



USAGES PROFESSIONNELS

SOLUTIONS D'IMPRESSION

Préambule

La réforme du droit des contrats par l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 a consacré la notion d'usages. Le Code civil comporte désormais trois articles importants:

- Article 1163 : « L'obligation a pour objet une prestation présente ou future. Celle-ci doit être possible et déterminée ou déterminable. La prestation est déterminable lorsqu'elle peut être déduite du contrat ou par référence aux usages ou aux relations antérieures des parties, sans qu'un nouvel accord des parties soit nécessaire » ;
- Article 1166 : « Lorsque la qualité de la prestation n'est pas déterminée ou déterminable en vertu du contrat, le débiteur doit offrir une prestation de qualité conforme aux attentes légitimes des parties en considération de sa nature, des usages et du montant de la contrepartie » ;
- Article 1194 : « Les contrats obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que leur donnent l'équité, l'usage ou la loi ».

Soucieuse de protéger à la fois les intérêts des prestataires membres de la fédération EBEN et leurs clients, la fédération EBEN a souhaité publier un recueil des usages des professionnels des prestations de solutions d'impression qu'elle représente.

Le recueil d'usage ne se substitue pas au contrat ou aux conditions générales de vente des membres EBEN.

Dans l'hypothèse d'un désaccord entre la lecture du contrat du professionnel de la Fédération EBEN et l'usage proposé par la Fédération, le document contractuel primera.

Les présents usages ont été déposés par la Fédération EBEN au bureau des usages professionnels du greffe du tribunal de commerce de Paris et seront dès lors opposables à l'ensemble des co-contractants des professionnels membres EBEN dès lors que leurs contrats ou conditions d'intervention y font référence.

Acceptation des conditions

Contexte. A la suite de l'expression d'un besoin du client, le membre EBEN soumet à son client avant toute réalisation de la prestation, des conditions générales d'intervention ou un contrat spécifique qui doivent être acceptés par le client.

Usage. Les conditions générales de vente ou le contrat du membre EBEN sont portés à la connaissance du client sous différentes formes : papier ou électronique. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client et peut prendre différentes formes : signature manuscrite, signature électronique, acceptation par clic, acceptation exprimée par courrier électronique, consentement téléphonique ou toute autre forme permettant de confirmer le consentement du client.

Commande

Contexte. La commande du client est un élément déterminant qui peut être formalisé sous différentes formes : bon de commande, proposition commerciale validée, conditions particulières, conditions spécifiques, devis. Elle est le point de départ de l'intervention du membre EBEN auprès du client.

Usage. L'acceptation de la commande ne requiert pas de formalisme particulier : le client peut commander une prestation auprès du membre EBEN notamment par mél, par consentement téléphonique, par signature manuscrite ou électronique de l'écrit formalisant la commande ou verbalement lors d'une réunion.

Usage. Dès que le client accepte l'intervention du prestataire, il est réputé avoir passé commande auprès du membre EBEN.

Usage. Sauf clause contraire au sein du contrat, la signature du contrat est réputée valoir commande sans que l'émission d'un bon de commande soit nécessaire.

Usage. Tout bon de commande ou devis indiquant que la signature du devis vaut acceptation des conditions générales de vente qui lui sont concomitamment communiquées ou faisant référence aux conditions générales du prestataire vaudra application desdites conditions telles que rédigées au moment de l'acceptation de la commande par le client.

Révision de prix

Contexte. La plupart des contrats proposés par le membre EBEN s'inscrivent dans la durée de 24 mois, 36 mois ou plus. Suivant la durée du contrat, celui-ci peut comporter une clause d'indexation de prix. Cette disposition permet au membre EBEN de réviser le prix pour tenir compte de paramètres extérieurs.

Usage. La révision des prix peut prendre plusieurs formes : renvoi à un indice public ou privé ou pourcentage. Les conditions de révision de prix s'inscrivent dans le cadre de la liberté contractuelle. Il n'y a donc pas de minimum ou de maximum, seul l'accord des parties définit les conditions de révision.

Intervenants multiples

Contexte. Il arrive souvent que pour un même projet, le client fasse appel à des prestataires différents.

Usage. Il est d'usage dans ce cas que le client définisse les règles de gouvernance du projet permettant à chacun de prendre la mesure de sa propre intervention par rapport à l'intervention des autres. A défaut, il revient au client de définir et de démontrer la responsabilité des prestataires les uns par rapport aux autres.

Livraison

Contexte. La livraison de produits ou de matériels est un moment particulièrement important dans la relation contractuelle. Il peut arriver que le produit soit détérioré à son arrivée par le transporteur ou un événement extérieur ou ne corresponde pas à la commande même si cette situation reste exceptionnelle.

Usage. Les modalités de livraison sont fixées d'un commun accord entre le membre EBEN et son client. Tout changement de modalité de livraison pour convenance du client peut entraîner un délai ou un coût supplémentaire qu'il devra supporter.

Usage. Le client doit s'assurer de la conformité des éléments qui lui sont livrés dès réception. En cas de difficulté, il doit notifier son refus ou ses réserves au transporteur s'il y a lieu et en informer immédiatement le membre EBEN.

Usage. Dans l'hypothèse où le client aurait fourni des informations incomplètes ou erronées ou ne serait pas présent le jour de la livraison alors qu'il s'y était engagé et que cela nécessiterait une nouvelle livraison du matériel, il en supportera le coût. Le client se verra appliquer les tarifs et délais en vigueur au jour de la nouvelle livraison.

Recette

Contexte. Toute réalisation de prestation par le membre EBEN doit nécessairement faire l'objet d'une recette par le client. La recette vaut reconnaissance de la conformité de la prestation réalisée par le membre EBEN aux besoins exprimés par le client.

Usage. La recette est le plus souvent formalisée dans un PV de recette mais elle peut prendre différentes formes : compte-rendu, méls, ...

Usage. La recette est tacitement acquise dans les cas suivants :

- le client règle le montant de la prestation sans exprimer de réserves ;
- le client utilise la prestation, le service ou le matériel fourni sans exprimer de réserves ;
- le client ne prononce aucune recette dans un délai de 7 jours suivant la notification du membre EBEN à son égard pour défaut de recette.

Délais

Contexte. Pour la bonne réalisation de la prestation, des délais sont intégrés dans le contrat en accord entre les parties.

Usage. Les délais ont un caractère impératif ou facultatif selon les termes du contrat. A défaut de précisions, les délais devront être considérés comme indicatifs.

Usage. La responsabilité du membre EBEN ne pourra être recherchée pour non-respect des délais si le client ne communique pas l'ensemble des documents ou informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation et n'assume pas l'ensemble de ses obligations contractuelles dans les délais impartis.

Usage. La responsabilité du membre EBEN ne pourra être recherchée pour non-respect des délais si l'environnement du client venait à évoluer au cours du contrat entraînant des retards dans la réalisation des prestations.

Règles de comptage

Contexte. Aux fins de dimensionner correctement la prestation de solution d'impression du client et de facturer la prestation, le membre EBEN doit relever de manière régulière le compteur du matériel de solution d'impression.

Usage. Les formats de référence sont les formats A4 noir et blanc ainsi que A4 couleur (ex : un A3 = Deux A4).

Mesures de comptage

Contexte. Deux types d'usages de comptage existent pour les prestations de solution d'impression :

- usage de comptage automatique ;
- usage de comptage manuel.

Usage. Dans le cadre d'un comptage automatique, le relevé du compteur fait foi et ne peut être contesté par le client.

Dans le cadre d'un comptage manuel, seul le comptage définitif réalisé par le membre EBEN fera foi. A ce titre, le client ne pourra refuser l'accès au matériel de solution d'impression au membre EBEN.

Usage. Tout empêchement conduisant à l'absence de relevé de consommation du client au moment de la facturation conduira le membre EBEN à établir une estimation au regard de la consommation moyenne du client sur la dernière année et la facturation découlant de cette estimation ne pourra pas faire l'objet d'une contestation ultérieure par le client.

Facturation des numérisations par le client

Contexte. La fonction numérisation participe à l'obsolescence du matériel et constitue donc un coût pour le membre EBEN.

Usage. La numérisation des documents du client est facturée au client selon une grille tarifaire propre à chaque membre EBEN.

Entretien et audit

Contexte. Le matériel de solution d'impression est fragile et doit être utilisé et entretenu par le client conformément aux instructions communiquées par le fabricant ou le membre EBEN.

Usage. Le client doit utiliser le matériel conformément aux instructions du prestataire et dans un environnement qui n'endommagera pas le matériel. A défaut, la responsabilité du membre EBEN ne pourra être engagée pour un défaut de fonctionnement du matériel et la garantie sur le matériel ne pourra être appliquée par le membre EBEN.

Usage. Le membre EBEN a le droit d'auditer l'utilisation du matériel mis à la disposition du client à sa convenance après en avoir averti le client par écrit dans un délai de 7 jours.

Impression et/ou numérisation des originaux du client

Contexte. Le client peut user des solutions d'impression et de numérisation mises à sa disposition par le membre EBEN pour reproduire des documents originaux.

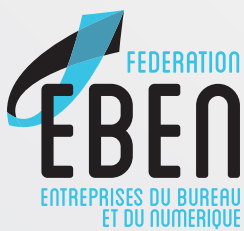
Usage. Le membre EBEN ne pourra être tenu pour responsable si le matériel de solution d'impression ou de numérisation endommage un original lorsque ce dernier est reproduit via le mode automatique dont le membre EBEN ne peut garantir le parfait respect de l'original. Il appartient au client s'il a un doute sur l'usage du matériel d'effectuer la reproduction de l'original en mode manuel afin d'éviter tout endommagement.

Consommables

Contexte. La gestion de l'approvisionnement des consommables pour le bon fonctionnement des solutions d'impression est à la charge du client.

Usage. S'il y a rupture des consommables ou urgence de réapprovisionnement en consommables, le membre EBEN est en droit de d'appliquer une tarification de livraison d'urgence plus coûteuse que la tarification de livraison standard.

Usage. Dans l'hypothèse où le client et le membre EBEN ont défini un réapprovisionnement automatique avec une fréquence déterminée, le membre EBEN réapprovisionne le client de manière automatique sauf instruction contraire du client.



Nous contacter

Fédération EBEN
69 rue Ampère, 75017 PARIS
Tel : 01 42 96 38 99
contact@federation-eben.com