

edi

L'ESSENTIEL DE LA DISTRIBUTION INFORMATIQUE

CHANNEL • VAR • ESN • MSP • GROSSISTES

Mai 2015 - Numéro 48 - 10 €



PORTRAIT P.14

Bruno Barat
Directeur général d'ALSO France
De l'énergie à revendre



ÉVÈNEMENT P.22

ROOMn
Le salon qui planche
sur la mobilité

DOSSIER P.44

L'INFRASTRUCTURE ENTRE DANS L'ÈRE DE LA CONVERGENCE

ACTUALITÉS P.28

Samsung met le business
sur le devant de la scène

Ingram Micro accentue
sa percée dans le cloud

Microsoft accélère
la transformation numérique

OCZ désormais en ordre de marche



ENTRETIEN P.40

Veerle Limbos
VP Global Channel Business de Fujitsu

« Une société intelligente
centrée sur l'humain »

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UTILES AU NÉGOCE

De nombreuses PME sous-estiment trop souvent l'importance des conditions générales de vente. Sans contrat, il n'existe pas de référentiel. Et en l'absence de référentiel, le client a souvent le dernier mot.



Éric Barbry est avocat à la cour d'appel de Paris. Directeur du pôle Droit du numérique au sein de Alain Bensoussan Avocats (cabinet membre de Lexing, réseau international d'avocats dédié au droit des technologies avancées), il est cofondateur de l'association Cyberlex, groupe de réflexion sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et de l'AFCDP (Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel). Il est également chargé d'enseignement à Telecom ParisTech en droit des technologies de l'information et de la communication. Auteurs de divers articles et ouvrages, il intervient dans de nombreuses conférences et participe à des groupes de réflexion sur le droit de l'internet. Il coanime, avec Alain Bensoussan, lui-même, le blog expert du *Figaro*, dédié au droit des technologies avancées.

La rédaction de conditions générales de vente est-elle obligatoire ?

En B to B, il n'est pas obligatoire de disposer d'un contrat. Rédiger de bonnes conditions générales de vente (CGV) offre cependant trois avantages majeurs. Le premier est qu'elles définissent clairement les règles du jeu entre le prestataire et son client. Le deuxième est de traiter l'ensemble des clients de manière assez homogène et éviter de se poser trop de questions sur le type d'engagement pris vis-à-vis des uns et des autres. Enfin, il ne faut pas sous-estimer l'importance en termes d'image. Disposer de CGV est souvent considéré comme un gage de professionnalisme

Quelles sont les erreurs fréquentes ?

... De ne pas en avoir. Beaucoup de PME se contentent d'un copier-coller de conditions de vente valables pour d'autres entreprises. C'est une double erreur car, outre leur inadaptation à l'activité, l'entrepreneur court le risque d'une condamnation pour cette inadéquation. Ensuite, existe toujours le risque que les conditions

de vente soient systématiquement contraires aux intérêts du client. Un contrat, incluant des CGV ou non, doit être équilibré. Dans le cas contraire, il s'expose à être retoqué par le juge voire considéré comme totalement nul au moment de régler un litige entre les parties prenantes.

Quelles clauses doivent impérativement figurer ?

Parmi les nombreuses conditions, cinq sont impératives : responsabilité, garantie et exclusion, résiliation et sortie anticipée, propriété, obligation de résultat et de moyens.

Comment communiquer au client ?

Tous les moyens sont bons pour communiquer les CGV à un client : papier ou électronique (en ligne ou par e-mail). Mais l'important est de démontrer que le client les a acceptées – c'est souvent là que le bât blesse. Trop fréquemment le prestataire se contente de faire figurer la mention laconique « en application des CGV » au verso de ses devis ou de son bon de commande. Or la chose est plus compliquée. L'idéal reste la signature papier, à défaut le clic en ligne ou l'échange de courriers électroniques. Dans les autres cas, la prudence serait de mettre en place un vrai « parcours client » de nature à démontrer incontestablement quelle version des CGV a été validée et pas une autre.

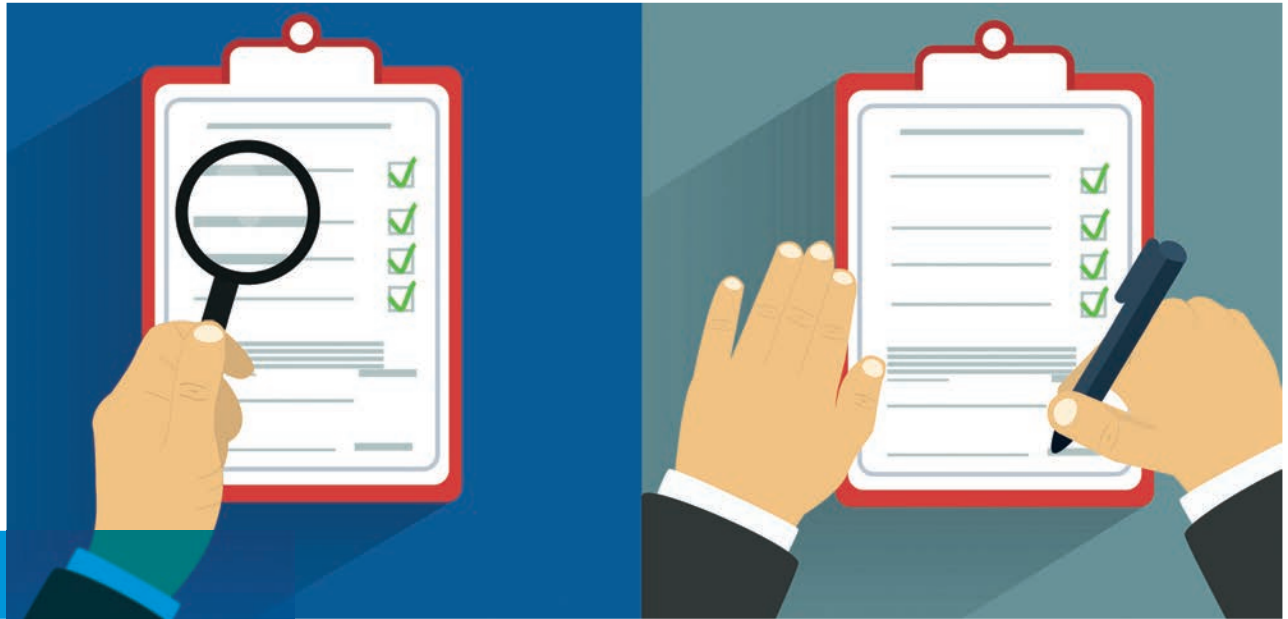
Les conditions d'achat de mon client prévalent-elle sur mes conditions générales de vente ?

Le conflit entre conditions d'achat et de vente est récurrent. La jurisprudence tend à faire primer les premières sur les secondes. En effet, seules les grandes entreprises disposent de CGA, et il n'est pas rare qu'elles penchent en défaveur du prestataire. Il y a là, pour le juge, une sorte de déséquilibre économique. Mais le mieux est de rappeler cette règle dans les CGV et dans tous les cas, si le client dispose de CGA, d'obtenir, en plus, la confirmation écrite qu'il y renonce.

SÉCURISEZ VOTRE ACTIVITÉ GRÂCE AU PACK JURIDIQUE EBEN

EBEN, la fédération des Entreprises du bureau et du numérique qui a pour mission de défendre et représenter les intérêts des distributeurs de solutions d'impression, informatique et les intégrateurs télécoms et réseaux, a mis en place un pack juridique, avec le cabinet Alain Bensoussan Avocats. Ce pack comprend une quinzaine de documents types (conditions générales et particulières de vente adaptées aux métiers du numérique, documents d'exécution types, chartes des systèmes d'information, kit informatique et libertés, ...) et permet de se mettre en conformité avec les obligations légales et sécuriser son activité. Pour en savoir plus, contactez la fédération EBEN au 01 42 96 38 99 ou contact@federation-eben.com





Qu'est-ce qu'un procès-verbal de recette ? Dans quel cas l'utiliser ?

Le procès-verbal de recette est presque aussi important que le contrat lui-même surtout si le paiement est conditionné par la reconnaissance par le client que les prestations fournies sont bien conformes à sa demande. Le procès-verbal a bien d'autres avantages comme celui de marquer le point de départ du délai de garantie.

Quels sont les autres risques auxquels s'expose le dirigeant d'une entreprise numérique ?

D'abord aux dispositions de la loi informatique et libertés, ensuite au droit du web si l'entreprise dispose d'un site Internet, la dématérialisation

(usage du courrier électronique, télédéclaration, facture électronique, notamment), la propriété intellectuelle qui devient un point important de protection du patrimoine immatériel de l'entreprise, la sécurité du système d'information ou encore la responsabilité de l'employeur du fait de ses salariés... mais un seul *Avis d'expert* n'y suffirait pas. ■

Saviez-vous que la sauvegarde des données médicales est soumise à réglementation ?

- Solution clé en main aux normes « Hébergement des données de santé »,
- 3 niveaux de sauvegarde en local et sur deux Data Centers,
- Profitez-en pour accroître vos marges.



Rejoignez notre réseau de revendeurs sur www.beemotechnologie.com/partenaire

