence du client constatée fait l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base fixée dans les conditions particulières.

4.2. Les réparations

Les réparations ne sont pas incluses dans les prestations de base de ce contrat. Néanmoins, en cas de panne, le prestataire s'engage à intervenir sur simple appel téléphonique du client au numéro suivant :

[Insérer numéro de tél. de l'entreprise pour les dépannages]

Les plages (jours, heures) et le délai d'intervention sont fixés dans les conditions particulières. Les frais découlant de ces dépannages (déplacement, main d'œuvre, pièces et matériels) sont facturés en sus du présent contrat, selon les modalités et coûts prévus aux conditions particulières. Il en est de même si la visite demandée par le client s'avère non justifiée.

Les opérations de dépannage et de réparation font l'objet d'un devis soumis préalablement à l'acceptation expresse du client.

Le client fait son affaire personnelle et s'engage à mettre en cause et à obtenir tout remplacement de pièces et matériels y compris la main d'œuvre et les diverses fournitures nécessaires à l'opération, de l'entreprise qui a réalisé l'installation de l'ouvrage concerné et qui en doit garantie.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

L'entreprise doit veiller au respect de l'arrêté du 2 mars 1990 modifié, relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison. Un devis détaillé préalable est obligatoire lorsque le montant estimé des travaux est supérieur à 150 € TTC ainsi qu'un ordre de réparation. L'ordre de réparation précise les motivations de l'appel, l'état des lieux ou de l'appareil ainsi que les travaux à effectuer.

L'article 3 de l'arrêté susmentionné entend par devis détaillé :

« Tout devis doit comporter les mentions suivantes :

- la date de rédaction,
- le nom et l'adresse de l'entreprise,
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération,
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévu,
- les frais de déplacement, le cas échéant,
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.,
- la durée de validité de l'offre,
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis. »

Ce devis est établi en double exemplaire et comporte, dans tous les cas, l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur :

"Devis reçu avant l'exécution des travaux".

Les devis doivent également comporter la mention des assurances professionnelles obligatoires, le cas échéant.

Que faut-il entendre par garanties dues par l'installateur ?

La réalisation d'une installation complète s'inscrit dans le cadre de travaux de construction d'un ouvrage au sens des articles 1792 et suivants du code civil. A ce titre, l'entrepreneur qui a réalisé l'installation doit au titre des garanties légales après réception :

- la garantie de parfait achèvement pendant 1 an,
- la garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables pendant 2 ans,
- la garantie décennale, pendant 10 ans en cas de désordres affectant la solidité de l'ouvrage ou l'un de ses éléments d'équipement indissociables ou qui rendraient l'ouvrage impropre à sa destination.

Les marchés portant sur des opérations d'entretien et de maintenance de l'ouvrage ne relèvent pas de ces garanties.

5. DUREE ET DENONCIATION

La durée du présent contrat est précisée dans les conditions particulières.

La prise d'effet du présent contrat correspond à sa date de signature. Elle peut être conditionnée à la réalisation préalable, à la charge du client, de travaux de mise en conformité de l'installation ou de remplacement de matériels à l'état d'usure avancé selon les conditions définies à l'article 2 des présentes conditions générales.

Le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction pour une même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 2 mois avant le terme du contrat.

Conformément aux dispositions de l'article L.136-1 du code de la consommation :

« Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels. »

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Le délai de préavis se situe habituellement entre 1 et 3 mois. L'entreprise doit choisir le délai qui lui convient le mieux et prendre en compte les conséquences de l'application de la loi Châtel.

ATTENTION

En application de l'article L136-1 du code de la consommation, les prestataires de services proposant des contrats tacitement reconductibles doivent informer les consommateurs " au plus tôt trois mois et au plus tard un mois " avant le terme de la période autorisant la dénonciation, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Si ces dispositions ne sont pas respectées, le consommateur peut mettre un terme au contrat sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Exemple : Pour un contrat d'un an à tacite reconduction signé le 1^{er} janvier moyennant un délai de préavis pour résiliation de 3 mois (la dénonciation devant alors intervenir au plus tard le 30 septembre), l'information écrite doit être faite au plus tôt le 1^{er} juillet (trois mois avant l'expiration du préavis) et au plus tard le 31 août (soit un mois avant l'expiration de cette même échéance) soit pendant la période estivale.

Le prestataire est obligé d'informer son client par écrit (courrier ou mail) en faisant apparaître dans un encadré la date limite de résiliation.

6. MODIFICATION / RESILIATION DU CONTRAT

6.1. Modification du contrat

Le remplacement ou la modification d'ouvrages ou parties d'ouvrage visés par le présent contrat et décrits dans les conditions particulières, au cours de la période de validité du contrat, entraîne la modification du contrat par voie d'avenant soumis préalablement à l'acceptation du client et après prise en charge et état des lieux contradictoires.

Dans le cas où les modifications sont de nature à changer l'objet ou le prix du contrat, un nouveau contrat est établi et signé en lieu et place du présent contrat. A défaut d'acceptation par le client, le contrat est résilié de plein droit.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Les sommes restant éventuellement sont dues en fonction de l'échéancier de paiement prévu par le professionnel.

Toute modification du présent contrat au cours de sa période de validité rendue nécessaire par une évolution réglementaire ou normative est également effectuée par voie d'avenant.

6.2. Résiliation du contrat

Après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de 15 jours, le présent contrat est résilié de plein droit dès réception de la notification adressée à la partie défaillante par lettre recommandée, dans les cas suivants :

- le non-paiement des sommes dues à l'entreprise dans les délais et selon les modalités convenues,
- le non-respect des obligations contractuelles par l'une ou l'autre des parties.

7. PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT - REVISION

7.1. Prestations d'entretien

En contrepartie des prestations contractuelles, le client doit s'acquitter du prix convenu au moment de la souscription du contrat selon les modalités définies aux conditions particulières.

Dans le cas d'une mise en route des prestations contractuelles conditionnée à la réalisation préalable de travaux de mise en conformité ou de remplacement de matériel, conformément à l'article 2 des présentes conditions générales, le point de départ des échéances de paiement est la date de signature du constat portant sur la réalisation de ces travaux.

Ce prix est révisé à chaque date d'anniversaire du contrat suivant la formule :

[Insérer formule de révision avec exemple chiffré à titre d'illustration]

Les paiements s'effectuent à réception de facture sauf conditions particulières.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Si le client est un professionnel, il faut obligatoirement préciser :

- les pénalités de retard de paiement,
- l'indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement,
- les conditions d'escompte.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Indiquer la formule de révision du prix. L'objectif de la révision est de réévaluer périodiquement le prix des contrats sans renégocier le prix à chaque fois. Elle est très importante pour l'entreprise. Elle permet de répercuter les hausses des coûts (matières premières, main d'œuvre, essence,...) subies par l'entreprise. Celle-ci évite ainsi l'érosion de ses marges et de fait une fragilisation qui pourrait la mettre en péril.

Pour ses révisions de prix, l'entreprise doit prévoir une formule de révision suffisamment explicite, à l'aide de coefficients représentatifs de l'évolution du marché ainsi que de son activité. Afin d'aider le client à mieux appréhender son engagement, l'entreprise peut dans son contrat illustrer la formule de révision employée par un exemple chiffré.

Il appartient donc à chaque entreprise de définir la formule de révision qui semble convenir au mieux et la faire accepter contractuellement par le client. Toutefois, il n'est pas toujours possible de trouver un indice parfaitement adapté aux services objet du contrat et au fonctionnement de l'entreprise. Plusieurs solutions sont envisageables. Il est possible de combiner plusieurs indices en leur appliquant des coefficients de pondération. Dans tous les cas, les indicateurs de prix de main d'œuvre, matières, produits et services choisis et leur combinaison éventuelle doivent être autant que possible caractéristiques des coûts de la prestation.

Pour la révision du prix, on peut utiliser par exemple la formule suivante :

$$P_r = P_0 * \left(0.8 * \frac{S_m}{S_{m0}} + 0.2 * \frac{FD_m}{FD_{m0}} \right)$$

où :

P_r : prix révisé à la date de facturation ;

P_0 : prix des prestations comprises dans le contrat à la date de sa signature ;

S_m : valeur du dernier indice « Salaire » (charges patronales incluses) publié à la date de facturation ;
[Préciser la référence précise de l'indice ainsi que les publications permettant d'en avoir connaissance. Attention, il existe plusieurs indices salaire]

S_{m0} : valeur de l'indice « Salaire » (charges patronales incluses) publié à la date de signature du contrat ;

FD_m : valeur du dernier indice « Frais divers » publié à la date de facturation ;

FD_{m0} : valeur de l'indice « Frais divers » publié à la date de signature du contrat.

Exemple chiffré :

Cas d'un contrat signé en juin 2009 d'une durée de 1 an tacitement reconductible d'un forfait de 200 € HT. Au moment du renouvellement du contrat en juin 2010, le prix révisé des prestations d'entretien est le suivant :

$$P_r = 200 * \left(0.8 * \frac{463.6}{451.2} + 0.2 * \frac{110.2}{111.3} \right) = 204€ HT$$

Le dernier indice « Salaires » publié à la date de signature du contrat est celui de mars 2009, $S_{m0} = 451,2$.

Le dernier indice publié à la date de facturation est celui de mars 2010, $S_m = 463,6$.

Le dernier indice publié « Frais divers » à la date de signature du contrat est celui de mars 2009, $FD_{m0} = 111,3$.

Le dernier indice publié à la date de facturation est celui de mars 2010, $FD_m = 110,2$.

La révision du forfait des prestations d'entretien et de maintenance peut se faire à chaque date d'anniversaire comme dans l'exemple de rédaction proposé dans cet article ou selon l'échéancier de paiement défini à l'article 7 des conditions particulières du présent contrat.

7.2. Prestations et fournitures facturées en sus

Pour tout dépannage, toute réparation ou toute visite, justifiée ou non, demandée par le client en dehors des visites contractuellement prévues, les frais de déplacement et de main d'œuvre font l'objet d'une facturation dans les conditions et selon les modalités définies aux conditions particulières.

Les pièces et fournitures diverses sont également facturées en sus conformément à l'article 4.2 des présentes conditions générales. Les factures sont payables à réception sauf conditions particulières.

8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

8.1. Obligations du client

Le client s'engage à maintenir en état les installations comprenant les ouvrages pris en charge et, notamment, à ne pas y apporter de modification ou d'aménagement susceptibles de modifier les conditions d'intervention ou le bon fonctionnement des matériels.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

L'entreprise **doit porter à la connaissance de son client** les nouvelles réglementations et règles de l'art qui font défaut ainsi que le détail des travaux de mise en conformité nécessaires accompagnés éventuellement d'une fourchette estimative des coûts à engager. En effet, **l'entreprise est tenue d'une obligation de conseil**, d'information envers le maître d'ouvrage réputé profane en matière de construction. Mais pour pouvoir invoquer le respect de son devoir de conseil, elle doit conserver la trace du conseil donné. A ce titre, seul un écrit compte. Le conseil peut être donné à partir d'un courrier spécifique, sur le bulletin de visite remis en fin d'entretien, etc... L'idéal est un document paraphé et signé par le client.

Aucun produit, quel qu'il soit, inflammable ou pouvant générer des vapeurs corrosives, ne doit être stocké à proximité des ouvrages, objets du présent contrat. Le libre accès et/ou utilisations des ouvrages devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien. De même, le respect des prescriptions des fabricants devra être assuré.

Certaines prestations à réaliser régulièrement par le client sur les ouvrages visés par le présent contrat sont mentionnées dans les conditions particulières. Le client ne peut en aucun cas apporter ou faire apporter quelque modification que ce soit, aux ouvrages pris en charge par le présent contrat, sans en informer préalablement le prestataire et obtenir son accord. De même, il ne peut en aucun cas modifier les réglages de ceux-ci.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Le prestataire peut préciser d'autres précautions à prendre et à recommander selon l'ouvrage et les produits potentiels à éviter.

8.2. Obligations du prestataire

Le prestataire est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des réparations le cas échéant.

Il s'engage dans tous les cas à assurer la bonne utilisation de l'installation dans la mesure où toutes les règles d'installation, de mise en conformité le cas échéant ont été respectées par le client.

8.3. Limites de responsabilité du prestataire

Le prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences, ni voir sa responsabilité engagée pour tous les dommages provoqués :

- par toute intervention, fausse manœuvre, malveillance imputable au client ou une intervention étrangère,
- par un non-respect de la part du client des obligations énoncées à l'article 8.1 des présentes conditions générales,
- par une guerre, un incendie, un sinistre dû à des phénomènes naturels (tels que gel, inondation, orage ou tremblement de terre), des rongeurs ou autres animaux, une absence ou défaillance de fourniture électrique, une surtension électrique, une utilisation en atmosphère anormalement polluée (vapeurs grasses et/ou corrosives, poussière abondante, ...),
- par l'absence de mise en conformité des installations, soit avant la prise d'effet du contrat conformément à l'article 4 de la fiche d'état des lieux, soit en cours de contrat dès lors que le client a été dûment informé de la nécessité de faire effectuer les travaux sur ses installations pour les mettre en conformité avec la réglementation (les opérations d'entretien sont suspendues à la mise en conformité préalable des installations. A défaut, l'entreprise ne pourrait opposer une exonération de responsabilité),
- ou plus généralement par tout fait (intervention, action etc...) du client ou étranger au prestataire.

9. ASSURANCES

9.1. Obligations du client

Le client déclare avoir souscrit un contrat « multirisques locaux », comportant au minimum une garantie responsabilité, des garanties de « dommages par incendie » et « dommages électriques», etc., pour des montants de garantie suffisants pour couvrir les dommages résultant de ces événements.

9.2. Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat. Le prestataire tient son attestation d'assurance à la disposition du client, si ce dernier lui en fait la demande.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

L'entreprise doit vérifier auprès de sa compagnie d'assurance qu'elle est bien couverte dans le cadre des activités d'entretien et de maintenance qu'elle exerce.

Dans le cadre de ces activités, l'entreprise peut être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations contractuelles, du défaut ou de l'omission de son devoir de conseil.

Les conséquences dommageables des défauts d'exécution d'engagements contractuels relèvent de la responsabilité civile, qu'il s'agisse de préjudices corporels, matériels ou immatériels. Selon les contrats, la responsabilité civile peut également couvrir les conséquences d'un défaut de conseil, ainsi que les dommages subis par un objet confié.

10. FIN DE CONTRAT

Pour tout contrat se terminant et n'étant de fait pas reconduit, il faudra prévoir un état des lieux contradictoires en fin de contrat, concilié par une remise du carnet d'entretien.

11. LITIGES

En cas de litige, si les parties ne parviennent pas à un accord amiable, le tribunal compétent sera celui du lieu du sinistre.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Préciser la juridiction compétente du lieu du sinistre peut éviter des déplacements importants au chef d'entreprise, notamment lorsque l'adresse de résidence principale du client est différente de celle des biens à entretenir visés par le présent contrat.

Fait à , en exemplaires, le

Signature du client:

Signature et cachet du prestataire :

(avec mention préalable :

« *lu et approuvé reconnaît avoir pris connaissance des conditions particulières* »)

Signé le : **[Insérer date signature]**

Signé le : **[Insérer date signature]**

CONDITIONS PARTICULIERES

Les conditions particulières viennent compléter les conditions générales qui font parties intégrantes du présent contrat.

Entre :

Nom : *[Insérer nom du client]*

Adresse : *[Insérer adresse]*

Adresse de l'installation (si différente) : *[Insérer adresse]*

Tel : *[Insérer n° Téléphone]* Fax : *[Insérer n° de Fax]* E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

Ci-après dénommé « le client »

Et

L'entreprise *[Insérer nom de l'entreprise]*

Adresse : *[Insérer adresse]*

Tel : *[Insérer n° Téléphone]* Fax : *[Insérer n° de Fax]* E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

Ci-après désigné « le prestataire »

- Il a été convenu et accepté ce qui suit -

1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat porte sur l'entretien des biens suivants :

[Désigner précisément les biens à entretenir et leur localisation]

La personne à joindre sur place est *[Insérer nom de la personne]*

Ses coordonnées sont les suivantes :

Tel : *[Insérer n° Téléphone]*

Fax : *[Insérer n° de Fax]*

E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Les biens qui seront pris en charge par ce contrat doivent être désignés précisément. Ce point est essentiel à plusieurs titres :

- Il évite toute contestation ultérieure éventuelle sur les biens à maintenir,
- Il permet de détecter toute modification entre la signature du contrat et les diverses interventions de l'entreprise,
- Il permet à tout intervenant de l'entreprise autre que celui qui a établi le contrat de limiter le risque d'erreur sur les biens à entretenir.

Il convient également de préciser les locaux où se situent les ouvrages à entretenir.

2. SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT

Les opérations et prestations assurées dans le cadre du présent contrat, comprenant la main d'œuvre nécessaire à leur réalisation, sont les suivantes :

-
-
-
- ...

Il s'agit d'opérations réalisées sur une année et réparties selon le nombre de visites convenues à l'article 5 ci-après des présentes conditions particulières.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Cette liste d'opérations n'est pas exhaustive. Elle doit être adaptée à l'installation faisant l'objet du présent contrat, aux exigences du client et au niveau de prestation proposé par l'entreprise.

En tout état de cause, les prestations proposées par le prestataire doivent permettre de respecter la réglementation et les normes en vigueur, notamment celles concernant l'obligation d'entretien périodique par exemple des portes automatiques de garage.

3. SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT

Les services ou prestations suivants ne sont pas compris dans le contrat :

-
-
-
- ...

Toute demande particulière du client portant sur un ou plusieurs de ces services ou prestations exclues du forfait contractuel fera l'objet d'un devis soumis préalablement à l'acceptation expresse du client.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Cette liste doit être adaptée à l'installation faisant l'objet du présent contrat, aux exigences du client et au niveau de prestation proposé par l'entreprise.

Dans le cas où l'entreprise ne souhaite pas réaliser certaines prestations, il convient alors de modifier le présent article selon les termes de la note pour l'utilisateur sous l'article 2 des présentes conditions particulières.

4. SERVICES ET PRESTATIONS A REALISER PAR LE CLIENT

Les services ou prestations suivantes sont à réaliser ou à faire réaliser par le client :

-
-
-
- ...

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

La liste doit être complétée par le prestataire pour l'adapter à l'installation faisant l'objet du présent contrat.

Il est très important de rappeler au client ses obligations de conduite journalière.

Si une prestation n'est pas incluse dans le présent contrat, il convient dans ce cas d'ajouter le paragraphe suivant :

« Le ainsi que le contrôle de est à effectuer conformément à l'article XX.

Les opérations et prestations prévues à l'article 2 des présentes conditions particulières ne pourront être effectuées que si ces obligations sont respectées ».

5. CONDITIONS D'INTERVENTION

5.1. Les visites d'entretien

Nombre des visites d'entretien annuelles : *[insérer nombre de visites]*

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Indiquer le nombre de visites qui seront effectuées pendant la durée du contrat.
Deux visites par an a minima peuvent être prévues par l'entreprise.

En tout état de cause, le nombre et le type d'interventions doivent être adaptés à l'installation, aux exigences du client et au niveau de prestation proposé par l'entreprise.

5.2. Les dépannages et réparations éventuels

Jours d'intervention : *[insérer jours d'intervention]*

Horaires d'intervention : *[insérer horaires d'intervention]*

Délai d'intervention : *[insérer délai d'intervention]*

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Indiquer les jours, horaires et modalités d'intervention.

Exemple de rédaction :

- Jours d'intervention : du lundi au vendredi
- Horaires d'intervention : entre 8h00 et 17h00
- Délai d'intervention : 48h hors week-end et jours fériés

Si l'on souhaite proposer des prestations de dépannages 7 jours sur 7, préciser dans ce cas les horaires en fonction des jours.

Exemple de rédaction à mettre en plus du paragraphe précédent :

« *En dehors des horaires de travail indiqué ci-avant (nuit, week-end, jour férié), le prestataire s'engage à intervenir sur simple appel téléphonique du client au numéro suivant : dans un délai de ... h.* »

6. DUREE

Le présent contrat est établi pour une durée de *[insérer durée du contrat]* tacitement reconductible pour une même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties au plus tard deux mois avant l'échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception.

7. PRIX

7.1. Prestations contractuelles

Le présent contrat est souscrit pour la somme globale et forfaitaire de :

Montant en € HT : *[Insérer montant du forfait hors taxe]*

Montant TVA : *[Insérer pourcentage TVA appliqué, en %]*

Montant en € TTC : *[Insérer montant du forfait toute taxe comprise]*

Echéancier des paiements : *[Préciser l'échéancier]*

Indices de révision – valeurs de référence : *[Préciser les valeurs de référence]*

Le contrat sera révisé selon les modalités prévues aux conditions générales.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Indiquer la valeur des indices de référence publiés à la date de signature du contrat et utilisés dans la formule de révision du prix des conditions générales § 7.1.

Selon l'exemple évoqué dans la note pour l'utilisateur du document au § 7.1, les valeurs à indiquer dans le présent paragraphe seraient :

- S_{m0} (valeur de l'indice « Salaire » - charges patronales incluses – publié à la date de signature du contrat) ;
- FD_0 (valeur de l'indice « Frais divers » publié à la date de signature du contrat).

7.2. Tarif des dépannages, des visites injustifiées, des rendez-vous non honorés

Taux horaire main d'œuvre :

Montant en € HT : *[Insérer montant du forfait hors taxe]*

Montant TVA : *[Insérer pourcentage TVA appliqué, en %]*

Montant en € TTC : *[Insérer montant du forfait toute taxe comprise]*

Frais de déplacement :

Montant en € HT : *[Insérer montant du forfait hors taxe]*

Montant TVA : *[Insérer pourcentage TVA appliqué, en %]*

Montant en € TTC : *[Insérer montant du forfait toute taxe comprise]*

Ces tarifs et frais sont actualisés au 1^{er} janvier de chaque année civile.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Indiquer le prix du taux horaire main d'œuvre et frais de déplacement, informations à faire figurer notamment par voie d'affichage dans l'entreprise.

Si des prestations de dépannage 7 jours sur 7 sont proposées dans le § 5.2. *Les dépannages et réparations éventuels*, précisez dans ce cas les majorations appliquées en dehors des horaires de travail indiqués c'est-à-dire pour les nuits, week-ends et jours fériés.

Exemple de rédaction à mettre en plus du paragraphe précédent :

« En dehors des horaires de travail indiqués au § 5.2 (nuit, week-end, jour férié), une majoration de ... % du taux horaire est à prendre en compte ainsi que des frais de déplacement de €. »

Veiller au respect de l'arrêté du 2 mars 1990 modifié relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison.

Un devis détaillé préalable est obligatoire lorsque le montant estimé des travaux est supérieur à 150 € TTC ainsi que l'établissement d'un ordre de réparation qui peut être le bulletin de visite s'il comporte les clauses obligatoires.

8. ADRESSE DE FACTURATION

La facture est envoyée à l'adresse suivante :

[Préciser l'adresse d'envoi des factures]

Et adressée à : *[Préciser le destinataire]*

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Ajouter les modalités de facturation si le paiement ne se fait pas à réception de facture comme il est précisé dans les conditions générales du § 7.

9. PIECES JOINTES

- Annexe A : Etat des lieux, faisant partie intégrante du présent contrat.
- Annexe B : Constat de réalisation des travaux conditionnant la mise en route des prestations contractuelles conformément à l'article 2 des conditions générales.
- Copie de l'attestation d'assurance couvrant la responsabilité civile du prestataire dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Joindre son attestation d'assurance peut permettre de rassurer le client et ajouter du crédit au professionnalisme du prestataire. Toutefois, ce n'est pas une obligation. L'entreprise peut choisir de la fournir au client seulement sur demande comme spécifié à la fin du § 9.2. des conditions générales concernant les obligations du prestataire vis-à-vis des assurances.

L'entreprise peut joindre à sa convenance d'autres pièces (attestations faisant valoir ses éventuelles qualifications, appellations, ... pour les opérations de maintenance concernées par exemple).

Fait à , en exemplaires, le ;

Signature du client:

Signature et cachet du prestataire :

(avec mention préalable :

« lu et approuvé reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales »)

Signé le : **[Insérer date signature]**

Signé le : **[Insérer date signature]**

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Toutes les autres pages du présent contrat doivent être paraphées par le prestataire et par le client.

ANNEXE A : ETAT DES LIEUX

Contradictoire à annexer au contrat d'entretien référencé *[Insérer référence du contrat]* conformément à l'article 2 des conditions générales.

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE

A supprimer sur les contrats proposés aux clients

Insérer ci-dessus la référence du contrat auquel il est annexé afin de pouvoir faire facilement le lien. Il doit être joint au contrat dont il fait partie intégrante, il doit être paraphé ou signé par le client comme tous les autres documents.

L'état des lieux proposés ci-dessous est donné à titre d'exemple. Il n'est pas exhaustif et l'entreprise qui souhaite s'en servir comme support doit se l'approprier, le modifier, le compléter à sa convenance.

Il est important de prendre le temps d'effectuer un état des lieux avant de prendre une installation sous contrat. Les éléments non conformes seront alors répertoriés et les travaux correspondants chiffrés. Si un ouvrage semble dans un état d'usure avancé, bien le préciser.

Pour les ouvrages dans un état d'usure avancé, l'entreprise risque de ne pas pouvoir en assurer la maintenance dans des conditions normales. Elle risque en outre, en tant que professionnel face à un consommateur de devoir supporter des litiges ultérieurs quant aux responsabilités des uns et des autres en cas de dysfonctionnement ou dommage. Il est donc conseillé dans ce cas-là :

- Soit de refuser le contrat,
- Soit d'intégrer le remplacement des matériels en mauvais état dans les travaux à réaliser par le client conditionnant la mise en route des prestations contractuelles au § 4 de la présente fiche d'état des lieux.

Penser à faire un nouvel état des lieux à chaque transformation effectuée pendant la durée du contrat.

Les parties qui ne sont pas accessibles ni visibles ne font pas l'objet d'un état des lieux. Si possible, ces parties devront faire l'objet d'une liste, jointe au présent contrat.

1. OBJET

Installation concernée : *[Désigner l'ouvrage et l'installation concernée]*

Adresse de l'installation (si différente de l'adresse du client ci-dessous) : *[Insérer adresse]*

2. PARTIES

Entre :

Nom : *[Insérer nom du client]*

Adresse : *[Insérer adresse]*

Adresse de l'installation (si différente) : *[Insérer adresse]*

Tel : *[Insérer n° Téléphone]* Fax : *[Insérer n° de Fax]* E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

Ci-après dénommé « le client »

Et

L'entreprise *[Insérer nom de l'entreprise]*

Adresse : *[Insérer adresse]*

Tel : *[Insérer n° Téléphone]* Fax : *[Insérer n° de Fax]* E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

Ci-après désigné « le prestataire »

3. L'ETAT DES LIEUX

- Historique sur l'entretien, la maintenance et les dysfonctionnements
 -
 -
 -
 - ...
- Local
- Ouvrage

4. TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE OU DE REMPLACEMENT A EFFECTUER PAR LE CLIENT CONDITIONNANT LA MISE EN ROUTE DES PRESTATIONS CONTRACTUELLES CONFORMEMENT A L'ARTICLE 2 DE SES CONDITIONS GENERALES

NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE
A supprimer sur les contrats proposés aux clients
Sont consignés ci-dessous les travaux visant à supprimer les non-conformités relevées pouvant présenter des risques pour la sécurité des biens et des personnes ou sur l'environnement ou ceux visant à remplacer les matériels présentant un état d'usure avancé. Ces travaux sont accompagnés éventuellement d'une fourchette estimative des coûts à engager.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ANNEXE B : Constat de réalisation des travaux
conditionnant la mise en route des prestations**

Contradictoire à annexer au contrat d'entretien référencé *[Insérer référence du contrat]*
conformément à l'article 2 des conditions générales

1. OBJET

Installation concernée : *[Désigner l'ouvrage et l'installation concernée]*

Adresse de l'installation (si différente de l'adresse du client ci-dessous) : *[Insérer adresse]*

2. PARTIES

Entre :

Nom : *[Insérer nom du client]*

Adresse : *[Insérer adresse]*

Adresse de l'installation (si différente) : *[Insérer adresse]*

Tel : *[Insérer n° Téléphone]* Fax : *[Insérer n° de Fax]* E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

Ci-après dénommé « le client »

Et

L'entreprise *[Insérer nom de l'entreprise]*

Adresse : *[Insérer adresse]*

Tel : *[Insérer n° Téléphone]* Fax : *[Insérer n° de Fax]* E-mail : *[Insérer adresse E-mail]*

Ci-après désigné « le prestataire »

3. CONSTAT DES TRAVAUX

Les deux parties constatent la réalisation des travaux et leur bonne réalisation, conditionnant la mise en route des prestations contractuelles de ce présent document.

Remarque sur les prestations effectuées :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fait à , en exemplaires, le

Signature du client:

Signature et cachet du prestataire :

(avec mention préalable : « *lu et approuvé* »)

Signé le : **[Insérer date signature]**

Signé le : **[Insérer date signature]**

| |
|--|
| <p>NOTE A L'ENTREPRISE PRESTATAIRE <i>A supprimer sur les contrats proposés aux clients</i></p> |
| <p>Toutes les autres pages du présent contrat doivent être paraphées par le prestataire et le client.</p> |