Conditions générales de fourniture de prestations de services

Juillet 2024

Art.1 – Champ d'application
Conformément à l'article L441-1 du Code de Commerce, les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.
Les présentes conditions générales de fourniture de prestations de services, diffusées sur l'ensemble des documents commerciaux, s'appliquent sans restriction ni réserve aux prestations réalisées par CTC et ses filiales, et peuvent être dérogées et/ ou complétées par des conditions particulières en fonction des négociations menées avec le Client.
Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de ventes.
Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions générales de vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de CTC dans les délais légaux.
Elles sont également communiquées à tout Client préalablement à la conclusion d'une convention écrite visée aux articles L. 441-3 et suivants du Code de Commerce, dans les délais légaux.

Art. 2 – Prestations
En tant que prestataire de services indépendant, CTC contribue par l'analyse, l'inspection, l'audit, la certification, le conseil ou la formation, à l'amélioration de la qualité des produits de consommation. En complément, au sein de son activité Environnement, CTC procède à des prélèvements, des analyses d'eau, d'air, de sol, de boues et de déchets.

Art. 3 – Limites de garantie
CTC agit en appliquant les usages et normes habituels dans sa profession que le Client reconnaît, par la présente, connaître, ou en appliquant les instructions spécifiques communiquées par ce dernier. Il appartient au Client de faire en sorte que CTC dispose du temps et des documents signifiés par les parties au contrat comme nécessaires pour l'accomplissement de sa prestation, et que celle-ci se réalise chez CTC, ou dans les locaux d'un tiers désigné par le Client.
À défaut, le Client accepte que CTC ne pourra être tenu pour responsable de l'inexactitude des résultats de son contrôle. Pour la réalisation des inspections, le Client déclare avoir pris connaissance et accepté la pertinence des méthodes d'échantillonnage statistique reposant sur les calculs de probabilité, lesquels n'ont pas pour objet de donner une information exhaustive.
Le Client accepte que les résultats d'un rapport n'engagent CTC que pour l'échantillon qui lui est soumis au titre de sa prestation. Ils ne peuvent pas être considérés comme validation des autres biens ou produits issus de la même série de production ou du même modèle, et ne valent donc que pour l'échantillon analysé. Le Client reste seul décisionnaire d'interpréter ces résultats et de prendre les dispositions adéquates. Le contrôle effectué par CTC ne peut en aucune façon limiter, ni transférer la responsabilité propre du producteur des biens ou de l'exploitant, qui est seul responsable de la qualité de ses fabrications ou produits.
En tout état de cause, CTC n'est tenu, dans le cadre de sa mission, que par une obligation de moyens. Le Client reconnaît donc que la responsabilité de CTC ne peut être mise en jeu que dans la mesure où il serait démontré l'existence d'une faute intentionnelle ou lourde de CTC dans l'accomplissement de sa mission. En contrepartie de cette obligation de moyens, CTC s'oblige à faire preuve de diligence et à mettre tous les moyens techniques en sa possession au service de la mission qui lui est confiée.

Art. 4 – Limites de responsabilité
La responsabilité de CTC est strictement limitée aux obligations expressément convenues dans la commande validée. CTC ne pourra être tenu responsable que des dommages matériels directs subis par le client à l'exclusion de tout autre type de dommages. Dans le cas où la responsabilité de CTC serait retenue, celle-ci sera en toute hypothèse limitée au montant HT de la commande dans le cadre de laquelle ont été réalisées les prestations et/ou fournitures ayant donné lieu à réclamation ou causé un sinistre.
Le client se porte fort de la renonciation à recours de ses assureurs contre CTC ou les assureurs de cette dernière, conformément aux limitations ci-dessus mentionnées. En tout état de cause, le Client qui envisagerait d'engager, pour quelque motif que ce soit, la responsabilité de CTC, devrait, à peine d'irrecevabilité, le lui faire savoir par tout moyen, dans le délai de 15 jours de la remise par CTC, à celui-ci, ou à son mandataire, des résultats de la prestation.
En cas de mise en oeuvre de la responsabilité du Fournisseur, le Client devra minimiser les coûts, pertes et dommages y afférents.

Art. 5 – Acceptation de la Commande
Les ventes de Service ne sont parfaites qu'à compter de l'acceptation expresse et par écrit de la Commande du Client, par CTC. La Commande doit être confirmée par écrit au moyen de toute convention, dûment signée par le Client.
Par cette Commande, il faut entendre tout ordre portant sur nos prestations figurant sur nos tarifs, et acceptés par CTC, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de Commande.

Art. 6 – Modification et Annulation de la Commande
Les Commandes transmises par le Client sont, dès réception, irrévocables. Toute modification, y compris annulation, ne pourra intervenir qu'avec l'accord exprès, préalable et écrit de CTC qui demeurera en toute hypothèse libre de refuser.
Toute évolution de la commande pourra donner lieu à une facturation complémentaire.
Toute modification d'une Commande fera l'objet d'un avenant écrit signé par les deux parties.
En cas d'annulation, CTC se réserve le droit de facturer 50% du prix total HT des Services, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice subi, hormis en cas de force majeure.

Art. 7 – Droit de rétractation
Le Client étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation, sous réserve des dispositions de l'art. L221-3 du Code de la consommation s'appliquant aux professionnels achetant hors des besoins de son champ d'activité principal.

Art. 8 – Délais de livraison/rendu
Les délais de livraison ou la communication des résultats des analyses demandées par le Client ne sont donnés qu'à titre indicatif et sans garantie. Ils commencent à courir dès la réception de toutes les pièces nécessaires à la réalisation des prestations par le CTC ou de l'acceptation de la Commande.
Toute modification de la commande pourra donner lieu à une extension des délais.
CTC s'efforce cependant de respecter le délai de livraison indiqué à l'acceptation de la Commande, et à exécuter les commandes, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle.
Les retards de livraison ne donnent pas au Client le droit d'annuler le contrat conclu avec CTC. En outre, ils ne peuvent en aucun cas donner lieu à retenue, pénalité ou dommages et intérêts.
Dans le cas où le Client passe une commande auprès de CTC, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), CTC pourra refuser d'honorer la commande et de livrer les résultats d'analyses demandées, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Art. 9 – Marchandises et échantillons
Les échantillons non périssables concernant les produits finis sont conservés 3 mois. Les échantillons périssables de l'activité Environnement ne sont pas conservés après envoi des rapports. Passés ces délais, et sauf demandes spécifiques dûment mentionnée auprès de CTC, ces échantillons sont détruits.
A la demande du Client, ce délai peut être prolongé et les échantillons peuvent être retournés, les frais de stockage ou de retour étant alors à la charge et sous la responsabilité du Client.
Le retour des échantillons effectué par CTC ne peut en aucune façon limiter, ni transférer la responsabilité du transporteur, qui reste seul responsable du transport dans les conditions légales du contrat de transport. Pour les échantillons en provenance de l'étranger : par notification portant la référence 3779 AB/PM du 5 février 1986, le service des douanes, en application des articles 72 à 78 de l'arrêté du 30 décembre 1983, autorise l'admission en franchise des produits soumis à l'essai.

Art. 10 – Communication des résultats
Les résultats des prestations réalisées par CTC donnent lieu à l'établissement de documents établis au nom du Client sous forme de rapports, certificats et annexes éventuelles.

Art. 11 – Confidentialité
CTC s'engage à ne pas communiquer à des tiers, sans l'accord préalable du client, les livrables de la prestation et toute information reçue du client, sauf si cette information est du domaine public.
L'offre remise par CTC a un caractère confidentiel et reste sa propriété. Cette offre ne pourra être utilisée par le client que pour l'exécution de la prestation correspondante.

Art. 12 – Prestation de Formation
Les indications et descriptions présentées sur le site de CTC - www.ctcgroupe.com sont données à titre de renseignements et n'ont aucune valeur contractuelle.
La responsabilité de CTC ne peut être recherchée en raison de tout dommage corporel provoqué par une utilisation abusive de l'outillage mis à disposition, de tout dommage matériel, immatériel, commercial ou autre causé au client ou à toute personne physique ou morale du fait de la prestation de formation, ou du non-respect des règles de sécurité.
CTC se réserve le droit d'annuler une prestation de formation, en respectant un préavis de 8 jours avant la date prévue, si le nombre de participants est jugé incompatible avec la réalisation de la prestation dans de bonnes conditions pédagogiques.

Art. 13 – Droit à la reprographie
Le rapport transmis par CTC au Client dans lecadre de sa mission ne doit pas être reproduit,partiellement ou en totalité, sans l'autorisation de CTC. L'ensemble des documents pédagogiques remis aux stagiaires de la formation donnée par CTC étant couvert par la législation sur le copyright, toute diffusion ou reproduction, même partielle, est soumise à l'accord exprès de CTC. Dans la mesure où le Client aura violé ces droits d'auteur, CTC sera en droit de demander réparation en justice du préjudice subi.

Art. 14 – Protection et usage de la marque
La dénomination de CTC, les logos et les marques qui lui appartenant bénéficient d'une protection nationale ou internationale. L'usage de ces éléments sans autorisation sera considéré comme une contrefaçon et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

Art. 15 - Tarifs et modalités de règlement
Le Client accepte le principe d'une révision des tarifs déterminés lors de l'offre de prix, au cas où la commande serait passée au-delà d'un délai de deux mois après cette offre. Dans un tel cas, le Client sera tenu de valider les tarifs révisés. Ces prix s'entendent en euros hors taxe, et tout impôt, taxe, prestation à payer en application des règlements français ou étrangers sont à la charge du Client.
Les prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la Commande.
Les conditions de détermination du coût des Services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier seront communiqués à tout Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client.
Les Services dont le prix peut être fixé à l'avance feront l'objet d'Annexes Financières jointes aux offres envoyées au Client, détaillant la méthode de calcul des prix retenus. Les prix pourront être majorés pour les prestations supplémentaires d'analyses nécessaires après résultats.
Une facture est établie par CTC et remise au Client conformément à l'offre. Le paiement se fait, sauf conditions particulières, par virement bancaire à 30 jours de la date de facture.
En cas de règlement par le Client des prestations avant la date de paiement stipulée, aucun escompte ne sera pratiqué à son profit par CTC.
Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à une indemnité de 15 % du montant TTC du prix des services Facturés, outre l'application d'un intérêt de retard égal au taux de refinancement le plus récent de la Banque Centrale Européenne (taux REFI) majoré de dix points.
Le Client sera également et de plein droit débiteur à l'égard de CTC d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à 40 euros.
Tout retard de paiement d'une échéance entraine, si bon semble à CTC, la déchéance du terme contractuel, la totalité des sommes dues devenant immédiatement exigibles.
En sus de ces pénalités, en cas de défaut de paiement aux dates convenues, CTC se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations en cours par lettre recommandée avec accusé de réception.
CTC conserve la propriété des Livrables et de toutes productions jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire desdits Livrables. Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques au Client dès mise à disposition des Livrables.
Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances peut entraîner la revendication des biens.

Art. 16 – Protection des données personnelles
CTC s'engage à ce que toutes les informations qu'il recueille, en particulier concernant l'utilisation par le Client des services CTC, permettant d'identifier ce dernier, soient considérées comme des informations confidentielles.
Les informations recueillies sont traitées par CTC (4 rue Hermann Frenkel, 69367 Lyon cedex 07), responsable de traitement pour la gestion de vos demandes, commandes, factures. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.
La collecte des informations client est nécessaire à la fourniture de nos services, le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces derniers. Les informations personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation. Aucun transfert des données n'est réalisé hors de l'Union européenne par CTC.
Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées. CTC s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.
Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD), le Client peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant CTC.

Art. 17 – Propriété intellectuelle
Sauf mention expresse contraire, la Commande n'entrainera aucune licence ni cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle préalablement détenu par CTC au profit du Client.
CTC reste propriétaire de son savoir-faire et de ses outils (méthodes, logiciels etc.) propres mis en oeuvre pour la réalisation de la prestation et des droits de propriété intellectuelle générés dans le cadre de la prestation. Le transfert au client de ces éléments pourra être négocié au cas par cas, dans le cadre d'un contrat séparé. Pour les prestations de formation, CTC reste propriétaire exclusif des droits d'auteur sur les supports de formation et sur les documents remis aux stagiaires participant à la formation.
L'usage de ces éléments ou leur transfert sans autorisation sera considéré comme abusif et pourra faire l'objet de poursuite judiciaires. Ils devront être rendus à CTC sur demande.

Art. 18 – Force majeure
Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.
La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire.

Art. 19 – Résiliation
Chaque partie peut résilier la commande en cas d'inexécution par l'autre partie de ses obligations contractuelles, trente jours après une mise en demeure de s'exécuter adressée à la partie en défaut par LRAR et restée sans effet, sans préjudice de tout recours en réparation du dommage subi du fait d'un tel manquement.

Art. 20 – Litiges
En cas de difficultés survenant dans l'exécution des accords découlant des présentes conditions générales, la partie la plus diligente saisira l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception pour rechercher une solution amiable au litige avant saisine de la juridiction désignée ci-après.
La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties. Toutefois, si au terme d'un délai de soixante (60) jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

Art. 21 – Clause d'attribution de juridiction
Tous les litiges relatifs à l'interprétation, la validité, l'exécution, la résiliation, les conséquences et les suites des présentes conditions générales et des accords qui en découlent relèvent de la compétence exclusive du TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON.

Art. 22 – Droit applicable – Langue du Contrat
Les parties conviennent que toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de fourniture de prestations de services, ainsi que toutes les opérations y étant expressément visées, seront soumises au droit français, quand bien même des points de rattachement à l'étranger pourraient être constatés.
Les clauses sont rédigées en langue française. Les présentes Conditions Générales de Vente étants traduite dans d'autres langues, seul le texte français fait foi en cas de litige.

Art. 23 – Acceptation du Client
Les présentes conditions générales de fourniture de prestations de services 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 et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.

* créez en toute confiance