



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## Multi Maintenance Service 44

### ARTICLE 1. IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

#### Multi Maintenance Service 44

Représentée par : M. Alexandre RENAULT, Entrepreneur Individuel.

Micro-entreprise enregistrée sous le numéro :

**SIRET** : 998 928 634 00018

**Adresse** : 13 la croix de Bois, 44350 SAINT MOLFF

**Téléphone** : 06 22 39 03 14

**E-mail** : msmaintenance44@gmail.com

**TVA non applicable, art. 293 B du CGI.**

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations contractuels de **Multi Maintenance Service 44** et de son **Client** dans le cadre :

- De la réalisation de prestations de services (maintenance, dépannage, soudure, conseil technique).
- De la vente de produits, fournitures et pièces détachées associés ou non à une prestation.

Ces CGV régissent l'intégralité de la relation commerciale, de l'émission du devis jusqu'au paiement final et à l'extinction des garanties, tant pour les clients **particuliers** que **professionnels**.

### ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION

**3.1 – Opposabilité** : Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle unique de la négociation commerciale. En conséquence, toute commande passée par le Client implique son acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

**3.2 – Primauté** : Ces CGV prévalent sur tout autre document (publicités, devis antérieurs, échanges de courriels, conditions générales d'achat du Client) et sur toutes dispositions contraires, sauf dérogation expresse, écrite et signée par Multi Maintenance Service 44.

**3.3 – Définition du Client :** Est considéré comme « Client » toute personne physique ou morale (professionnel, industrie, collectivité ou particulier) faisant appel aux services de l'entreprise Multi Maintenance Service 44.

**3.4 – Services concernés :** Les présentes CGV s'appliquent, sans exception, à l'ensemble des prestations de :

- Maintenance Industrielle : Mécanique, électrique, pneumatique, hydraulique.
- Travaux de métallurgie : Serrurerie, soudure (TIG/MAG/Arc).
- Conseil et Assistance : Audit technique, renfort d'équipe, ingénierie de maintenance.
- Services à l'habitat : Maintenance et dépannage multi-services.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde, dolosive ou de dommages corporels.

## ARTICLE 4 – DEVIS ET COMMANDE

**4.1 – Établissement du devis :** Toute prestation (maintenance, soudure, assistance technique) fait l'objet d'un devis gratuit préalable. Le devis est valable pendant une durée de **30 jours** à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, les tarifs et disponibilités peuvent être révisés.

**4.2 – Devis de Diagnostic préalable :** Pour les pannes complexes ou dont l'origine n'est pas apparente, Multi Maintenance Service 44 peut établir un premier **devis de diagnostic**. Ce devis couvre la recherche de panne et le démontage nécessaire à l'expertise. À l'issue de ce diagnostic, un second devis pour la remise en état (pièces et main-d'œuvre) sera soumis au Client. Le règlement du devis de diagnostic reste dû par le Client, que ce dernier accepte ou non le devis de réparation ultérieur.

**4.3 – Validation de la commande :** La commande est considérée comme ferme et définitive après réception du devis dûment signé par le Client avec la mention manuscrite « **Bon pour accord** ».

- **Situations d'urgence :** Pour les dépannages prioritaires, un accord formel par écrit (**e-mail ou SMS**) vaut commande et implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.
- **Renfort d'équipe :** Pour les missions d'assistance technique, la commande est validée par la signature d'un contrat-cadre ou d'un bon de commande précisant la durée estimée et le taux horaire.

**4.4 – Modifications et Avenants :** Toute modification du périmètre d'intervention demandée par le Client après acceptation initiale fera l'objet d'un **avenant** ou d'une **facturation complémentaire**. Multi Maintenance service 44 se réserve le droit de refuser une modification si elle ne correspond pas à ses compétences techniques ou à ses disponibilités.

**4.5 – Annulation :** En cas d'annulation de la commande par le Client moins de 48h avant l'intervention (hors cas de force majeure), Multi Maintenance Service 44 se réserve le droit de facturer des frais d'annulation correspondant à 20% du montant du devis.

## ARTICLE 5 – TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

## 5.1 – Prix

Les prix des prestations sont indiqués sur le devis en euros (€). En vertu de l'article 293 B du Code Général des Impôts (CGI), la **TVA est non applicable**. Les prix sont donc nets. Toute prestation supplémentaire non prévue au devis initial fera l'objet d'une facturation complémentaire ou d'un avenant signé par le Client.

**5.1.1 – Matériels spécifiques :** Les tarifs indiqués ne comprennent pas la location d'engins de levage ou de manutention spécifiques (nacelles élévatrices, chariots télescopiques, échafaudages de grande hauteur). Si l'intervention requiert de tels équipements et que le Client ne les fournit pas, les frais de location, de livraison et d'assurance de ces matériels seront refacturés au Client avec une majoration forfaitaire pour frais de gestion.

## 5.2 – Exigibilité du paiement

Sauf conditions particulières mentionnées sur le devis, les règles suivantes s'appliquent :

- **Pour les services de maintenance/réparation :** Le paiement est dû à réception de la facture, dès la fin de l'intervention.
- **Pour la vente de produits ou fourniture de matériel :** Un acompte de **30 % à 50 %** peut être exigé à la commande, le solde étant dû à la livraison ou fin de pose.
- **Pour les chantiers importants :** Des situations de travaux (paiements intermédiaires) peuvent être convenues.

## 5.3 – Moyens de paiement

Le règlement des prestations s'effectue par :

- **Virement bancaire :** (RIB joint au devis ou à la facture). Le virement est le mode de paiement privilégié pour la sécurité des transactions.
- **Espèces :** Uniquement pour les clients particuliers et dans la limite du plafond légal de 1 000 €.
- **Chèque bancaire :** L'acceptation des chèques est limitée aux montants inférieurs à **150 €** (cents cinquantes euros). Au-delà de ce montant, seul le virement bancaire sera accepté. Les chèques doivent être libellés à l'ordre de : *M. Alexandre RENAULT*.

**5.4 – Retards de paiement** En cas de défaut de paiement total ou partiel à la date d'échéance :

- **Pénalités de retard :** Application d'un taux égal à **3 fois le taux d'intérêt légal** en vigueur, calculé sur le montant net, dès le premier jour de retard sans mise en demeure préalable.
- **Professionnels :** Une **indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement sera systématiquement réclamée (Art. L441-10 du Code de commerce). Si les frais engagés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justificatifs.
- Tout retard de paiement autorise l'entreprise à suspendre de plein droit les interventions en cours, sans préavis ni pénalité à sa charge.

**5.5 – Clause de réserve de propriété** Multi Maintenance Service 44 conserve la propriété des produits et fournitures installés jusqu'au **paiement intégral du prix**. À défaut de paiement, l'entreprise se réserve le droit de reprendre le matériel aux frais du Client.

## **ARTICLE 6 – RECHERCHE DE PANNE ET IMPOSSIBILITÉ TECHNIQUE**

**6.1 – Obligation de moyens :** Dans le cadre d'un dépannage, Multi Maintenance Service 44 est tenu à une obligation de moyens. Le prestataire s'engage à mettre en œuvre son expertise et ses outils de mesure pour identifier l'origine du dysfonctionnement.

**6.2 – Facturation du diagnostic :** Le temps passé à la recherche de panne, aux tests et au diagnostic technique est une prestation de service en soi. En conséquence, les frais de déplacement et le temps passé sur site restent intégralement dus par le Client, même si la réparation ne peut être finalisée pour les raisons suivantes :

- **Indisponibilité des pièces :** Pièce obsolète, matériel hors service ou rupture de stock chez les fournisseurs.
- **Défaut de ressources Client :** Absence de schémas techniques, de codes d'accès logiciels ou d'énergie (électricité, air) nécessaire aux tests.
- **État du matériel :** Dégradation trop importante de l'équipement rendant la réparation impossible ou non sécurisée.
- **Limitation logicielle :** Panne nécessitant l'intervention exclusive du SAV constructeur (logiciel propriétaire).

**6.3 – Rapport de préconisation :** En cas d'impossibilité de réparation immédiate, Multi Maintenance Service 44 fournira au Client un compte-rendu technique de diagnostic et préconisera la solution adaptée (remplacement de l'organe, contact constructeur ou modification technique). Cette expertise constitue l'achèvement de la prestation facturable.

## **ARTICLE 7 – MODALITÉS D'EXÉCUTION**

**7.1 – Obligations du Client (Accès et Documentation) :** Multi Maintenance Service 44 s'engage à réaliser les prestations selon les règles de l'art. En contrepartie, le Client s'engage à :

- Fournir un accès libre, éclairé et sécurisé aux équipements.
- Mettre à disposition toute la **documentation technique** nécessaire (plans mécaniques, schémas électriques/pneumatiques, manuels constructeurs). Multi Maintenance Service 44 ne pourra être tenu responsable des erreurs ou retards dus à des documents erronés, incomplets ou obsolètes fournis par le Client.
- **Accessibilité et Travail en hauteur :** Pour toute intervention nécessitant d'opérer à plus de 2 mètres de hauteur, le Client doit garantir une zone d'évolution stable et dégagée. L'absence de dispositifs de sécurité adaptés (ancrages, garde-corps) ou l'impossibilité de stabiliser un équipement de levage constitue un défaut d'accès libérant le prestataire de son obligation de délai.

**7.2- Responsabilité et Sauvegarde des données informatiques et programmes**

**7.2.1- Obligation de sauvegarde du Client :** Le Client reconnaît que toute intervention sur un système automatisé (Automate Programmable Industriel, Variateur de fréquence, IHM, Commande Numérique) comporte un risque de perte de données volatiles, notamment en cas de mise hors tension (consignation). Le Client s'engage à posséder, préalablement à toute intervention de l'entreprise **Multi Maintenance Service 44**, une sauvegarde à jour (copie de sécurité) des programmes et paramètres de ses équipements.

**7.2.2- Limitation de responsabilité :** La responsabilité de l'entreprise **Multi Maintenance Service 44 (Alexandre RENAULT EI)** ne pourra en aucun cas être engagée en cas de perte, d'effacement ou de corruption de données, programmes ou paramètres logiciels résultant :

- D'une défaillance matérielle préexistante à l'intervention (ex: batterie de sauvegarde interne ou pile lithium défaillante/HS).
- De l'absence de sauvegarde valide détenue par le Client.
- De la nécessité technique de couper l'alimentation électrique pour travailler en sécurité (consignation).

**7.2.3- Remise en service :** En cas de perte de programme constatée lors du redémarrage, la prestation de rechargement du programme depuis une archive client ou la reprogrammation de l'équipement fera l'objet d'une facturation complémentaire.

**7.3 – Sécurité et Droit de Retrait :** En cas de danger immédiat constaté sur site (installation non conforme, risque électrique majeur, absence de protection collective), le prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre l'intervention. Le déplacement et le temps d'attente seront alors facturés. Multi Maintenance Service 44 décline toute responsabilité pour les conséquences d'un refus d'intervention lié à un défaut de sécurité imputable au Client.

**7.3.1 - Sous-traitance de manutention :** Dans le cadre d'un contrat de sous-traitance, Multi Maintenance Service 44 intervient selon les directives et le plan de prévention établis par le donneur d'ordre. Le donneur d'ordre s'engage à fournir des informations précises sur les charges à manipuler (poids, centre de gravité, fragilité) et sur les contraintes du site.

**7.4 – Clause Agroalimentaire, Hygiène et Environnement :** Pour toute intervention en zone de production sensible (agroalimentaire, cosmétique, etc.), le Client est tenu de mettre à disposition des équipements préalablement **nettoyés, dégraissés et désinfectés** selon les protocoles en vigueur sur le site.

- Le Client assure l'évacuation des déchets de production résiduels avant l'arrivée du prestataire.
- Multi Maintenance Service 44 se réserve le droit de refuser l'intervention ou d'appliquer une majoration forfaitaire pour « **préparation de zone** » si l'état de propreté empêche une maintenance saine et sécurisée.

**7.5 – Délais et Aléas :** Les délais d'exécution sont donnés à titre indicatif. En cas de retard indépendant de la volonté du prestataire (intempéries, rupture de stock fournisseur, panne de matériel de transport, maladie, ou force majeure), le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement, pénalité de retard ou annulation de commande.

## **ARTICLE 8 – PRESTATIONS EN REGIE ET RENFORT D'ÉQUIPE (ASSISTANCE TECHNIQUE)**

**8.1 – Définition :** L'intervention est dite « en régie » ou « en renfort d'équipe » lorsque Multi Maintenance Service 44 met ses compétences et son temps à la disposition du Client sans engagement préalable sur un volume horaire global ou un résultat final précis. Dans ce cadre, Multi Maintenance Service 44 peut intervenir sous la direction et la surveillance du responsable technique du Client.

**8.2 – Obligation de moyens :** Dans le cadre de ces prestations, Multi Maintenance Service 44 est tenu à une **obligation de moyens**. Le prestataire s'engage à mobiliser ses compétences, son outillage et sa diligence pour réaliser les tâches confiées, conformément aux règles de l'art. Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-atteinte d'un objectif final si celui-ci dépend de facteurs extérieurs (pièces défectueuses fournies par le client, état général de la machine, choix stratégiques ou consignes du Client).

**8.3 – Matériel et Sécurité :** Le Client est responsable de la transmission des consignes de sécurité (Plan de prévention). Si l'intervention nécessite un outillage lourd ou spécifique appartenant au Client (pont roulant, presse, etc.), celui-ci doit être conforme et à jour de ses contrôles réglementaires. Le Client s'engage également à fournir les EPI spécifiques aux risques propres de son site.

**8.4 – Validation et Facturation :** Les prestations sont facturées au taux horaire en vigueur. Le décompte du temps passé est consigné sur le **Bon d'Intervention**. La signature de ce bon par le Client (en fin de journée ou de semaine) vaut acceptation sans réserve du nombre d'heures effectuées ainsi que de la qualité du travail fourni, et déclenche la facturation.

## **ARTICLE 9 – VENTE DE PIÈCES DÉTACHÉES ET FOURNITURES**

**9.1 – Sélection des pièces :** Multi Maintenance Service 44 s'engage à fournir des pièces conformes aux spécifications constructeurs ou de qualité équivalente. Dans le cas où le Client impose une pièce ou un fournisseur spécifique, Multi Maintenance Service 44 décline toute responsabilité quant à la performance ou à la longévité de ladite pièce.

**9.2 – Transfert de propriété et Risques : \* Réserve de propriété :** Les pièces restent la propriété de Multi Maintenance Service 44 jusqu'au paiement intégral de la facture (loi n°80-335).

- **Transfert de risques :** Le risque de perte ou de détérioration des pièces est transféré au Client dès la livraison ou l'installation sur l'équipement.

**9.3 – Garantie des pièces :**

- **Pièces fournies par Multi Maintenance Service 44 :** Elles bénéficient de la garantie contractuelle du fabricant. La garantie de Multi Maintenance Service 44 se limite au remplacement de la pièce reconnue défectueuse par le fabricant, à l'exclusion de tout dédommagement pour perte d'exploitation.
- **Pièces fournies par le Client :** Multi Maintenance Service 44 n'accorde **aucune garantie** sur les pièces fournies par le Client. La main-d'œuvre nécessaire au remplacement d'une pièce défectueuse fournie par le Client sera facturée en sus.

**9.4 – Délais de livraison :** Les délais d'approvisionnement sont donnés à titre indicatif selon les informations des fournisseurs. Multi Maintenance Service 44 ne pourra être tenu responsable des retards liés à une rupture de stock ou à des problèmes de transport chez les fabricants.

**9.5 – Retours :** Aucune pièce commandée spécifiquement pour le Client ne sera reprise ou échangée, sauf erreur manifeste de référence de la part de Multi Maintenance Service 44.

## **ARTICLE 10 – RÉCEPTION TECHNIQUE ET MISE EN SERVICE**

**10.1 – Le Procès-Verbal de Réception (PV)** À l'issue de l'intervention (maintenance industrielle ou serrurerie), une réception contradictoire est effectuée en présence du Client. La signature du bon d'intervention ou du PV de réception vaut "**Transfert de Garde**".

- **Réception sans réserve :** Libère Multi Maintenance Service 44 de toute responsabilité concernant les défauts apparents ou les réglages visibles.
- **Réception avec réserves :** Les réserves doivent être motivées techniquement. Le Client ne peut refuser la réception pour des détails mineurs n'empêchant pas l'utilisation sécurisée de l'équipement.

**10.2 – Essais en charge et Mise en service** La validation inclut, si nécessaire, une phase de tests (essais à vide, essais en charge, tests de continuité électrique). Le Client s'engage à fournir l'énergie (électricité, air comprimé) et les consommables nécessaires aux tests. Le refus du Client d'effectuer ces tests dégage la responsabilité du prestataire pour tout dysfonctionnement ultérieur.

**10.3 – Validation Tacite et Présomption de Conformité** En l'absence de signature formelle (départ du Client, indisponibilité), la **mise en service effective** ou la **reprise de l'exploitation** par le Client vaut réception sans réserve et acceptation technique définitive des prestations. Toute contestation relative à l'exécution technique doit être notifiée par écrit sous 48 heures ouvrées.

**10.4 – Limites d'intervention (Périmètre technique)** L'intervention est strictement limitée aux organes mentionnés sur le devis. La validation de la prestation par le Client confirme que les organes adjacents ou les fonctions non traitées par Multi Maintenance Service 44 restent sous la seule responsabilité du Client (notamment l'état des carters de protection, les asservissements de sécurité non modifiés, etc.).

**10.5 – Nettoyage post-intervention et remise en service :** Dans les secteurs exigeant une hygiène stricte (agroalimentaire, médical), le nettoyage final de désinfection et la levée des résidus d'intervention (limailles, chutes, micro-particules) incombent au **Client** avant toute remise en production.

Le redémarrage de l'équipement par le Client vaut confirmation que :

1. L'équipement a été inspecté et nettoyé selon les standards d'hygiène internes.
2. Aucun corps étranger n'est présent dans la zone de production.
3. La prestation de Multi Maintenance Service 44 est validée techniquement.

**Multi Maintenance Service 44 ne pourra être tenu responsable des dommages causés par des résidus d'intervention si le Client a procédé au redémarrage sans un nettoyage et une inspection préalable ;**

## **ARTICLE 11. – CONSEIL ET ASSISTANCE TECHNIQUE**

**11.1 – Nature de l'obligation :** Dans le cadre de missions d'audit, de conseil ou d'assistance technique, Multi Maintenance Service 44 est tenu à une **obligation de moyens**. Le prestataire s'engage à apporter son expertise pour aider le Client à résoudre une problématique technique, sans pour autant garantir un gain de productivité ou de performance chiffré, sauf accord écrit spécifique.

**11.2 – Expertise et Diagnostic :** Le diagnostic est établi sur la base des informations et documents fournis par le Client et de l'état apparent des machines lors de l'observation. Multi Maintenance Service 44 ne peut être tenu responsable des vices cachés de l'équipement ou des informations erronées transmises par le personnel du site.

**11.3 – Mise en œuvre des préconisations :** Multi Maintenance Service 44 propose des solutions techniques. Le Client reste seul maître de la décision de mettre en œuvre ou non ces préconisations. La responsabilité de Multi Maintenance Service 44 ne saurait être engagée en cas de dommages résultant d'une mise en œuvre défectueuse des conseils par le Client ou par un tiers.

**11.4 – Propriété Intellectuelle :** Les rapports, audits, schémas de principe ou solutions techniques développés par Multi Maintenance Service 44 restent sa propriété intellectuelle. Le Client en a l'usage pour ses besoins internes mais ne peut les transmettre à des tiers ou les commercialiser sans accord écrit.

## **ARTICLE 12 – SÉCURITÉ, PRÉVENTION ET HYGIÈNE**

**12.1 – Cadre Réglementaire et Prévention :** Toute intervention est soumise au respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sur le site du Client. Pour les interventions sur sites industriels, un **Plan de Prévention** doit être établi et signé avant le début des travaux. À défaut, Multi Maintenance Service 44 appliquera ses propres protocoles de sécurité standard.

**12.2 – Mise à disposition et Consignation :** Le Client est responsable de la mise en sécurité préalable des équipements (vidange, dégazage, refroidissement, etc.).

- **Consignation** : Aucune intervention ne débutera sans une consignation stricte des énergies (électrique, pneumatique, hydraulique). Multi Maintenance Service 44 utilisera ses propres dispositifs de condamnation (cadenas de consignation).
- **Accès** : Le Client garantit un accès sécurisé, éclairé et dégagé à la zone d'intervention.

**12.3 – Droit de Retrait et Interruption Technique** : Multi Maintenance Service 44 se réserve le droit d'interrompre ou de refuser toute intervention s'il constate un danger immédiat pour sa santé ou son intégrité physique (absence de consignation, matériel de levage défectueux, fluides dangereux non signalés, pressions pour shunter des organes de sécurité). Dans ce cas :

1. L'intervention est suspendue jusqu'à mise en conformité par le Client.
2. Le déplacement et le temps d'attente sont facturés intégralement.
3. La responsabilité de Multi Maintenance Service 44 ne pourra être engagée pour les retards découlant de l'exercice de ce droit.

**12.4 – Travaux par Points Chauds (Soudure)** : Pour toute opération de soudure, découpage ou meulage, un **Permis de Feu** devra être délivré et signé par le Client. Le Client s'assure de l'absence de matières inflammables dans la zone de projection et de la disponibilité des moyens d'extinction.

**12.5 – Hygiène et Risques Sanitaires (Agroalimentaire) :**

- **Nettoyage avant** : Le Client doit fournir un équipement nettoyé et décontaminé. Multi Maintenance Service 44 décline toute responsabilité en cas de contamination croisée si l'équipement était souillé à son arrivée.
- **Nettoyage après** : Multi Maintenance Service 44 évacue ses déchets techniques. Le **nettoyage final de désinfection** avant redémarrage incombe exclusivement au Client. La remise en service vaut acceptation de l'état sanitaire de la zone.

**12.6 – Équipements de Protection Individuelle (EPI)** : Multi Maintenance Service 44 fournit ses EPI standards. Le Client s'engage à fournir les EPI spécifiques liés aux risques particuliers de son site (harnais spécifique, masque respiratoire spécialisé, etc.) s'ils n'ont pas été prévus au devis.

**12.7 – Utilisation du matériel Client** : Dans le cadre d'interventions dans l'atelier du Client ou en régie, Multi Maintenance Service 44 peut être amené à utiliser les équipements de levage ou les machines-outils du Client. Le Client garantit que ces équipements sont conformes aux normes de sécurité et à jour de leurs contrôles réglementaires (VGP). Multi Maintenance Service 44 décline toute responsabilité en cas d'accident dû à une défaillance du matériel mis à disposition par le Client.

**12.7.1 - Utilisation de Chariots Élévateurs et PEMP** : Lorsque Multi Maintenance Service 44 utilise un chariot élévateur ou une Plateforme Élévatrice Mobile de Personnel (PEMP) fournis par le Client :

- Le Client certifie que l'engin est en parfait état de fonctionnement et possède son carnet d'entretien à jour.
- Multi Maintenance Service 44 se réserve le droit de refuser l'utilisation de l'engin s'il présente un défaut visuel de sécurité ou si la VGP n'est pas présentée.

- Le Client est responsable de la stabilité du sol et de l'absence d'obstacles aériens (lignes électriques, tuyauteries) dans la zone d'évolution.
- Sécurité du Travail en Hauteur : Multi Maintenance Service 44 se réserve le droit d'interrompre l'intervention si les conditions de sécurité pour le travail en hauteur ne sont plus réunies (vent violent, sol instable, absence d'EPI spécifiques non fournis par le client alors que le site l'exige).
- Consignation des zones de levage : Le Client assure le balisage et l'interdiction d'accès à la zone de manœuvre des engins de levage pour son personnel ou des tiers.

**12.8 - Prévention du travail en hauteur :** Toute intervention en hauteur est soumise aux dispositions du Code du Travail.

- La priorité sera donnée aux protections collectives. Si l'installation de ces dernières est impossible, le Client devra permettre l'ancrage sécurisé des équipements de protection individuelle (EPI) contre les chutes.
- Multi Maintenance Service 44 pourra suspendre l'intervention si les conditions climatiques (vent, pluie) ou l'environnement de travail rendent l'usage d'un chariot élévateur ou d'une nacelle dangereuse.

**12.9 - Mise à disposition d'engins :** Le donneur d'ordre garantit que les engins de manutention mis à disposition de Multi Maintenance Service 44 sont conformes à la réglementation (VGP à jour) et adaptés aux charges à manipuler.

- Multi Maintenance Service 44 décline toute responsabilité en cas de rupture de charge due à une défaillance de l'engin ou à une erreur d'indication du poids par le donneur d'ordre.
- Toute détérioration de l'engin par Multi Maintenance Service 44, hors faute de conduite caractérisée, reste à la charge de l'assurance "bris de machine" du propriétaire de l'engin.

## **ARTICLE 13 – FRAIS DE DEPLACEMENT**

### **Frais de déplacement**

**13.1 – Objet :** Les frais de déplacement correspondent aux coûts engagés pour le trajet entre l'établissement de Multi Maintenance Service 44 (Saint-Molf) et le lieu d'intervention. Ils sont facturés en sus des prestations de main-d'œuvre et des fournitures.

**13.2 – Calcul et Barème :** Les frais sont calculés sur la base du rayon de déplacement (distance aller-retour). En vertu de l'article 293B du CGI, la TVA est non applicable sur ces frais.

### 13.3– Barème applicable

Rayon de déplacement	Frais de déplacement (Montant Net, TVA non applicable)
0 – 10 km	Gratuit
10 – 20 km	20 €
21 – 40 km	38 €
41 – 60 km	55 €
61 – 80 km	75 €
> 80 km	Sur devis

Les frais sont dus même en cas d'impossibilité d'intervenir non imputable au prestataire.

**13.4 – Impossibilité d'intervenir :** Les frais de déplacement sont intégralement dus dès lors que le prestataire s'est rendu sur place, même si l'intervention ne peut avoir lieu pour une cause non imputable à Multi Maintenance Service 44 (absence du client, accès impossible, installation non conforme, manque de pièces fournies par le client, ou exercice du droit de retrait pour sécurité).

**13.5 – Interventions spécifiques et urgences :** Pour les déplacements au-delà de 80 km, un devis spécifique incluant potentiellement des frais d'hébergement ou de restauration sera soumis au Client.

- Pour les dépannages urgents hors zone ou hors horaires habituels, un supplément forfaitaire "Urgence" pourra être appliqué et mentionné lors de la prise de commande.
- **Interventions spécifiques :** La location d'engins de levage spécifiques (nacelles, chariots télescopiques) non prévus initialement fera l'objet d'une refacturation au réel augmentée de frais de gestion, ou sera directement à la charge du Client.

**13.5.1 – Logistique des engins de levage :** Dans le cas où Multi Maintenance Service 44 doit assurer l'acheminement d'un engin de levage (remorquage d'une PEMP ou d'un chariot), un forfait logistique spécifique sera appliqué en sus du barème kilométrique standard défini à l'article 13.3.

**13.5.2 – Temps d'attente et livraison :** Tout temps d'attente sur site lié à la livraison tardive d'un engin loué par le Client, ou à l'impossibilité de stabiliser l'engin (sol non préparé, encombrement), sera facturé au taux horaire en vigueur conformément à l'article 12.3.

**13.6 - Frais de manutention lourde :** Le tarif n'inclut pas la fourniture des consommables de levage spécifiques (élingues à usage unique, calages spéciaux, protections spécifiques). Ces éléments seront facturés en sus s'ils ne sont pas fournis par le donneur d'ordre.

**13.7 – Acceptation :** La validation du devis ou de la demande d'intervention (par signature, e-mail ou SMS) vaut acceptation sans réserve du présent barème de déplacement. Toute modification ultérieure du lieu d'intervention pourra entraîner un ajustement de la facturation.

Pour rappel, la validation du devis incluant ces options vaut acceptation sans réserve.

**13.6 - Frais de manutention lourde :** Le tarif n'inclut pas la fourniture des consommables de levage spécifiques (élingues à usage unique, calages spéciaux, protections spécifiques). Ces éléments seront facturés en sus s'ils ne sont pas fournis par le donneur d'ordre.

## **ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES**

**14.1 – Responsabilité Civile Professionnelle :** Multi Maintenance Service 44 est titulaire d'une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) couvrant les dommages causés au Client ou à des tiers lors de ses interventions.

- **Assureur :** GAN Assurance
- **Contrat n° :** 32189904 2000,

**14.2 – Limitation de responsabilité :** La responsabilité du prestataire est strictement limitée à la réparation des **dommages matériels directs** causés au Client, sous réserve que ce dernier apporte la preuve d'une faute caractérisée de Multi Maintenance Service 44 dans l'exécution de sa mission.

**14.3 – Exclusion des dommages immatériels et indirects :** De convention expresse entre les parties, Multi Maintenance Service 44 ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels, tels que :

- Pertes d'exploitation ou de production.
- Pertes de profit, de revenus ou de chances.
- Préjudices financiers ou commerciaux subis par le Client suite à une panne, un défaut technique ou un délai d'intervention. La responsabilité totale du prestataire, toutes causes confondues, ne pourra excéder le montant de la prestation facturée au Client.

**14.4 – Exclusions particulières :** La responsabilité de Multi Maintenance Service 44 est dérogée dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client.
- Modification de l'équipement ou intervention d'un tiers après le passage de Multi Maintenance Service 44.
- Usure normale des pièces ou utilisation de l'équipement dans des conditions non prévues au manuel constructeur.
- Défaut de matériel de manutention : La responsabilité de Multi Maintenance Service 44 est dérogée en cas de dommages causés par la chute d'une charge ou d'une personne si celle-ci est imputable à la défectuosité d'un chariot élévateur, d'une nacelle ou d'un accessoire de levage (élingues, palonniers) fourni par le Client.

**14.5 – Délai de réclamation et signalement :** Toute réclamation visant à engager la responsabilité du prestataire doit être formulée par écrit (e-mail ou courrier recommandé avec AR) selon les modalités suivantes :

**14.5.1 – Défauts apparents (Vices apparents) :** Toute réclamation portant sur des vices apparents ou sur la non-conformité de la prestation par rapport au devis (ex: oubli d'une pièce, réglage visiblement erroné) doit être formulée dans les délais suivants :

- **Clients Professionnels :** Sous un délai de **48 heures ouvrés** (ou 3 jours calendaires) suivant la signature du bon d'intervention ou la remise en service de l'équipement.
- **Clients Particuliers :** Sous un délai de **14 jours calendaires** suivant la réception des travaux.

À défaut de réserve ou de réclamation dans ces délais respectifs, les prestations sont réputées parfaites, définitivement acceptées et conformes.

**14.5.2 – Défauts non apparents (Vices cachés) :** Conformément à la loi, le Client bénéficie des garanties légales concernant les vices cachés. Pour les clients particuliers, la réclamation doit intervenir dans un délai de **2 ans à compter de la découverte du vice**, dans la limite de la durée de vie prévisible de l'équipement.

**14.5.3 – Formalisme et Justification :** Pour être recevable, toute réclamation doit être adressée par e-mail ou courrier recommandé avec accusé de réception. Elle doit impérativement être accompagnée de **photos** ou de tout **justificatif technique** permettant de constater le défaut de manière contradictoire.

## **14.6 – EXCLUSION DES TRAVAUX DE STRUCTURE**

Multi Maintenance Service 44 n'est pas titulaire d'une assurance de garantie décennale couvrant les travaux de bâtiment au sens des articles 1792 et suivants du Code civil.

En conséquence :

- Les prestations réalisées par Multi Maintenance Service 44 **ne constituent pas des travaux de construction ou de modification structurelle d'ouvrage**
- Toute intervention portant sur :
  - éléments porteurs
  - structure métallique ou béton
  - modification de façade
  - reprise de charge

doit faire l'objet d'une **étude préalable par un bureau d'études techniques indépendant**

Si le Client impose la réalisation de tels travaux sans étude :

- le Prestataire intervient **uniquement en exécution matérielle**
- sans mission de conception, dimensionnement ou validation technique

Le Client assume alors **l'entière responsabilité des choix techniques et de leurs conséquences.**

## **ARTICLE 15 – GARANTIE**

**15.1 – Étendue de la garantie :** Les travaux de réparation et de soudure réalisés par Multi Maintenance Service 44 sont garantis pendant une durée de **3 mois** à compter de la date de facturation. Cette garantie est strictement limitée à la remise en état ou au remplacement des prestations reconnues défectueuses par le prestataire.

**15.2 – Exclusions de garantie :** La garantie est de plein droit exclue dans les cas suivants :

- **Utilisation non conforme :** Utilisation de l'équipement en dehors des préconisations constructeur ou des capacités techniques de la machine.
- **Défaut d'entretien :** Négligence ou absence d'entretien courant nécessaire au bon fonctionnement de l'organe réparé.
- **Intervention tierce :** Toute modification, démontage ou tentative de réparation par le Client ou un tiers après l'intervention de Multi Maintenance Service 44.
- **Pièces d'usure :** La garantie ne s'applique pas aux consommables et pièces d'usure (joints, filtres, courroies, contacts électriques, etc.).
- **Pièces fournies par le Client :** Multi Maintenance Service 44 n'accorde aucune garantie sur les pièces ou fournitures imposées ou fournies par le Client.

**15.3 – Mise en œuvre de la garantie :** Pour bénéficier de la garantie, le Client doit respecter les délais et le formalisme de réclamation définis à l'**Article 14.5** des présentes CGV. Toute intervention au titre de la garantie n'a pas pour effet d'en prolonger la durée initiale.

**15.4 – Limitation de responsabilité :** Au titre de la garantie, la responsabilité de Multi Maintenance Service 44 est limitée au montant de la prestation facturée. En aucun cas Multi Maintenance Service 44 ne pourra être tenu au remboursement de dommages indirects (pertes de production, manques à gagner, pénalités de retard logistique) liés à l'immobilisation de la machine.

## **ARTICLE 16 – DROIT DE RÉTRACTATION (PARTICULIERS)**

**16.1 – Principe légal :** Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client ayant la qualité de consommateur dispose d'un délai de **14 jours calendaires** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

**16.2 – Exception pour les travaux d'urgence :** Le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et à sa demande expresse, dans la limite des pièces de rechange et travaux

strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (Art. L221-28 du Code de la consommation).

**16.3 – Renoncement exprès :** Pour toute prestation débutant avant la fin du délai de 14 jours (hors urgence), le Client doit en faire la demande expresse par écrit. Si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le Client renonce expressément à son droit.

- En cas d'exercice du droit de rétractation pour une prestation commencée mais non achevée, le Client sera redevable des frais correspondants aux travaux déjà réalisés et aux fournitures déjà installées.

## **ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE**

**17.1 – Définition et Suspension :** La responsabilité de Multi Maintenance Service 44 ne pourra être engagée en cas de retard ou de défaut d'exécution de ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français.

**17.2 – Événements assimilés :** De convention expresse, sont considérés comme cas de force majeure, cas fortuits ou d'événements assimilés suspendant l'exécution :

- **Aléas climatiques et naturels :** Inondations, tempêtes, incendies ou tout événement climatique rendant le déplacement sur site dangereux ou impossible.
- **Crises sociales et logistiques :** Grèves totales ou partielles (internes ou chez les fournisseurs/transporteurs), blocages de routes ou de sites industriels.
- **Pénuries techniques :** Rupture de stock de composants critiques ou de matières premières chez les fabricants de pièces détachées indispensables à la réparation.
- **Sanitaires :** Épidémies, pandémies et mesures administratives restrictives associées (confinement, zones de circulation restreintes).
- **Pannes de réseaux :** Coupures majeures d'électricité, de réseaux internet ou de services de télécommunications empêchant le diagnostic à distance, l'accès aux logiciels constructeurs ou l'utilisation d'outils de mesure connectés.
- **Impossibilité d'accès au site :** Fermeture du site client pour raison de sécurité, accident industriel chez le client ou refus d'accès non imputable au prestataire.

**17.3 – Conséquences :** L'exécution des obligations est suspendue pendant toute la durée du cas de force majeure. Multi Maintenance Service 44 s'efforcera d'informer le Client dans les meilleurs délais. Cette suspension ne pourra en aucun cas donner lieu au versement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard au profit du Client. Si l'empêchement dure plus de trente (30) jours, le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties sans indemnité.

## **ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNÉES**

Les données personnelles du Client (nom, adresse, contact) collectées par Multi Maintenance Service 44 sont strictement limitées à la gestion des factures et des interventions. Elles ne sont jamais transmises à des tiers.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

(contact : msmaintenance44@gmail.com)

**Conservation :** Les données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans après le dernier contact

## ARTICLE 19 - MENTIONS LÉGALES – SITE INTERNET

**1. Éditeur du site** Le site **Multi Maintenance Service 44** est édité par :

- **Identité :** Alexandre RENAULT, agissant en qualité d'Entrepreneur Individuel (EI).
- **Enseigne :** Multi Maintenance Service 44.
- **Siège social :** 13 La croix de bois, 44350 Saint-Molf.
- **SIRET :** 998 928 634 00018.
- **Contact :** 06 22 39 03 14 / msmaintenance44@gmail.com.

**2. Hébergement** Le site est hébergé par : **GitHub Inc.**, dont le siège social est situé : 88 Colin P. Kelly Jr. Street, San Francisco, CA 94107, USA.

### 3. Transferts de données hors Union Européenne

L'utilisateur est informé que les données collectées (notamment via les journaux de connexion ou en cas d'utilisation de GitHub Pages) sont stockées sur des serveurs situés aux **États-Unis**.

Conformément au RGPD, ce transfert est encadré par :

- Le **Cadre de protection des données UE-États-Unis** (Data Privacy Framework), GitHub Inc. étant certifié auprès du Département du Commerce des États-Unis.
- À défaut, des **Cluses Contractuelles Types (CCT)** adoptées par la Commission Européenne afin de garantir un niveau de protection des données équivalent à celui de l'Union Européenne.

**4. Gestion des cookies et données techniques.** GitHub peut collecter des données techniques de navigation (adresses IP, logs) pour des raisons de sécurité et de maintenance du service. En tant qu'éditeur du site, Multi Maintenance Service s'engage à ne pas traiter ces données à d'autres fins sans votre consentement préalable.

**5. Propriété intellectuelle** L'ensemble de ce site (structure, textes, logo, photos) relève de la législation française et internationale sur le droit d'auteur. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans l'accord écrit d'Alexandre RENAULT.

**6. Protection des données personnelles (RGPD)** Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

- **Données collectées** : Seules les données envoyées via le formulaire de contact (Nom, Email, Message) sont collectées pour répondre à vos demandes.
- **Destinataire** : Multi Maintenance Service 44 via le site hébergeur *GitHub Inc*
- **Conservation** : Les données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans après le dernier contact.
- **Vos droits** : Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données en contactant : [msmaintenance44@gmail.com](mailto:msmaintenance44@gmail.com).

**7. Cookies** Ce site est une vitrine statique. Il n'utilise aucun cookie de traçage publicitaire ou de profilage.

## **ARTICLE 20 – LITIGES ET COMPÉTENCE TERRITORIALE**

**20.1 – Loi applicable** : Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française.

**20.2 – Règlement amiable** : En cas de litige, les parties s'engagent à tenter de trouver une solution amiable avant toute action judiciaire.

**20.3 – Médiation de la consommation (Pour les Clients Particuliers)** : Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client particulier a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Multi Maintenance Service 44.

*Note : Vous devrez ici indiquer le nom du médiateur auquel vous avez adhéré (obligatoire pour tout auto-entrepreneur travaillant avec des particuliers).*<sup>20</sup>

**20.4 – Attribution de juridiction (Compétence territoriale) :**

- **Pour les Clients Professionnels (B2B)** : De convention expresse, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat sera de la compétence exclusive du **Tribunal de Commerce de Saint-Nazaire**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.
- **Pour les Clients Particuliers (B2C)** : En cas de litige, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.