

Conditions générales de vente

Dispositifs Prévisionnels de secours



PROTECTION CIVILE
AIDER · SECOURIR · FORMER

Conditions générales de prestations de services Applicables aux dispositifs prévisionnels de secours (DPS)

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers travaux, prestations et services (ci-après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par la Protection Civile du Protection Civile Normandie Seine (PCNS), (ci-après « le Prestataire ») dans le cadre de la mise en œuvre des dispositifs prévisionnels de secours qu'elle facture aux divers organismes (ci-après « le Client », « les Clients ») qui la sollicitent à cet effet.

ARTICLE PREMIER – Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de services « dispositifs prévisionnels de secours » conclues par le Prestataire auprès de ses Clients, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Elles sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Elles sont complétées par une convention que le Client s'engage à respecter et forment avec celle-ci un tout indivisible.

ARTICLE 2 – Commandes

2.1 – Étendue de la commande

Le Prestataire déclare avoir les qualifications, compétences et moyens nécessaires à la réalisation des prestations de service commandées par le Client. Elle en justifiera sur simple demande au Client. Elle contracte envers le Client une obligation de moyens.

2.2 Formalisation, documents contractuels

Les informations contractuelles sont exclusivement données en langue française, les prix sont exprimés en euros.

Le Client effectue sa demande de prestation au travers d'un formulaire disponible en ligne sur le site internet du Prestataire ou fourni directement par ce dernier.

A chaque demande d'un Client, dans la mesure où il a la capacité d'y répondre favorablement, le Prestataire fournit au Client une offre comprenant un devis et une convention. Sauf mention contraire apposée sur le devis, cette offre est valable quinze jours francs.

La commande du Client est réputée valide et définitive dès lors :

- Qu'il a retourné au Prestataire le devis et la convention précédemment transmis, portant la mention « *bon pour accord* », signés par lui et accompagnés, le cas échéant, du règlement de l'acompte demandé sur le devis conformément à l'article 2.4 ci-dessous,
- Que le Prestataire ait accusé réception de ces documents et qu'il confirme qu'il accepte de satisfaire la commande.

2.3 – Modification de commande

Dans la limite des possibilités du Prestataire, les éventuelles modifications de commande demandées par le Client ne seront prises en compte que dans la mesure où elles sont notifiées par écrit, (5) cinq jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des prestations de service commandées, après signature par le Client d'un nouveau bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

2.4 – Acompte

Un acompte de 30 % (trente pour cent) est systématiquement demandé à la commande de prestation pour tout devis supérieur ou égal à 5000 (cinq mille) euros.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit, hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Le Prestataire se réserve le droit de demander un acompte pour tout devis inférieur à 5000 (cinq mille) euros.

L'acompte demandé figure sur le devis.

2.5- Délai de prévenance avant annulation

Le délai de prévenance avant annulation est de 02 jours avant l'événement. Dans le cas où le Client ne respecte pas le délai de prévenance, la PCNS se réserve le droit d'imputer des frais de gestion et des frais kilométriques en cas de déplacement.

ARTICLE 3 – Tarifs

Sauf convention contraire, les honoraires du Prestataire sont établis en fonction du nombre et de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaire, de la nature et du volume des matériels et véhicules engagés ; les taux horaires sont révisés périodiquement. Sont également facturés, s'il y a lieu, les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations.

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2 ci-dessus.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire. Le Prestataire s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes dès qu'ils surviendront afin de pouvoir en évaluer les conséquences avec lui.

Les tarifs s'entendent nets. La TVA n'est pas applicable (article 261 alinéa 7 du Code général des impôts).

Des factures sont émises correspondant aux prestations fournies et aux débours engagés par provision.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude seront communiqués au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du client.

ARTICLE 4 – Conditions de règlement

4.1 – Délais de règlement

Le prix est exigible en totalité et comptant au trentième (30^{ème}) jour suivant la date figurant sur la facture émise par le Prestataire et comme indiqué sur celle-ci.

En cas de versement d'un acompte à la commande, le solde du prix est exigible en totalité et comptant selon les mêmes conditions.

4.2 Exclusion de l'escompte

Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes conditions générales ou sur la facture émise par le Prestataire.

4.3 Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % (dix pour cent) du montant total du prix des prestations de services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable (article L441-10 du code de commerce) et entraîneront l'exigibilité immédiate de la totalité des

sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En tout état de cause les pénalités ne pourront être inférieures à 3 (trois) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la commande.

En sus des pénalités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € (quarante euros) par créance, due au titre des frais de recouvrement.

4.4 Modalités pratiques

Le Client peut effectuer le règlement de ses factures :

- Par chèque bancaire ou postal rédigé en euros et libellé à l'ordre Protection Civile Normandie Seine (PCNS),
- Par virement bancaire, les données du relevé d'identité bancaire du Prestataire figurant sur chaque facture émise au Client,

ARTICLE 5 – Modalités de fourniture des prestations

Les services sont fournis selon les conditions décrites dans la convention signée entre le Prestataire et le Client. En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des prestations, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

ARTICLE 6 – Responsabilité du Prestataire

6.1 Engagements

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions de la convention. Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des Prestations le personnel doté des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

6.2 Personnels

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous son contrôle effectif durant la complète exécution des Prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle qu'accordée aux employés du Client.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des dispositions du Code du Travail.

6.3 Limitations

L'entière responsabilité du Prestataire, et celle de ses collaborateurs, relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des Prestations, sera plafonnée à la moitié du montant des honoraires versés au titre des Prestations mis en cause.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Après un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels,
- Pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement,
- En cas d'utilisation des résultats des Prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu,
- En cas de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

6.4 Cessibilité – Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des Prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la Prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

6.5 Procédure en cas de sollicitation urgente des pouvoirs publics

Auxiliaire des pouvoirs publics, le Prestataire peut être sollicité en urgence par un service de l'État avant ou pendant l'exécution d'une prestation. Il s'agit principalement de mise en œuvre de dispositifs d'urgence et de secours majeurs pour répondre à une situation exceptionnelle impactant les populations.

Le Client accepte que soit appliqué un régime dégradé dans l'exécution de la prestation lorsque le Prestataire est sollicité et est informé qu'il peut être contraint par la force majeure d'annuler cette prestation.

6.6 Assurances

Le Prestataire contracte une assurance en responsabilité civile pour l'exercice des Prestations qui lui incombent.

ARTICLE 7 – Cas de force majeure

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 8 – Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- À fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit nécessaire pour le Prestataire d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude,
- À prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires,
- À désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision,
- À faire en sorte que les interlocuteurs-clés et le correspondant soient présents et disponibles tout au long de l'exécution des Prestations,
- À avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

ARTICLE 9 – Droit de propriété intellectuelle

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, plans, etc., réalisés même à la demande du Client en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites œuvres et documents sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Sauf accord contraire des parties, le Client autorise le Prestataire à faire état et usage à des fins de communication, de ses marques, logos et autres titres de propriété industrielle et intellectuelle ainsi que des éléments permettant d'identifier nommément le Client.

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournis, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des Prestations restent la propriété du Prestataire et sont couverts par le secret professionnel.

ARTICLE 10 – Information et confidentialité

10.1 Obligations réciproques de confidentialité

Le Prestataire est assujéti à une obligation légale de secret professionnel et au secret médical.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les projets et le personnel de chacune des parties.

Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 5 (cinq) ans suivant le terme des Prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soit divulgué à/ou utilisé par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

10.2 Restrictions

Les informations médicales détenues par le Prestataire ne peuvent, en aucun cas, être divulguées au Client ou à un tiers.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- Aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation,
- Sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article,
- Sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation,
- Ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire, médicale ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

10.3 Validité des modes de communication

Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé, le Client reconnaît la validité et la valeur probante des courriers électroniques (courriels) échangés avec le Prestataire et leur attribue la même valeur qu'un courrier postal.

Le Client reconnaît et accepte :

- Que les parties puissent sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- Qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques,
- Que le Prestataire ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudices occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

ARTICLE 11 – Indépendance

L'exécution des Prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

ARTICLE 12 – Réclamations, droit applicable, tribunaux compétents

Toutes les réclamations ou contestations relatives aux ventes de services conclus par le Prestataire, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Elles feront l'objet d'un courrier recommandé avec avis de réception dans les 3 (trois) mois suivant la fin de la prestation contestée.

Tout litige fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente dans le département concerné.

ARTICLE 13 – Relation Clients

Pour toute information, question ou réclamation, le Client peut adresser :

- Un courrier au siège de la PCNS :

Protection Civile Normandie Seine
373 rue Eugène Freyssinet-lot 10A
76290 SAINT MARTIN DU MANOIR

- Ou un courriel à :

normandie-seine@protection-civile.org

ARTICLE 14 – Acceptation du Client

Les présentes conditions générales sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

ARTICLE 15 – Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Conformément à l'article 6.1.c du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement destiné à l'édition de vos factures, de vos conventions ou de tout autre document administratif mentionnant des données à caractère personnel.

Les destinataires de ces données sont nos services internes en charge de la gestion administrative.

La durée de conservation des données est de 30 ans

Résultant d'une obligation légale, la fourniture de vos données personnelles est obligatoire pour le traitement de votre demande.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à notre Délégué à la Protection des Données via l'adresse mél : donnees.personnelles@protection-civile.org ou par courrier à l'adresse suivante :

Protection Civile Normandie Seine
373 rue Eugène Freyssinet-lot 10A
76290 SAINT MARTIN DU MANOIR

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.