

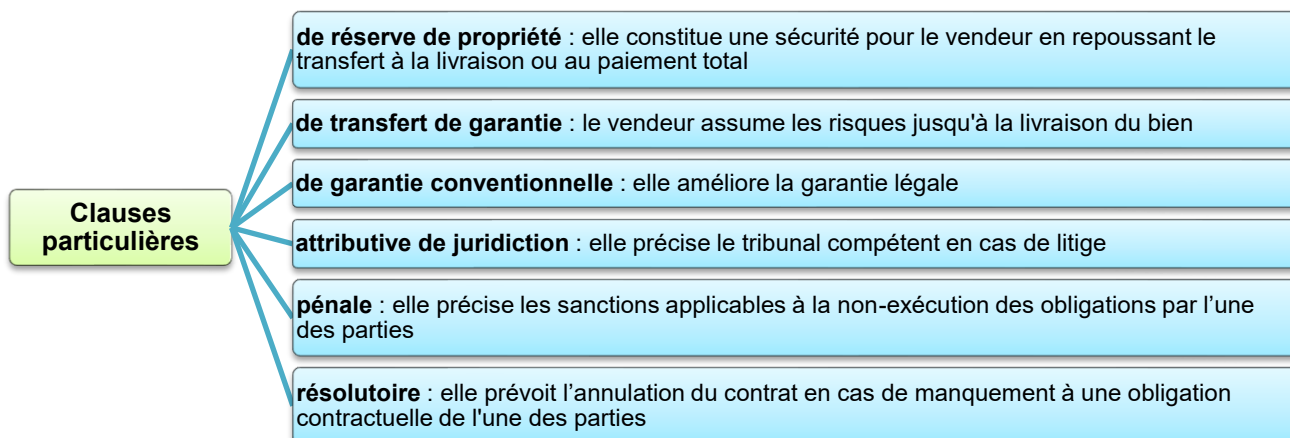
A1 – Gérer la relation client et fournisseur

Chapitre 4 – Préparer les contrats commerciaux

Problématique

La vie des affaires conduit les PME à conclure une grande variété de contrats commerciaux. Les plus courants sont les contrats d'achat-vente, de maintenance, de sous-traitance ou encore de location.

Quel que soit leur objet, ces contrats doivent respecter les règles générales de validité prévues par le droit des obligations. Une vigilance particulière doit être portée aux clauses spécifiques (clauses de responsabilité, de résiliation, de confidentialité, de non-concurrence, de pénalités, etc.), car elles peuvent avoir des conséquences juridiques et financières majeures pour l'entreprise.



Sommaire (6 h 15')		
Problématique	1	10'
Introduction		
QCM	2	5'
Réflexion 1 : Savoir rédiger un contrat commercial	3	30'
Réflexion 2 : Identifier les conditions générales de validité d'un contrat	4	20'
Réflexion 3 : Identifier des clauses déséquilibrées	5	20'
Réflexion 4 : Identifier les conséquences du non-respect d'un contrat commercial	6	20'
Réflexion 5 : analyser un conflit dans le cadre d'un contrat de location	7	20'
Missions professionnelles		
1. Identifier les caractéristiques d'un contrat	8	30'
2. Différencier les garanties	9	30'
3. Rédiger un contrat de maintenance	11	30'
4. Créer un tableau de suivi des contrats de maintenances	14	30'
5. Évaluer l'opportunité de recourir à un sous-traitant	15	30'
6. Créer une base de données de suivi des contrats de transports	16	30'
7. Analyser les données de livraison (Entraînement Excel)	17	30'
8. Créer un contrat de vente à l'aide d'une IA	18	40'
Ressources		
1. Comprendre un contrat	19	
2. Le contrat d'achat vente	20	
3. Le contrat de maintenance	20	
4. Le contrat de sous-traitance	21	
5. Le contrat de location	22	
6. Les contentieux	22	
Bilan de compétence	23	

Introduction

Chapitre 4 : Préparer les contrats commerciaux QCM

Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 Chassez l'intrus des conditions de validité d'un contrat	☐	Consentement	☐
	☐	Capacité des parties	☐
	☐	Prix raisonnable	☐
	☐	Objet et cause licite	☐
Question 2 Une clause de réserve de propriété	☐	Est une sécurité pour le vendeur	☐
	☐	Est une sécurité pour l'acheteur	☐
	☐	Est une sécurité pour le transporteur	☐
	☐	Est une sécurité pour le banquier	☐
Question 3 Dans un contrat de sous-traitance on trouve	☐	Un maitre d'ouvrage	☐
	☐	Un fournisseur	☐
	☐	Un donneur d'ordre	☐
	☐	Un sous-traitant	☐
	☐	Un client	☐
Question 4 Une clause attributive de juridiction	☐	Précise le tribunal compétent	☐
	☐	Précise l'arbitre compétent	☐
	☐	Précise le droit compétent	☐
	☐	Précise la justice compétente	☐
Question 5 Une clause résolutoire prévoit	☐	Le règlement du contrat	☐
	☐	L'annulation du contrat	☐
	☐	La suspension du contrat	☐
Question 6 La garantie pour vice caché protège contre	☐	Le risque d'éviction	☐
	☐	Les problèmes inconnus lors de l'achat	☐
	☐	Le mauvais fonctionnement de la chose	☐
	☐	Les atteintes aux bonnes mœurs	☐
Question 7 La garantie conventionnelle est une garantie	☐	Légale	☐
	☐	De l'entreprise	☐
	☐	Nationale	☐
	☐	Européenne	☐
Question 8 Une clause pénale précise	☐	les sanctions appliquées à l'acheteur	☐
	☐	les sanctions appliquées au transporteur	☐
	☐	les sanctions appliquées au vendeur	☐
	☐	les sanctions appliquées au dirigeant	☐
Question 9 Dans un contrat de maintenance, l'entreprise extérieure est	☐	Le fournisseur	☐
	☐	Le client	☐
	☐	Le donneur d'ordre	☐
	☐	Le prestataire	☐
Question 10 Le tribunal en charge des litiges entre commerçant est	☐	Le tribunal de commerce	☐
	☐	Le tribunal de proximité	☐
	☐	Le tribunal des prud'hommes	☐
	☐	La cour d'appel	☐

Réflexion 1 – Savoir rédiger un contrat commercial

Durée : 30'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes.

1. Identifiez les erreurs commises lors de la préparation et de la rédaction du contrat et les conséquences juridiques, financières, commerciales, organisationnelle et réputationnelle pour l'entreprise Alpes-Drones.
2. Proposez des solutions correctives :
 - Clauses à ajouter ou à reformuler ;
 - Mesures de prévention à mettre en place pour les futurs contrats.

Doc. 1 Les conséquences d'un manque de préparation d'un contrat

L'entreprise **Alpes-Drones**, située à Annecy, conçoit, assemble et entretient des drones professionnels destinés à la prise de vue aérienne. Elle compte 24 salariés et se positionne sur un marché en pleine expansion : celui des **prestations audiovisuelles aériennes** pour des événements, des entreprises et des collectivités.

Début mai, M. **Tardy**, le directeur, est contacté par **Vision360**, une agence de production audiovisuelle basée à Lyon, qui souhaite externaliser la captation aérienne d'un grand événement sportif : le **Trail des Cimes Alpines**.

Le client insiste sur la nécessité de livrer des images spectaculaires avant la fin du mois pour pouvoir monter un film promotionnel.

1. Une négociation précipitée

Sous la pression du calendrier, les échanges sont menés rapidement par courriel et téléphone.

M. Tardy, confiant dans la relation de confiance instaurée, **ne fait pas relire le contrat** par son juriste habituel. Le contrat est signé sur la base d'un **modèle interne non actualisé**.

Aucune réunion de cadrage n'a eu lieu, et plusieurs éléments essentiels n'ont pas été précisés.

2. Les principales lacunes du contrat

- **Aucune clause de délai de livraison** : seule la mention « livraison des images sous quinzaine » apparaît, sans date précise.
- **Absence de clause de pénalités de retard** : rien n'indique les conséquences financières d'un éventuel dépassement de délai.
- **Flou sur la propriété intellectuelle** : le contrat ne précise pas qui détient les droits sur les images tournées.
- **Oubli de la clause d'assurance** : aucune mention n'est faite sur la couverture des dommages matériels ou corporels causés par les drones.
- **Modalités de paiement imprécises** : un montant global est indiqué, mais sans conditions de règlement (ni acompte, ni échéance, ni clause de paiement différé).

3. Les conséquences concrètes

Quelques semaines plus tard, la prestation se déroule dans des conditions difficiles :

- Les conditions météo retardent les prises de vue de deux jours.
- Lors d'un vol, un drone chute et endommage deux véhicules stationnés à proximité du site.
- Le client, estimant que les délais ne sont pas respectés, **refuse de payer la facture** tant que les images finales ne sont pas livrées.
- Alpes-Drones découvre que Vision360 a déjà diffusé certaines images sur ses réseaux sociaux sans autorisation ni mention du prestataire.
- L'assureur refuse d'indemniser les dommages matériels, faute de clause explicite dans le contrat précisant la responsabilité.

Réflexion 2 - Identifier les conditions générales de validité d'un contrat

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes.

1. Qu'est-ce qu'un consentement explicite ?
2. Pourquoi, lors d'un achat en magasin, un consentement implicite est-il admis ?
3. Citez des cas où une personne n'a pas la capacité juridique de contracter
4. Citez des cas d'objets illicites ou de causes illicites
5. Quelle est l'utilité de fixer une date de validité du contrat ?
6. Citez des conditions de limitation de responsabilité ou de garantie
7. Pourquoi faut-il préciser les modalités de livraison ?
8. Pourquoi préciser les clauses pénales applicables en cas d'annulation de contrat ou de litige ?

Doc. 1 Conditions de validité d'un contrat

Les contrats commerciaux sont des actes juridiques qui engagent les parties.

Ils doivent être rédigés avec rigueur et contrôlés avant toute signature.

- **Conditions de validité** : pour être valable, un contrat doit réunir les conditions suivantes.
 - **un consentement explicite des deux parties.** L'écrit n'est pas obligatoire mais conseillé pour les contrats entre professionnels (BtoB). Le contrat avec un particulier (BtoC) peut être implicite (*exemple : le passage en caisse est une acceptation implicite des conditions de vente du magasin*). Attention : le silence ne vaut pas acceptation et le consentement doit être libre (sans violence) et éclairé (sans tromperie).
 - **Une capacité juridique** à contracter des deux parties.
 - **Un objet identifié et licite** (conforme à l'ordre public et aux bonnes mœurs). Il existe 3 obligations découlant de l'objet : obligation de transférer la propriété d'un bien (vente), obligation de faire (service) ou obligation de ne pas faire (clause de non-concurrence). Ces obligations peuvent être de moyens ou de résultat.
 - **Une cause** : c'est la raison pour laquelle le contrat est signé. Elle doit être également licite. Dans un contrat de vente, le vendeur s'engage à remettre l'objet et l'acheteur à verser le prix d'achat, en échange du transfert de propriété.
- **Les clauses d'un contrat commercial** dépendent de la nature du contrat et concernent :
 - l'objet du contrat,
 - la date de validité,
 - les conditions de renouvellement,
 - les prix et modalités de révision,
 - les conditions de règlement,
 - la limitation de responsabilité,
 - les garanties contractuelles.
- **Les conditions de vente.**

Elles récapitulent les droits, les obligations et les conditions particulières attachés au contrat :

- les modalités de paiement : délais de paiement, dépôts de garantie, arrhes et acomptes ;
- les modalités de livraison : délais, lieu, etc. ;
- les pénalités de retard ;
- les clauses pénales applicables en cas d'annulation de contrat ou de litige ;
- les limites de responsabilité professionnelle en cas de défaut, de retard d'exécution, de vol, d'échanges, de remboursement et les garanties commerciales, etc. ;
- les conditions de renouvellement du contrat.

Réflexion 3 - Identifier des clauses déséquilibrées

Durée : 20'	 ou		Source
-------------	--	---	--------

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes.

1. Depuis quand les clauses déséquilibrées sont-elles interdites en droit commercial ?
2. Quelle est la première condition requise pour qu'une clause soit considérée comme déséquilibrée ?
3. Quelle est la deuxième condition requise qu'une clause soit considérée comme déséquilibrée ?
4. En quoi l'exemple (d) est-il déséquilibré ?

Doc. 1 Contrats commerciaux : attention aux clauses déséquilibrées

Source : <https://www.beaboss.fr/> | Xavier Henry & André Bricogne, avocats, cabinet Henry & Bricogne le 25 juil. 2019

Depuis 2008, les clauses " significativement déséquilibrées " dans les contrats commerciaux sont interdites lorsqu'elles sont imposées par la partie forte au contrat. Retour sur cette interdiction, parfois méconnue, qui a été réformée le 24 avril 2019.

En 2008, lorsque la loi a interdit les clauses déséquilibrées dans les contrats entre commerçants, il s'agissait d'une innovation car la sanction de telles clauses, qui s'apparentent à des clauses abusives, n'existait pas dans les relations entre commerçants. L'interdiction des clauses abusives était en effet limitée aux relations entre professionnels et consommateurs. Examen des conditions légales de l'interdiction et des sanctions qui peuvent être lourdes et qui ont été clarifiées par une ordonnance du 24 avril 2019.

Deux conditions à l'interdiction : la soumission et le déséquilibre significatif

L'article L. 442-1, I, 2° du code de commerce interdit à un producteur, distributeur ou prestataire de services de **soumettre un partenaire contractuel à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties**. Pour qu'une clause ou un contrat soit illicite, il faut donc d'abord qu'une des parties ait été contrainte de s'y soumettre

Pour se plaindre d'une clause déséquilibrée, **la partie au contrat la plus faible doit démontrer l'existence d'un rapport de force inégal entre les parties**. Par exemple, une partie se trouve en position de faiblesse lorsqu'elle ne peut pas prendre le risque de ne pas conclure le contrat proposé. Cependant, la jurisprudence juge parfois qu'il ne peut pas y avoir soumission si la partie faible a accepté sans discussion la clause ou le contrat déséquilibré même en cas de rapport de force inégal. Une négociation doit avoir été demandée et avoir été refusée.

Ensuite, il faut que la ou les clauses soient **significativement déséquilibrées**. Une clause « un peu » déséquilibrée ne devrait donc pas être considérée comme illicite.

Quelques exemples de clauses jugées significativement déséquilibrées

À été jugée significativement déséquilibrée la clause :

- a) prévoyant des pénalités lorsque le taux de service (écart de quantités entre les commandes et les livraisons) que doit respecter le fournisseur est inférieur à 98,5 %.
- b) excluant systématiquement l'application des conditions générales de vente des fournisseurs au profit des conditions d'achat du distributeur.
- c) comportant des délais de paiement non réciproques plus favorables pour l'une des parties.
- d) selon laquelle le fournisseur s'engage à reprendre les produits invendus en fin de saison et donc à assumer les risques de distribution à la place du distributeur.
- e) par laquelle une partie dispose d'un taux d'escompte anormalement élevé en cas de paiement anticipé de la facture, masquant ainsi une réduction de prix substantielle.

Réflexion 4 - Identifier les conséquences du non-respect d'un contrat commercial

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Quelle différence y-a-t-il entre une résiliation et une résolution de contrat ?
2. Quelle est la contrainte à respecter en cas de résiliation de contrat lorsqu'il y a une clause de résiliation ?
3. Quelles sont les conditions à remplir pour une résiliation par notification ?
4. Comment obtenir une résolution judiciaire et qui la prononce ?

Doc. Résolution ou résiliation du contrat pour non-respect des obligations ?

Source : <https://www.legalstart.fr/>

Avant tout, il faut comprendre que lorsqu'il est mis fin au contrat alors que des prestations ont déjà été échangées entre les parties, on parle alors de **résiliation du contrat pour non-respect des obligations**. Cela signifie que le contrat ne prend fin que pour l'avenir. Contrairement à la **résolution**, Il n'y a donc pas d'obligation de restituer les sommes ou le montant des prestations déjà effectuées.

Quand peut-on demander la résiliation du contrat pour non-respect des obligations ?

Le Code civil énonce que la résiliation peut résulter de l'application :

- d'une **clause résolutoire** ou **clause de résiliation**,
- d'une **notification** ou d'une **décision de justice**.

Si vous êtes victime d'une inexécution du contrat par votre co-contractant, vous avez donc la possibilité de mettre fin au contrat par l'application d'une clause si votre contrat le prévoit, par décision unilatérale ou en demandant une décision de justice.

• L'application de la clause de résiliation

La clause de résiliation peut prévoir une résiliation automatique du contrat en cas d'inexécution d'une des parties. Cependant, en l'absence d'une telle précision, la résiliation doit être précédée d'une **mise en demeure** de votre débiteur.

La mise en demeure permet de prévenir votre débiteur qu'en l'absence d'exécution dans un délai déterminé, vous mettrez fin au contrat. Cette lettre de mise en demeure doit mentionner expressément la clause de résiliation. [...].

Une fois la mise en demeure réalisée, vous pouvez envoyer une lettre de résiliation du contrat pour non-respect des obligations.

• La résiliation par notification

Le code civil énonce également que le créancier peut, à ses risques et périls, résoudre le contrat par voie de notification. En d'autres termes, vous pouvez mettre fin au contrat de manière unilatérale en notifiant simplement la rupture à votre cocontractant.

Seulement, cette résiliation doit répondre à certaines conditions :

- **L'inexécution doit être suffisamment grave**. Si le texte n'explique pas comment apprécier cette gravité, la jurisprudence précise qu'un manquement grave est un manquement à une obligation essentielle du contrat ou lorsque le débiteur a été déloyal.
- Le créancier doit **demandeur préalablement à son débiteur d'exécuter sa prestation** par l'envoi d'une mise en demeure ;
- **La mise en demeure doit mentionner expressément** qu'à défaut pour le débiteur de satisfaire à son obligation, le créancier sera en droit de résilier le contrat.

Si le débiteur ne réagit pas, alors vous pouvez mettre fin au contrat en expliquant les raisons de la résiliation.

• La résiliation judiciaire

Selon le Code civil, la résiliation peut également être demandée en justice. Vous pouvez dénoncer un contrat, enfin son exécution et demander au juge sa résiliation. Comme pour la résiliation par notification, l'inexécution doit être suffisamment grave et dans ce cas, c'est le juge qui apprécie si cette inexécution entraîne une résiliation ou non.

Réflexion 5 – Analyser un conflit dans le cadre d'un contrat de location

Durée : 20'	 ou 		Source
-------------	--	---	--------

Travail à faire

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Identifiez les obligations principales de l'entreprise BâtiClean. Les a-t-elle respectées ?
2. Parmi les dégradations constatées, lesquelles relèvent : de l'usure normale ? d'une mauvaise utilisation ?
3. La non-déclaration de la fuite d'huile constitue-t-elle un manquement contractuel ?
4. Le transport ponctuel de sacs de mortier et d'une caisse à outils sur la nacelle peut-il être considéré comme une violation du contrat ? Expliquez pourquoi en vous appuyant sur les clauses prévues.
5. Quelle attitude LocaPro devrait-elle adopter face aux contestations de BâtiClean ? Proposez deux solutions : une préservant la relation commerciale, et une orientée vers la stricte application du contrat.

Doc. Contrat de location de matériel professionnel

La société **LocaPro Services**, PME implantée à Grenoble, loue du matériel de chantier à des entreprises du BTP et de la maintenance industrielle. Chaque machine est révisée avant mise à disposition et fait l'objet d'une fiche d'état détaillée (photos, mesures, numéros de série, observation des éventuelles micro-rayures).

En mars, l'entreprise **BâtiClean**, spécialisée dans le nettoyage et la rénovation de façades, contacte LocaPro pour louer une **nacelle élévatrice articulée 16 m**. Cette nacelle doit être utilisée pour le nettoyage haute pression d'un immeuble de bureaux situé à Voiron.

Éléments du contrat signé

- **Durée** : 3 semaines (du 4 au 25 mars).
- **Tarif** : 450 € / semaine, majoration +50 €/jour de retard.
- **Dépôt de garantie** : 1 500 €.
- **Mise à disposition** : matériel contrôlé, carnet d'entretien remis, démonstration incluse.
- **Obligations du locataire** :
 - utilisation conforme à la notice constructeur ;
 - interdiction de transporter des charges non prévues ;
 - nettoyage et entretien courant (vérification niveau d'huile, batterie, graissage, etc.) ;
 - interdiction de prêter ou sous-louer la nacelle ;
 - déclaration immédiate en cas de panne ou choc ;
 - restitution en état normal d'usage.
- **Assurances** : BâtiClean certifie disposer d'une RC professionnelle et d'une assurance machines en location.
- **État des lieux** : photos prises lors du départ et jointes au contrat.

Déroulement de la location

Durant le chantier, BâtiClean utilise la nacelle de manière intensive. En raison d'un retard de livraison d'un autre matériel, les équipes décident ponctuellement d'utiliser la nacelle pour transporter quelques sacs de mortier et une caisse à outils sur le balcon du dernier étage, ce qui n'était pas prévu dans sa destination. Un vent fort survenu lors de la deuxième semaine provoque plusieurs mouvements brusques de la machine. Le chef d'équipe signale également une petite fuite d'huile mais ne la déclare pas à LocaPro, pensant qu'elle est minime.

Au moment de la restitution

Le technicien de LocaPro observe plusieurs anomalies :

- **rayures profondes** sur les bras articulés ;
- **déformation du garde-corps** (il est légèrement tordu vers l'intérieur) ;
- **fuite d'huile** au niveau du vérin inférieur ;
- traces de **projection de mortier** séché sur la plateforme ;
- **30 heures d'utilisation** de plus que la moyenne pour un chantier similaire.

BâtiClean conteste :

- elle affirme que les rayures étaient déjà présentes,
- que la déformation est due au vent fort,
- que la fuite d'huile est liée à l'usure normale,
- et qu'aucune surcharge n'a été effectuée.

LocaPro hésite : engager des réparations coûteuses risque d'entamer la relation commerciale, mais laisser passer ces anomalies pourrait créer un précédent.

Mission 1 – Identifier les caractéristiques d'un contrat			
Durée : 30'	 ou 		 Source

Contexte professionnelle

M. Solliet vous transmet un dossier lié à un conflit avec un client. Nous avons livré aujourd'hui 12 cadres *Etoril* au magasin *Étincelle* à Paris, conformément au bon de commande ci-dessous. Ce dernier refuse toutefois la livraison, au prétexte qu'il n'aurait pas passé de commande.

		Société CADRIEN 11 Avenue Berthollet 74000 ANNECY Tél. : 04 50 22 33 44 / Fax : 04 50 22 33 45 Mél : cadrien@cadrien.com – Site web : http://www.cadrien.com		BON DE COMMANDE (Professionnel)			
Client - adresse							
L'étincelle 12 rue Saint Honoré 75000 PARIS			Adresse livraison (si différente)				
Date : 15/3/20xx				Lieu : Paris			
Référence	Désignation	Quantité	PU	Total			
Etoril 3045	Cadre Etoril 30 x 45	4	96,00	384,00			
Etoril 4060	Cadre Etoril 40 x 60	4	108,00 €	432,00			
Etoril 5070	Cadre Etoril 50 x 70	4	120,00 €	480,00			
		À payer		1 296,00			
Livraison : Livraison : franco de port sous 8 jours après réception de la commande							
Règlement : virement fin de mois (IBAN : FR90 1019 8210 2820 0320 4890 122)							
Cadrien SA : SIRET : 78255256545177 ; APE/NAF : 6335A Cadrien							

Travail à faire

1. Donnez votre avis dans une note circonstanciée à M. Solliet en vous appuyant sur le document.

Doc. Conditions de validité d'un contrat

Pour être valable, un contrat doit satisfaire un certain nombre de conditions et entraîne des droits et des obligations réciproques entre les parties, et leur non-respect peut entraîner des conséquences s'ils ne sont pas remplis. Nous présentons ces caractéristiques dans le tableau suivant.

Accord	Il peut être oral, mais il est le plus souvent validé par : • une signature qui identifie l'acheteur ; • l'indication du lieu qui indique les juridictions compétentes ; • une date qui déclenche le transfert de propriété et le transfert de risque.
Obligations du vendeur	• Délivrer le bien : le bien doit être mis à la disposition de l'acheteur. • Garantir contre l'éviction : l'acheteur doit pouvoir utiliser son bien sans être perturbé par le vendeur ou un tiers. • Garantir la conformité : le produit doit correspondre à la description. • Garantir contre les vices cachés non décelés lors de la vente.
Obligations de l'acheteur	• Payer le bien au prix fixé et selon les modalités prévues dans le contrat. • Enlever la chose : l'acheteur doit venir chercher le bien acheté.

Mission 2 – Différencier les garanties				
Durée : 30'	 ou			Source

Contexte professionnelle

Un client refuse de payer une facture en prétextant des vices cachés sur un produit qu'il vient de recevoir. Il n'a pas émis de réserves lors de la réception des cadres et il a signé le bon de réception. *Cependant*, il reproche aux cadres de ne pas avoir les mêmes couleurs que sur les pages du site internet. Il demande à l'entreprise de reprendre les cadres et refuse de les payer.

Travail à faire

1. Expliquez dans une courte note à M. Solliet la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie contre les vices cachés. Vous pouvez vous aider des **documents 1 et 2**.
2. La garantie pour vice caché peut-elle fonctionner dans cette situation ?
3. Quelle solution préconisez-vous à M. Solliet ?

Doc. 1 Garantie des vices cachés : à quoi ça sert, comment la faire jouer ?

Les vices cachés sont des défauts non visibles au moment de l'achat et qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou le diminuent tellement que vous ne l'auriez pas acheté ou bien à un prix moindre.

• Qu'est-ce qu'un vice caché ?

Pour faire jouer la garantie des vices cachés, le défaut du bien doit :

- être caché, c'est-à-dire **non apparent lors de l'achat**,
- rendre le bien **impropre à l'usage** auquel on le destine ou **diminuer très fortement son usage**,
- **exister au moment de l'achat**.

• À quelles conditions s'applique la garantie ?

La garantie des vices cachés s'applique :

- **quel que soit le bien acheté** (neuf ou d'occasion, en promotion, etc.), mobilier ou immobilier ;
- **quel que soit le vendeur** (professionnel ou simple particulier), ainsi qu'aux biens achetés directement auprès du fabricant. Mais cette garantie ne s'applique pas aux ventes aux enchères.

• Quels sont les délais pour agir ?

Vous avez deux ans à partir de la découverte du défaut caché pour rapporter le bien au vendeur ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

• Comment la mettre en œuvre ?

Au titre de cette garantie, le vendeur, qu'il soit professionnel ou particulier, est responsable des défauts cachés du bien qu'il vend. Vous pouvez :

- restituer le produit **au vendeur et demander le remboursement du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente**,
- **garder le produit et demander une réduction du prix**.

• Apporter la preuve du vice caché

Contrairement à ce qui est prévu pour la garantie légale de conformité, **c'est à vous de prouver l'existence du vice caché**. Vous pouvez dans un premier temps vous appuyer sur tout élément susceptible de constituer une preuve (devis de réparation, existence de nombreuses plaintes concernant des cas de pannes similaires, expertise...).

Doc. 2 Tout savoir sur la garantie légale de conformité

Source : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/>

Vous venez d'acheter un produit et... vous vous apercevez qu'il ne fonctionne pas ou qu'il ne correspond pas à ce qu'on vous a décrit. Comment vous retourner vers le vendeur ? Pensez à faire appliquer la garantie légale de conformité pour vous faire rembourser ou remplacer le produit non-conforme ou défectueux !

• Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

C'est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre des éventuelles défaillances d'un produit (défaut de conformité) qu'il a acheté, sans avoir à prouver que la défaillance technique n'est pas liée à l'usage qu'il en a fait. Autrement dit, aussi longtemps que court cette garantie, ce n'est pas au consommateur de prouver la faute du vendeur, présumé responsable.

- **À quelles conditions s'applique-t-elle ?**

- la garantie s'applique à condition que le défaut existe **à la date d'acquisition** ;
- elle porte uniquement sur les **biens mobiliers** corporels neufs ou d'occasion (tels que les meubles, voitures, ordinateurs...), et la fourniture de biens à fabriquer ou à produire (telle la réalisation de meubles de cuisine ou de fenêtres sur mesure).
- la garantie de conformité ne s'applique **que si le vendeur est un professionnel**. Elle ne s'applique donc pas aux biens vendus entre particuliers, par autorité de justice ou dans les enchères publiques.

- **Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?**

- Le bien n'est **pas conforme** à la description donnée par le vendeur et ne possède pas les qualités que le vendeur vous a présenté sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- le bien est **impropre aux usages** auxquels servent habituellement les biens du même type ;
- le bien présente un **défait de fabrication**, une imperfection, un mauvais assemblage.
- Toutefois, le vendeur peut combattre cette présomption en démontrant par exemple que le défaut constaté ne vient pas du produit mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci. Passé le délai couvert par la garantie, le consommateur devra alors apporter la preuve du défaut de conformité et une expertise pourra être nécessaire.

- **Que couvre la garantie légale de conformité ?**

Cette garantie couvre les défauts de conformité : du bien ; de l'emballage ; des instructions de montage ; de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

- **Quelles solutions pour la mise en conformité ?**

La garantie légale de conformité permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou bien le garder et se faire restituer une partie du prix.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité vis-à-vis de son client. Il ne peut le renvoyer vers le fabricant. Mais le vendeur peut éventuellement se retourner ensuite contre son fournisseur ou le fabricant du produit.

Mission 3 - Rédiger un contrat de maintenance			
Durée : 30'	 ou 		Source Contrat

Contexte professionnelle

La société **Instalux** a contacté **SI-Tech** pour qu'elle assure sa maintenance informatique. Jusqu'à présent, la maintenance faisait l'objet de clauses spécifiques dans le contrat de vente, mais l'entreprise n'avait pas de contrat de maintenance propre à ce type de service.

Travail à Faire

À la suite de cette demande, M. Larrieux vous demande de rédiger un contrat de maintenance indépendant du contrat de vente en vous aidant :

- du contrat proposé dans les sources numériques (**document 4**).
- des caractéristiques des contrats (**document 1**).
- des caractéristiques de la société (**document 2**) et du client (**document 3**)

Doc. 1 Nos engagements

- Objet du contrat : maintenance du système informatique et des réseaux du client aux conditions suivantes :
 - intervention dans les 12 heures après le signalement du problème ;
 - en cas de panne matérielle, remplacement temporaire du matériel défaillant pendant 24 heures ;
 - formation de 1 heure assurée au personnel après chaque changement de système.
- Le descriptif technique de l'accord fait l'objet d'un cahier des charges qui est joint en annexe du contrat.
- Montant annuel du contrat : 6 000 € (hors fournitures facturées en sus).
- Le règlement se fera par mensualités de 500 € réglées en début de mois.
- N° IBAN de la société : FR98 1665 7332 5400 0111 6752 156
- La signature du contrat sera précédée d'un contrôle technique des installations facturé 1 000 €. À l'issue de ce contrôle, les fournitures éventuelles qui pourraient être nécessaires seront facturées en plus du contrat de maintenance et les heures de travail seront facturées si elles excèdent 4 h (en plus du contrôle)
- Le contrat est signé le 30 avril pour 12 mois reconductibles par accord tacite. La rupture du contrat se fera par lettre recommandée avec accusé réception et nécessite un préavis de 3 mois.
- Planning : remise du cahier des charges le 15 avril, contrôle technique en semaine 16, remise du pré-rapport le 15 mai.
- Tout retard de paiement entraînera une suspension du contrat jusqu'au règlement
- Le non-respect de nos engagements seront sanctionné par la perte d'une mensualité, sauf cas de force majeure.

Doc. 2 SI-Tech

La société **SI-Tech** est implantée à Bordeaux. Elle a été créée par M. Larrieux en 2005 et emploie 12 personnes.

Elle est spécialisée dans la création, la vente et la maintenance de solutions informatiques clé en main (matériels, logiciels et réseaux). Par ailleurs, elle assure des formations au personnel.

Les caractéristiques de la société sont les suivantes :

- Statut : SA au capital de 100 000 €.
- Siège social : 34, rue Buffon – 33000 Bordeaux
- Tél. : 05 56 45 78 89 ; Fax : 05 56 45 78 89
- Mél. : info@si-tech.com ; Site www.si-tech.com
- SIRET : 433 342 334 00033 ; APE/NAF : 4223A

Doc. 3 Le client

Société **Instalux**

356 ZI des Glières – 33000 Bordeaux (PDG : M^{me} CHAMBON Éliane)

SA au capital de 50 000 €

Tél. : 05 72 50 76 22 ; Fax : 05 72 50 76 23

Mél. : accueil@instalux.com

SIRET : B822 344 210 00532 ; APE/NAF : 4226A / RC Bordeaux 403 319 873

TVA Intra : FR0840331987370012

Interlocuteur : M^{me} Éliane Chambon

Doc. 4 Contrat de maintenance

Entre les soussignés :

La société _____, [forme juridique] au capital de _____, dont le siège social est _____, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de _____ sous le numéro _____, Représentée par M. _____ [nom et qualité],
ci-après désignée « Le Client »,

d'une part,

et

La société _____, Société [forme juridique] au capital de _____, dont le siège social est _____, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de _____ sous le numéro _____, représentée par M. _____ [nom et qualité],
ci-après dénommée « le Prestataire de services » ou « le Prestataire »,
d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

[Rappeler ici, en quelques lignes, les raisons qui motivent l'accord intervenu. Ceci peut être utile ultérieurement pour l'interprétation du contrat.]

Ceci exposé,

Il a été convenu ce qui suit :

Article premier - Objet

Le présent contrat est un contrat de prestation de conseil ayant pour objet la mission définie au cahier des charges annexé au présent contrat et en faisant partie intégrante.

En contrepartie de la réalisation des prestations définies à l'Article premier ci-dessus, le client versera au prestataire la somme forfaitaire de _____ euros, ventilée de la manière suivante :

20% à la signature des présentes ;

30% au (n) jour suivant la signature des présentes ;

50% constituant le solde, à la réception de la tâche.

Les sommes prévues ci-dessus seront payées par virement, dans les huit jours de la réception de la facture, droits et taxes en sus sur le compte IBAN suivant : _____

Article 2 – Durée

Ce contrat est passé pour une durée de _____ ans. Il prendra effet le _____ et arrivera à son terme le _____.

Article 3 - Exécution de la prestation

Le prestataire s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'Article premier, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

A cet effet, il constituera l'équipe nécessaire à la réalisation de la mission et remettra, avant le rapport terminal, une pré-étude, au plus tard le _____.

3.1 Obligation de collaborer

Le Client tiendra à la disposition du Prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat. A cette fin, le Client désigne deux interlocuteurs privilégiés (MM. _____), pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission contractée.

3.2 (Clause facultative : Obligation du Client. Libre accès aux informations)

Le Prestataire pourra avoir un accès libre à certaines catégories d'informations. (Voir clause 3.1 précédente.)

3.3 (Clause facultative : Obligation de réception)

A la date du _____, le Prestataire devra remettre un pré-rapport soumis à la validation expresse du Client, pour que la phase suivante de la mission puisse recevoir exécution.

Article 4 – Calendrier. Délais

La phase 1 définie au cahier des charges annexé aux présentes devra être achevée au plus tard le _____.

La phase 2, Réalisation d'un contrôle technique, le _____.

La phase 3, Remise du pré-rapport devra être achevée au plus tard, le _____.

Article 5 - Nature des obligations

Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues à l'Article premier ci-dessus, le Prestataire s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

Article 6 - Assurance qualité

Le prestataire de services s'engage à maintenir un programme d'assurance qualité pour les services désignés ci-après conformément aux règles d'assurance qualité.

Article 7 - Obligation de confidentialité

Le prestataire considérera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, le prestataire répond de ses salariés comme de lui-même. Le prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait déjà connaissance antérieurement à la date de signature du présent contrat, ou s'il les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

Article 8 - Propriété des résultats

De convention expresse, les résultats de l'étude seront en la pleine maîtrise du Client, à compter du paiement intégral de la prestation et le Client pourra en disposer comme il l'entend.

Le Prestataire, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client.

Article 9 - Pénalités

Toute méconnaissance des délais stipulés à l'article 1 et à l'article 4 ci-dessus, engendrera l'obligation pour le Prestataire de payer au client la somme de _____ euros, par jour de retard.

Article 10 - Résiliation. Sanction

Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des articles (...), (...), ci-dessus, entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit au présent contrat, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 11 - Clause de hardship

Les parties reconnaissent que le présent accord ne constitue pas une base équitable et raisonnable de leur coopération. Dans le cas où les données sur lesquelles est basé cet accord sont modifiées dans des proportions telles que l'une ou l'autre des parties rencontre des difficultés sérieuses et imprévisibles, elles se consulteront mutuellement et devront faire preuve de compréhension mutuelle en vue de faire les ajustements qui apparaîtraient nécessaires à la suite de circonstances qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles à la date de conclusion du présent accord et ce, afin que renaissent les conditions d'un accord équitable.

La partie qui considère que les conditions énoncées au paragraphe ci-dessus sont remplies en avisera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant la date et la nature du ou des événements à l'origine du changement allégué par elle en chiffrant le montant du préjudice financier actuel ou à venir et en faisant une proposition de dédommagement pour remédier à ce changement. Toute signification adressée plus de douze (12) jours après la survenance de l'événement par la partie à l'origine de la signification n'aura aucun effet.

Article 12 - Force majeure

On entend par force majeure des événements de guerre déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crues exceptionnelles, d'accidents ou d'autres événements indépendants de la volonté des deux parties. Aucune des deux parties ne sera tenue responsable du retard constaté en raison des événements de force majeure.

En cas de force majeure, constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais par écrit, télex. L'autre partie disposera de dix jours pour la constater.

Les délais prévus pour la livraison seront automatiquement décalés en fonction de la durée de la force majeure.

Article 13 - Loi applicable. Texte original

Le contrat est régi par la loi du pays où le fabricant a son siège social. Le texte _____ [indication de la langue] du présent contrat fait foi comme texte original.

Article 14 - Compétence

Toutes contestations qui découlent du présent contrat ou qui s'y rapportent seront tranchées définitivement suivant le règlement de Conciliation et d'Arbitrage de la Chambre de Commerce de Lyon sans aucun recours aux tribunaux ordinaires par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement et dont la sentence a un caractère obligatoire. Le tribunal arbitral sera juge de sa propre compétence et de la validité de la convention d'arbitrage.

Fait le _____ à _____ en 6 (six) exemplaires.

Le Prestataire

Le Client

Mission 4 – Créer un tableau de suivi des maintenances			
Durée : 30'	 ou 		Source

Contexte professionnelle

La société SI-Tech doit réaliser, à dates fixes, des travaux de maintenance informatique chez ses clients. Le nombre de contrats **augmentant**, la **gestion** de ces interventions exige plus de rigueur dans l'identification des contrats, des dates d'intervention et des travaux réalisés.

Pour chaque contrat, l'entreprise doit identifier les éléments suivants :

- le numéro du contrat ;
- le nom du client ;
- l'adresse de l'intervention ;
- le nom du contact dans l'entreprise ;
- la périodicité de l'intervention ;
- la nature de la maintenance à réaliser ;
- le prix de l'abonnement annuel.

Après chaque intervention, l'employé en charge de la maintenance doit pouvoir saisir :

- des commentaires éventuels ;
- les pièces changées ;
- le prix des pièces ;
- la durée de l'intervention.

Travail à faire

M. Larrieux vous demande de créer un outil de **gestion** des contrats de maintenance et des interventions à réaliser pour chaque contrat, sur l'application qui vous semble la plus adaptée à cette tâche, puis de saisir dans le tableau le contrat de la mission 3.

Mission 5 - Étudier l'opportunité de sous-traiter				
Durée : 30'				Source

La micro-brasserie du Solliet conçoit et commercialise, depuis plusieurs années, une large gamme de bières artisanales : blanche, brune, ambrée, IPA, châtaigne, cerise, et bien d'autres encore. La production est sous-traitée auprès d'une entreprise implantée à Chambéry.

Afin de renforcer sa notoriété et d'entretenir un lien direct avec sa clientèle, l'entreprise participe régulièrement à des événements festifs, des salons et des foires : fête de la bière, fête du patrimoine, fêtes de village, salon du bien-être, village de Noël, etc. Elle a également ouvert plusieurs brasseries dans de grandes villes de la région Rhône-Alpes, renforçant ainsi sa présence locale.



Les bières sont élaborées à partir de matières premières issues de l'agriculture biologique, grâce à un partenariat durable établi avec des agriculteurs régionaux.

Contexte professionnel

Devant le succès rencontré par ses produits, M^{me} Long a ouvert deux bars à bières dans deux villes de la région **Auvergne-Rhône-Alpes**.

À la suite d'une étude de marché, il **apparaît** que la vente de bières assure une bonne rentabilité dans les établissements, mais les clients regrettent qu'aucun produit à manger ne soit proposé. La société envisage donc de développer une activité de restauration rapide, un domaine dans lequel Mme Long souhaite se diversifier depuis plusieurs années.

Afin de se démarquer de la forte concurrence des centres-villes, elle proposera un **snacking bio de qualité**, inscrit dans la mouvance du *Slow Food* et cohérent avec l'esprit des bières artisanales produites. Ces concepts sont au cœur de sa vision et constituent une véritable opportunité de test.

Cependant, elle ne souhaite pas que la société fabrique elle-même les produits. Elle envisage de **sous-traiter** leur fabrication auprès d'une **entreprise extérieure**.

Travail à faire

Expliquez et justifiez, dans une note d'information et à l'aide des ressources du chapitre, les avantages et les inconvénients du **recours** à la sous-traitance.

Mission 6 - Créer une base de suivi des contrats de transports				
Durée : 30'	 ou 			Source

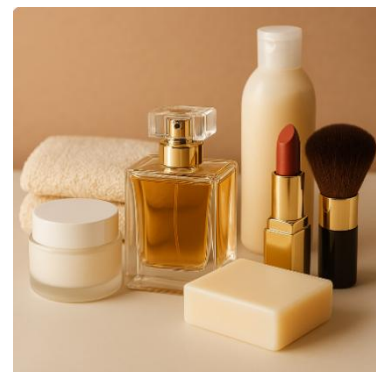
Contexte professionnel

La société Erbioline conçoit et commercialise des parfums et cosmétiques. Elle réalise des livraisons de produits en France et dans un certain nombre de pays européens.

Le coût des transports à l'international grève la rentabilité des produits. Après discussion avec le responsable des expéditions, il apparaît que les colis sont préparés et envoyés séparément, sans aucun regroupement par destination ou par transporteur.

Par ailleurs, on identifie la date de départ du produit de l'entreprise, mais il n'y a pas de suivi des dates de réception. Cette information ne revient à la société que lorsqu'il y a eu un retard et que le client n'est pas satisfait.

M^{me} Berthod pense qu'il serait possible de regrouper les départs de colis sur **deux jours** uniquement (le mardi et le vendredi), ce qui permettrait de regrouper les colis par destination et par transporteur.



Travail à faire

M^{me} Berthod souhaite disposer d'une base de données qui récapitule les caractéristiques des contrats, des livraisons et des réceptions. La base devra également permettre de réaliser des statistiques sur les délais d'acheminement de nos produits. Pour cela elle s'interroge sur l'opportunité de modifier le bon de transport.

Concevez puis testez un modèle de base de données en saisissant cinq transports que vous créerez en France ou à l'étranger.

Doc. Bon de transport autocollant édité par le PGI pour chaque colis.

Ce bon est collé sur le colis qui est remis au transporteur.

Erbioline		Bon de transport		
N° client	411023	Nom client	Aerlux SA	
Commande				
Date commande	15/9/2025			
N° commande	14958			
Livraison				
Date livraison	16/9/2025			
N° livraison	15310			
N° facture	14980			
Transporteur	Gondrand			
Export	Non			
	Rue	CP	Ville	Pays
Adresse facturation	15, rue des mineurs	13000	MARSEILLE	France
Adresse livraison	15, rue des mineurs	13000	MARSEILLE	France

Mission 7 – Analyser les données de livraisons (Entraînement Excel)			
Durée : 30'			 Source Excel

Contexte professionnel

Greenova est une référence dans le domaine des produits d'entretien écologiques. Elle propose des solutions efficaces, saines et respectueuses de l'environnement pour les foyers et les entreprises.

L'entreprise commercialise ses produits dans toute la France. Elle garantit les expéditions sous 24 h et les livraisons sous 72 h. Quatre transporteurs assurent les livraisons. Elle enregistre dans une base de données Excel l'ensemble des livraisons. Cette base comporte notamment :

- les numéros et les montants de facture ;
- les numéros des clients et les villes de livraisons ;
- les dates de réception, d'expéditions et de livraisons de chaque commande ;
- le transporteur utilisé.

La directrice commerciale vous demande d'analyser ces données afin d'obtenir des statistiques concernant le respect des délais d'expédition et de livraison ainsi que la fiabilité des transporteurs.

Travail à faire

1. Téléchargez puis ouvrez le fichier **Excel**.
2. Calculez le délai d'expédition en heures : **=NB(J:J) - DateReceptionCommande) * 24**
3. Calculez le délai de livraison en heures.
4. Indiquez **Oui** ou **Non** selon la conformité de l'expédition dans la colonne **Expédition conforme**.
5. Indiquez **Oui** ou **Non** selon la conformité de de la livraison dans la colonne **Livraison conforme**.
6. Indiquez **Oui** ou **Non** selon la conformité globale (expédition et livraison).
7. Complétez le tableau de bord suivant à l'aide de formules de calcul à adapter.

Tableau de bord – Performance logistique	
Nombre total de commandes	=NB(J:J)
% expéditions conformes	=NB.SI(K:K;"Oui")/P2
% livraisons conformes	À trouver
% conformité globale	À trouver
Nombre de retards d'expédition	=NB.SI(K:K;"Non")
Nombre de retards de transporteur	À trouver

3. Créez un Tableau Croisé Dynamique (TCD) d'analyse des données transporteur :
 - Lignes : Transporteurs
 - Colonnes : Livraison Conforme
 - Valeurs : Nombre de factures
 - Puis ajoutez un graphique type Histogramme représentatif.
 - Puis ajoutez un graphique type secteurs représentatif avec affichage des noms des transporteurs et des pourcentages par transporteur.
4. Créer un second TCD d'analyse des données géographiques
 - Lignes : Ville de livraison
 - Valeurs : GlobalConforme (%)
 - Objectif : identifiez les zones géographiques problématiques.

Doc. Extrait de la base de données

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	N° Client	Ville Livraison	N° Facture	Montant	Date Commande	Date Expédition	Date Livraison	Transporteur
2	1001	Nice	F0050	685,58 €	11/11/24 0:00	11/11/24 2:00	11/11/24 8:00	Dinart SA
3	1007	Nantes	F0091	949,58 €	5/12/24 0:00	5/12/24 7:00	11/12/24 11:00	Dinart SA
4	1010	Lille	F0004	998,98 €	6/12/24 0:00	6/12/24 13:00	8/12/24 5:00	TransAlpes
5	1018	Lyon	F0008	1 123,10 €	2/12/24 0:00	2/12/24 3:00	4/12/24 4:00	Bourget
6	1031	Nice	F0005	1 326,92 €	2/11/24 0:00	2/11/24 9:00	7/11/24 4:00	Dinart SA
7	1039	Toulouse	F0035	1 152,22 €	19/12/24 0:00	19/12/24 9:00	19/12/24 22:00	TransAlpes
8	1040	Nantes	F0079	69,58 €	29/10/24 0:00	29/10/24 5:00	30/10/24 19:00	Gondran
9	1054	Paris	F0017	1 439,75 €	29/12/24 0:00	29/12/24 12:00	31/12/24 22:00	Dinart SA

Mission 8 – Créer un contrat de vente à l'aide d'une IA			
Durée : 40'	 ou 		Source

Contexte professionnel

La société DIGIPORTE conçoit et commercialise des portes blindées équipées de serrures biométriques. Les ateliers et le siège social de l'entreprise sont situés dans le parc d'activités Garosud de Montpellier. Elle est dirigée par Louise Bergeron et son effectif est de 33 salariés.

- 5 salariés au siège social ;
- 4 salariés dans les ateliers ;
- 24 salariés dans les agences (12 commerciaux et 12 poseurs)



Les portes sont équipées de serrures à reconnaissance digitale (empreinte du doigt), rétinienne (rétine de l'œil) ou à l'aide d'un smartphone à reconnaissance biométrique. Toutes les portes sont équipées d'un deuxième système de sécurité avec ouverture à clé.

Les portes de sécurité sont vendues essentiellement

- à des entreprises qui souhaitent sécuriser l'accès à des espaces stratégiques (serveur informatique, etc.) ;
- à des particuliers qui veulent sécuriser leur habitat par une protection inviolable, infalsifiable et innovante.

Vous êtes assistant·e commercial·e au sein de l'entreprise **DIGIPORTE**. Votre responsable vous demande de préparer un **modèle de contrat de vente** à utiliser lors de la prochaine campagne commerciale. Pour cela, vous devez utiliser **une IA générative** (ChatGPT, Mistral, Copilot, Claude... au choix).

Travail à faire

1. Rédigez un prompt structuré à envoyer à l'IA en y intégrant les informations suivantes :
 - Le contexte ;
 - Le besoin final ;
 - Les clauses obligatoires ;
 - Le ton souhaité ;
 - La nécessité d'inclure les mentions légales.
2. Soumettez le prompt à l'IA et récupérez le contrat proposé puis vérifiez la cohérence du contrat généré.
3. Analysez les forces et faiblesses du contrat généré et proposez des améliorations.

Doc. Liste des informations que doit contenir le contrat de vente

• Identité des parties • Description de la porte vendue • Caractéristiques biométriques choisies • Prix et modalités de paiement • Conditions de livraison et de pose • Garanties (matériel, logiciel, biométrie)	• Assistance technique • Clauses de confidentialité • Limites de responsabilité • Clause de réserve de propriété • Conditions de résiliation en cas de non-paiement • Tribunal compétent
---	--

Ressources

1. Comprendre un contrat commercial

Le contrat commercial définit le cadre juridique de l'activité commerciale. Quelle que soit sa nature, il doit respecter les conditions générales de validité des contrats : un consentement libre, éclairé et non vicié, la capacité juridique des parties, un objet certain et licite, une cause valable.

Il doit également intégrer les **clauses spécifiques** propres aux contrats commerciaux : objet du contrat, durée de validité, conditions de renouvellement, prix et modalités de révision, conditions de règlement, obligations des parties, etc.

Enfin, il doit préciser clairement les **conditions de vente**.

En pratique, un contrat de vente est conclu dès lors que l'acheteur a manifesté sa volonté d'acheter et a donné son accord, oralement ou par écrit, de manière non équivoque. Toutefois, afin de sécuriser les transactions et d'éviter les conflits, il est vivement recommandé de **matérialiser l'accord par un écrit**, par exemple :

- un devis signé avec la mention « Bon pour accord » ;
- un bon de commande émis par l'acheteur ;
- un courriel (ou un fax) confirmant la commande.

Si l'accord oral reste juridiquement possible, il pose des difficultés de preuve en cas de litige ; il est donc déconseillé.

Pour prévenir toute contestation, le verso des documents commerciaux (devis, bons de commande, factures) doit comporter les **conditions générales de vente**.

Exemple : bon de commande (Recto/verso)

Émetteur Document Règlement Destinataire Livraison quantité/prix

Sacardi SA
81 Boulevard de Brou
01000 BOURG en BRESSE
Tél. : 04 74 18 33 44 / Fax : 04 74 18 33 45
Mél : contact@sacardi.com
Site web : <http://www.sacardi.com>



L'étincelle
12 rue Saint Honoré
75000 PARIS
BOURG en BRESSE
Le 6/12/20xx

Bon de commande n° 938

Livraison : franco de port le 10/12/20xx
Adresse livraison : 12 rue Saint Honoré 75000 PARIS

Référence	Désignation	Quantité	PU
Régine	Sac Régine	4	180,00
Casablanca	Sac Casablanca	4	190,00
Plymouth	Sac Plymouth	4	200,00
Total brut			2 280,00
Taux de remise 10 % Remise			228,00
Total Net			2 052,00
Taux de TVA 20 % TVA			410,40
Net à payer			2 462,40

Règlement :
virement fin de mois :
IBAN : FR90 1019 8210 2820 0320 4890 122

SIRET : 78255256545177 ; APE/NAF : 6335A SACARDI SA

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente l'emportent sur toutes autres dispositions, clauses, lettres ou documents émanant du cocontractant, même postérieurs en date.

A - Condition de paiement

Le paiement de la présente facture sera fait net et sans escompte, au comptant, à réception de la facture. Tout retard de paiement par rapport à la date d'échéance convenue donnera lieu à l'application de pénalités, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, calculées sur la base du taux égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal, sans que cette clause fasse obstacle à toute action ayant pour objet le recouvrement de la créance. Tous les frais entraînés par cette carence seront ou resteront à la charge du débiteur défaillant.

Carte cafoniga

Lors de vos achats, vous avez la possibilité d'effectuer votre règlement à l'aide de la carte cafoniga. Vous bénéficiez d'un crédit reconstituable d'un an renouvelable que vous pouvez aussi rembourser au comptant ou par mensualités prédéterminées suivant le barème ci-dessous :

Montant du crédit	Mensualité minimum	TEG révisable
Jusqu'à 800 €	30 €	18,43 %
de 800 à 1550 €	60 €	18,43 %
de 1550 à 2300 €	90 €	16,51 %
de 2300 à 3100 €	120 €	16,51 %
Plus de 3100 €	5 % du solde dû	16,51 %

Barème de remboursement des mensualités. Taux en vigueur au 01/01/19 et révisables.

B - Réserve de propriété

Le non-paiement, même partiel, de la présente facture à l'échéance convenue, indiquée au recto de celle-ci, fera obstacle au transfert de propriété des biens mobiliers faisant l'objet des présentes. En conséquence, notre entreprise sera alors en droit de reprendre le ou les biens mobiliers livrés et d'exercer l'action en revendication des dits biens, étant précisé que, par paiement, il est convenu d'entendre l'encaissement effectif du prix.

Il est cependant convenu que le transfert des risques pèsera sur la tête du contractant dès le moment de la préhension matérielle des biens, étant ici précisé que cette préhension matérielle est réputée intervenir au lieu de l'expédition des dits biens ou au lieu d'exécution des travaux.

C - Attribution de compétence

En cas de contestations relatives à l'interprétation et/ou à l'exécution du contrat auquel se rattache cette facture, le Tribunal de Commerce du lieu de fourniture des matériels ou du lieu d'acceptation des travaux est seul compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. La présente clause n'est valable que dans la mesure où le cocontractant est lui-même commerçant.

2. Contrat d'achat/vente

Pour être valable, un contrat doit satisfaire un certain nombre de conditions et entraîne des droits et obligations réciproques entre les parties, ce qui peut avoir des conséquences importantes si ces conditions ne sont pas remplies. Nous présentons ces caractéristiques dans le tableau suivant.

Accord	Il peut être oral, mais il est le plus souvent validé par : • une signature permettant d'identifier l'acheteur ; • l'indication du lieu, qui détermine la juridiction compétente ; • une date, qui emporte transfert de propriété et transfert des risques.
Obligations du vendeur	• Délivrer le bien : le bien doit être mis à la disposition de l'acheteur. • Garantir contre l'éviction : l'acheteur doit pouvoir utiliser son bien sans être inquiété par le vendeur ou par un tiers. • Garantir la conformité : le produit doit correspondre à la description faite lors de la vente. • Garantir contre les vices cachés non apparents lors de la vente.
Obligations de l'acheteur	• Payer le bien au prix fixé et selon les modalités prévues au contrat. • Enlever la chose : l'acheteur doit venir récupérer le bien acheté (sauf livraison prévue).
Clauses particulières	• Clause de réserve de propriété : elle constitue une garantie pour le vendeur en repoussant le transfert de propriété à la livraison ou au paiement total. • Clause de transfert des risques : le vendeur supporte les risques jusqu'à la livraison du bien. • Clause de garantie conventionnelle : elle s'ajoute à la garantie légale pour renforcer la protection de l'acheteur. • Clause attributive de juridiction : elle précise le tribunal compétent en cas de litige. • Clause pénale : elle détermine les sanctions applicables en cas de non-exécution des obligations. • Clause résolutoire : elle prévoit la résiliation automatique du contrat en cas de manquement grave.
Sanctions	Non-communication des conditions générales de vente Le professionnel qui ne respecte pas cette obligation s'expose à des sanctions civiles (article L. 442-6-I-9° du Code de commerce), pouvant aller jusqu'à 2 millions d'euros. Il encourt également une amende pénale de 15 000 € s'il n'indique pas dans les conditions de règlement les mentions légales obligatoires.
	Non-respect des règles de facturation Ces manquements constituent un délit puni de : • 75 000 € d'amende pour une personne physique, • 375 000 € pour une personne morale, amende pouvant être portée à 50 % de la somme facturée ou qui aurait dû être facturée.
	Pratiques commerciales trompeuses Sanctions pénales : • jusqu'à 2 ans d'emprisonnement, • 37 500 € d'amende pour une personne physique, • 187 500 € pour une personne morale. Le juge peut aussi ordonner la publication de la sanction. Des dommages-intérêts peuvent s'ajouter si un préjudice est causé.
	Pratique agressive Pour une personne physique : • jusqu'à 2 ans d'emprisonnement, • 150 000 € d'amende. Pour une personne morale : • amende multipliée par cinq.

3. Le contrat de maintenance

Un contrat de maintenance est un contrat de prestation de services par lequel une entreprise confie l'entretien de son matériel (installations techniques, machines, flotte de véhicules, systèmes informatiques...) à une entreprise extérieure spécialisée (prestataire).

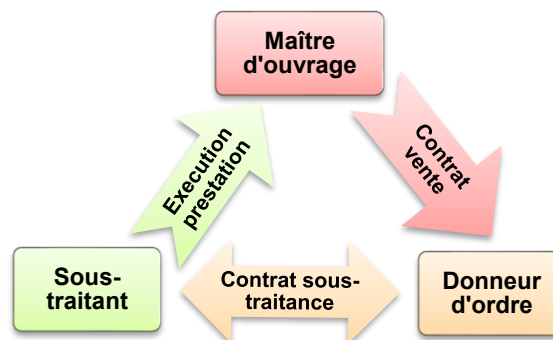
Le prix est généralement fixé à l'avance sous la forme d'un abonnement annuel, renouvelable par tacite reconduction. Cet abonnement comprend un forfait annuel couvrant les opérations d'entretien. En cas de panne, le coût de la main-d'œuvre est le plus souvent inclus dans le forfait, tandis que seules les pièces éventuelles restent facturées en supplément.

Le contrat de maintenance prévoit le plus souvent les clauses suivantes :

- le prix et la durée du contrat ;
- la définition des prestations et les modalités de réalisation (travaux, matériels concernés, lieu, périodicité...) ;
- les modalités d'échange d'informations nécessaires à une prestation efficace et sécurisée ;
- les délais d'intervention, notamment pour les contrats de maintenance informatique.

4. Le contrat de sous-traitance

Le contrat de sous-traitance est un contrat par lequel une entreprise (le donneur d'ordre) confie à une deuxième entreprise (le sous-traitant) l'exécution de travaux ou de services pour le compte d'une troisième entreprise (le maître d'ouvrage).



• Intérêt du contrat de sous-traitance

Donneur d'ordre	Avantages	• accroît la capacité de production de l'entreprise sans investissement et sans frais fixes supplémentaires. • évite les embauches. • permet d'accéder à des compétences que l'entreprise n'a pas.
	Inconvénients	• exige une relation de confiance entre le sous-traitant et le donneur d'ordre quant aux conditions d'exécution du contrat (qualité, délais...). • Assumer que le donneur d'ordre reste responsable des défaillances du sous-traitant.
Sous-traitant	Avantages	• génère de l'activité sans avoir à réaliser de prospection. • optimise l'utilisation des investissements. • permet de se concentrer sur sa spécialité et son savoir-faire.
	Inconvénients	• entraîne une dépendance au donneur d'ordre et l'obligation de respecter les contraintes d'un tiers. • Réduit les marges de négociation.

• Clauses du contrat de sous-traitance

Les principales clauses d'un contrat sont les suivantes :

- les parties au contrat ;
- les travaux confiés au sous-traitant et la durée du contrat (déterminée ou indéterminée) ;
- les modalités d'exécution, incluant le calendrier de réalisation ;
- les modalités de résiliation (préavis, durée, forme) ;
- les modalités de gestion des litiges ;
- le prix et les modalités de règlement (acompte, délais, clause de révision de prix...).

• Obligations

Obligations du sous-traitant	Obligations du donneur d'ordre
- Il s'engage à réaliser les travaux confiés en respectant le calendrier d'exécution et les règles de l'art de sa profession. - Il doit informer le donneur d'ordre de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des travaux. - Il a une obligation de conseil envers le donneur d'ordre et peut, selon la nature de la prestation, avoir une obligation de résultat.	- Il s'engage à payer le sous-traitant conformément au contrat établi et dans le respect des conditions de paiement prévues. - Il doit tout mettre en œuvre pour permettre au sous-traitant d'exécuter correctement les travaux. - Il demeure responsable, envers le maître d'ouvrage, des fautes commises par le sous-traitant. - Pour tout contrat d'un montant supérieur ou égal à 5 000 € HT, il a une obligation de vigilance : il doit vérifier que le sous-traitant s'acquitte de ses obligations sociales.

5. Le contrat de location

Le **contrat de location** est un accord par lequel un bailleur met un bien (local, matériel, véhicule, équipement...) à disposition d'un locataire en échange du paiement d'un loyer.

Mentions obligatoires	• la description du bien, • sa destination, • la durée du bail, • le montant du loyer, • les modalités de révision, • les charges éventuelles • et les conditions de restitution.
-----------------------	--

Le locataire s'engage à utiliser le bien conformément à sa destination, à payer le loyer aux échéances prévues et à assurer l'entretien courant. Le bailleur, quant à lui, doit fournir un bien en bon état d'usage, assurer les réparations majeures et garantir une jouissance paisible.

Ce contrat comporte plusieurs **contraintes** :

- le respect des délais de préavis en cas de résiliation ;
- l'obligation pour le locataire de restituer le bien en bon état, sauf usure normale ;
- l'interdiction de sous-louer sans l'accord du bailleur ;
- la responsabilité du locataire en cas de dégradations ;
- la nécessité de souscrire une assurance adaptée (habitation, RC, matériel...).

Selon la nature du bien loué, des règles spécifiques peuvent s'appliquer (bail d'habitation, bail commercial, crédit-bail, location longue durée...).

Le contrat doit toujours être **écrit, daté et signé** afin d'éviter tout litige et de sécuriser les obligations des deux parties.

6. Contentieux

Les contentieux commerciaux proviennent d'un défaut d'information, d'une information trompeuse ou de l'inexécution d'une obligation contractuelle. La juridiction compétente pour traiter le litige dépend du statut des parties au contrat.

Client et fournisseur sont commerçants	Le client n'est pas commerçant	
	Litige < 10 000 €	Litige > 10 000 €
Tribunal de commerce du lieu du défendeur	Tribunal de proximité	Tribunal de grand instance (TGI)

Chapitre 4 – Préparer les contrats commerciaux

Bilan de compétences

Compétences	Non acquis	Partiellement acquis	Acquis
Je connais les conditions de validité des contrats	☐	☐	☐
Je connais les conditions de validité des contrats internationaux	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est une clause de réserve de propriété	☐	☐	☐
Je connais les obligations d'un vendeur	☐	☐	☐
Je connais les obligations d'un acheteur	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est une clause de garantie conventionnelle	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est une clause de transfert de garantie	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est une clause attributive de juridiction	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est une clause pénale	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est une clause résolutoire	☐	☐	☐
Je connais la convention de Vienne	☐	☐	☐
Je connais les spécificités des contrats internationaux	☐	☐	☐
Je sais ce qu'est un contrat de franchise	☐	☐	☐
Je connais les trois types de contrat de franchise	☐	☐	☐
Je connais les avantages de la franchise pour le franchiseur	☐	☐	☐
Je connais les avantages de la franchise pour le franchisé	☐	☐	☐
Je connais les mentions obligatoires des contrats de franchise	☐	☐	☐