

MTPerf

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conseil • Audit • Diagnostic industriel • Digitalisation • Accompagnement opérationnel

Version du 13 mars 2026

IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

MTPerf, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 1 000 €

Siège social : 5 rue des Templiers, 77410 Messy, France

RCS Meaux : 991 094 061 | SIRET : 991 094 061 00017

E-mail contractuel et contact données personnelles : contact@mtperf.com

Téléphone : +33 6 73 58 12 87

Les présentes CGV définissent le cadre des commandes. Le devis et les modules métier applicables précisent les prestations ; la fiche de mission de l'annexe 2 peut compléter le devis. Aucun de ces documents ne remplace les assurances, autorisations ou mesures de prévention nécessaires.

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux prestations commandées à MTPerf par un client agissant pour les besoins de son activité professionnelle (« Client »). Elles couvrent, selon l'offre acceptée, le conseil en maintenance et performance industrielle, les audits organisationnels et techniques, les diagnostics instrumentés, la fiabilisation, la GMAO, l'analyse de données, les outils numériques, le management de transition sans délégation de pouvoirs ou de signature et l'évaluation technique des compétences.

La formation professionnelle, le recrutement, l'apport d'affaires rémunéré et les abonnements d'hébergement ou de maintenance logicielle ne sont pas proposés sous ces CGV. Un atelier de restitution, une prise en main d'un livrable ou une évaluation technique ne sont pas présentés comme une formation certifiante, une habilitation ou une prestation éligible à un financement de formation. Une évolution effective vers une activité exclue nécessite un cadre distinct et les formalités applicables.

Seules les activités expressément commandées sont incluses. Les conditions spécifiques de l'annexe 1 s'appliquent uniquement aux catégories de prestations retenues au devis ; leur présence dans les CGV ne vaut pas commande. La fiche de mission de l'annexe 2 permet d'en préciser le périmètre.

Les CGV sont destinées aux relations privées entre professionnels, pour des missions réalisées en France métropolitaine, à distance ou sur site. Une mission internationale, un marché public, une activité réglementée ou une vente à un consommateur nécessite des conditions adaptées. Les droits impératifs restent applicables, notamment les protections des contrats hors établissement conclus avec certains petits professionnels lorsque leurs conditions sont réunies.

Les prestations sont réalisées par MTPerf en son nom et sous sa responsabilité contractuelle. Aucune marque, recommandation de partenaire ou intervention d'un tiers ne crée, par elle-même, de mandat, de solidarité ou d'engagement d'une autre entreprise.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS ET COMMANDE

En cas de contradiction, les documents acceptés s'appliquent dans l'ordre suivant : avenant signé ; conditions particulières et devis avec fiche de mission ; cahier des charges et annexes techniques expressément acceptés ; conditions spécifiques pertinentes de l'annexe 1 ; socle commun des présentes CGV. Un accord de traitement de données prévaut pour son objet propre ; aucun document ne peut réduire les exigences légales de sécurité.

Les CGV, datées, sont remises sur support durable avant la commande. Leur acceptation résulte de l'accord écrit du Client sur le devis qui les identifie et les joint ou permet de les conserver. La publication sur un site internet ne remplace pas cette communication préalable.

Les offres sont valables 30 jours, sauf autre durée précisée. La commande est formée par l'acceptation écrite de l'offre ; toute réserve ou modification figurant dans le bon de commande du Client doit être acceptée par MTPerf. Les conditions d'achat, pénalités ou chartes du Client ne sont intégrées que si

MTPerf les accepte expressément, sous réserve des règles applicables aux conditions générales contradictoires.

Le signataire déclare disposer du pouvoir d'engager le Client. Le démarrage intervient à la date confirmée, après réception des éléments indispensables et, lorsque prévu, de l'acompte. En urgence, un échange d'e-mails peut fixer le périmètre, le prix, les limites de dépense et l'acceptation des CGV, sans dispense des prérequis de sécurité.

Les engagements commerciaux particuliers effectivement convenus, notamment une garantie tarifaire, une échéance ferme ou un résultat précisément défini, restent opposables dans leur périmètre. Le devis doit en expliciter les conditions ; les présentes CGV ne les neutralisent pas par une réserve générale.

ARTICLE 3 : PÉRIMÈTRE, MÉTHODE ET OBLIGATIONS DE MTPERF

Le devis précise les objectifs, sites et équipements, opérations, méthode ou référentiel, échantillonnage éventuel, moyens, livrables, durée, critères de validation et exclusions. Les objectifs économiques du Client ne deviennent des résultats garantis que par un engagement exprès définissant aussi leur mesure et leurs conditions.

MTPerf exécute la mission avec diligence, compétence et selon les règles de l'art applicables. Les analyses, conseils, diagnostics et accompagnements relèvent d'une obligation de moyens, sans préjudice des obligations légales et des engagements précis de livraison, de conformité ou de résultat expressément convenus.

MTPerf ne se substitue pas à un organisme certificateur, un organisme de contrôle réglementaire, un expert judiciaire, un concepteur, un maître d'œuvre ou un exploitant, sauf mission spécifique légalement réalisable et expressément acceptée. Une expertise technique privée ne constitue pas, à elle seule, une certification réglementaire.

Les moyens affectés et le niveau d'analyse doivent rester cohérents avec le périmètre vendu. MTPerf signale les insuffisances d'information, incohérences et limites significatives qu'elle identifie ; elle ne peut invoquer une limite connue pour omettre sans information une prestation expressément promise.

Une mission de conseil ou de diagnostic n'inclut pas automatiquement les réparations, modifications de machines, essais destructifs, travaux sous tension, opérations en espace confiné ou sur fonctions de sécurité. Toute opération de cette nature nécessite un accord spécifique, des compétences, autorisations, moyens de prévention et assurances adaptés.

ARTICLE 4 : COOPÉRATION ET DÉCISIONS DU CLIENT

Le Client désigne un interlocuteur disponible disposant de l'autorité nécessaire pour fournir les informations, organiser les accès, valider les options et engager les dépenses autorisées. Il transmet les documents exacts, complets et à jour utiles à la mission : schémas, historiques, inventaires, données de maintenance et de production, contraintes constructeur, incidents, modifications, référentiels et risques connus.

Le Client répond de la licéité de la mise à disposition des documents, données, logiciels et accès qu'il fournit. Il organise les autorisations internes, l'information des personnes concernées, les sauvegardes et les mesures de sécurité relevant de son rôle, sans décharger MTPerf de ses propres obligations.

Le Client conserve les décisions d'investissement, d'exploitation, de maintenance et d'organisation. Aucune délégation de pouvoirs ou de signature n'est acceptée dans le cadre de ces CGV, y compris en management de transition. Le Client examine les alertes et recommandations, arbitre les actions et fait réaliser les vérifications ou travaux nécessaires par des personnes compétentes.

Le retard ou l'insuffisance de coopération entraîne uniquement les adaptations de prix et de délai justifiées par son incidence réelle, après information du Client et, pour les prestations supplémentaires, accord écrit. Une faute du Client n'exonère MTPerf qu'à hauteur de sa contribution effective au dommage.

ARTICLE 5 : AUTONOMIE, PARTENAIRES ET SOUS-TRAITANCE

MTPerf organise sa prestation et ses méthodes sous sa responsabilité. Les contraintes de production et les règles de sécurité du site sont coordonnées avec le Client, sans créer par elles-mêmes un lien de subordination. Les échanges directs utiles à la mission restent possibles.

MTPerf peut mobiliser des partenaires ou sous-traitants disposant des compétences adaptées, sous réserve des engagements nominatifs convenus et des formalités applicables. Elle reste responsable envers le Client des prestations qu'elle leur sous-traite ; elle ne s'en exonère pas par leur seule intervention.

Les acceptations, agréments des conditions de paiement, garanties de paiement et obligations de vigilance sont accomplis lorsqu'ils sont légalement requis. Les justificatifs d'immatriculation, assurances et vigilance sont transmis et vérifiés selon les règles en vigueur, notamment au seuil de 5 000 € HT apprécié sur le montant global du contrat et selon la périodicité légale.

Lorsque le Client contracte directement avec un partenaire simplement recommandé, ce partenaire répond de son propre contrat. La recommandation ne crée ni mandat ni solidarité et ne déclenche aucune commission d'apport d'affaires au titre de ces CGV ; elle ne supprime pas la responsabilité de MTPerf pour ses propres conseils ou informations.

Ces CGV n'organisent pas une fourniture de personnel sous l'autorité du Client. Si l'organisation réelle relève d'un régime réglementé de mise à disposition, les parties doivent adopter le cadre approprié avant de poursuivre dans ces conditions.

ARTICLE 6 : SÉCURITÉ DES INTERVENTIONS SUR SITE

Avant une opération relevant du régime des entreprises extérieures, le Client, en qualité d'entreprise utilisatrice du site, organise l'inspection commune préalable avec MTPerf et les entreprises concernées. Les parties analysent les risques d'interférence et arrêtent les mesures de prévention relevant de chacune. Les obligations de prévention ne disparaissent pas parce que la prestation est intellectuelle ou de courte durée.

Pour une intervention technique, une campagne de mesures ou un audit en zone d'exploitation relevant de ce régime, MTPerf exige contractuellement un plan de prévention écrit validé avant le démarrage. Cette exigence contractuelle va au-delà des seuls cas où la réglementation impose l'écrit : notamment au moins 400 heures prévisibles sur une période inférieure ou égale à 12 mois, toutes entreprises extérieures et sous-traitants de l'opération cumulés, ou travaux dangereux listés quelle que soit la durée.¹

Les visites exclusivement administratives restent soumises à l'accueil, à l'analyse des risques et aux mesures légalement nécessaires. Les opérations relevant de la coordination SPS ou du régime des chargements et déchargements suivent leurs documents et procédures propres, notamment le PPSPS ou le protocole de sécurité lorsqu'ils sont requis.

Pour les opérations techniques, une autorisation de travail écrite précise les équipements, actes autorisés, créneaux et responsables. Les permis spécifiques nécessaires, notamment de feu ou d'accès en espace confiné, s'y ajoutent. Un permis ne remplace pas le plan de prévention, la consignation ou l'habilitation.

Le Client communique les risques et documents pertinents : énergies, circulation, machines en mouvement, installations électriques, produits, atmosphères dangereuses, amiante et repérages requis, équipements en hauteur et zones réglementées. MTPerf décrit les risques propres à ses opérations et moyens.

Les responsabilités de consignation, vérification, essais et déconsignation sont attribuées avant intervention. L'observation d'un équipement en fonctionnement n'autorise ni l'accès à une zone dangereuse, ni la suppression d'une protection, ni une mesure au contact non sécurisée. Une promesse de diagnostic « sans arrêt de production » reste limitée aux opérations pouvant être réalisées en sécurité dans ces conditions.

MTPerf vérifie les compétences et autorisations requises pour les actes confiés. Le Client met à disposition les accès, protections collectives, moyens convenus et interlocuteurs compétents ; chaque entreprise fournit et vérifie les équipements relevant de sa responsabilité. Le travail isolé, les secours et les moyens d'alerte sont organisés lorsque nécessaires.

Une mesure, un essai ou une ouverture d'armoire électrique est évalué selon sa nature réelle, les pièces accessibles et le risque de voisinage ; une simple mention de compétence BR ne vaut pas

¹ Référence : INRS, format et contenu du plan de prévention,
<https://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-juridique-plans-prevention.html>

autorisation générale de travaux sous tension. Les opérations ne commencent qu'avec les compétences, titres ou justificatifs adaptés au statut de l'intervenant et au périmètre retenu.²

MTPerf peut refuser ou suspendre toute opération présentant un risque insuffisamment maîtrisé ou dont les prérequis manquent. Elle informe le Client, trace le motif et organise une reprise sûre. Les droits d'alerte et de retrait demeurent réservés ; aucun frais n'est imputé au Client pour une insuffisance exclusivement imputable à MTPerf.

ARTICLE 7 : PRIX, HORAIRES, FRAIS ET ATTENTES

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, majorés de la TVA applicable. Le devis indique le forfait, les taux, les quantités ou enveloppes estimatives, les prestations incluses et les frais. Un budget estimatif n'est pas un prix forfaitaire ferme ; un forfait ne peut être augmenté unilatéralement pour son périmètre accepté.

À défaut d'autre définition au devis, une journée tarifaire correspond à 7 heures de prestation, hors pauses non travaillées et trajets. Le dépassement autorisé est facturé au taux horaire convenu ou, si seul un tarif journalier de 7 heures est prévu, à ce tarif divisé par 7. Les temps de préparation, analyse et rapport sont inclus dans un forfait seulement s'ils sont prévus dans son périmètre ; leur facturation distincte doit être annoncée.

Pour les prestations au temps passé, les relevés distinguent préparation, présence sur site, travail à distance et déplacements facturables. Le temps est arrondi une seule fois au quart d'heure supérieur par séquence continue de prestation. Aucun minimum supplémentaire ne s'applique s'il n'a pas été prévu au devis.

Sauf dérogation expresse, les interventions demandées et acceptées en horaires particuliers sont majorées selon la grille ci-dessous. Les créneaux sont appréciés en heure locale ; les déplacements, pièces, frais et abonnements ne sont pas majorés sur cette base.

Créneau	Majoration sur la main-d'œuvre
Lundi à vendredi, de 6 h à 21 h, hors jour férié	Aucune
Samedi	+25 %
Dimanche ou jour férié applicable au site, y compris le 1er mai	+100 %
Nuit, de 21 h à 6 h	+50 %, ajoutés à la majoration calendaire applicable

La nuit s'ajoute à une seule majoration calendaire, la plus élevée : samedi de nuit +75 %, dimanche ou jour férié de nuit +150 %. Les majorations samedi, dimanche et jour férié ne se cumulent pas entre elles. Les changements de plage sont ventilés selon les temps effectivement réalisés.

Un forfait explicitement établi pour une mission de nuit ou de week-end intègre les créneaux décrits et n'est pas majoré une seconde fois pour ceux-ci. Les taux ci-dessus constituent des prix commerciaux et ne déterminent pas les rémunérations ni les repos des intervenants. L'exécution reste soumise aux règles sociales et de sécurité applicables.

La facturation des trajets et kilomètres nécessite leur définition au devis, notamment point de départ, taux, forfait ou plafond ; à défaut, ils ne sont pas facturés séparément. Transport, péage, stationnement, hébergement et repas sont facturés au réel sur justificatifs dans la limite du budget accepté, ou selon un forfait convenu, sans double décompte.

Les attentes imputables au Client sont signalées et tracées. Lorsque l'intervenant reste réservé et disponible, elles peuvent être facturées au taux du créneau, dans la limite de la durée réservée ; au-delà, la poursuite doit être acceptée. Une réaffectation ou démobilisation raisonnable est recherchée. La même période ne peut cumuler prestation, attente et indemnité d'annulation.

² INRS, habilitation électrique et limites des opérations,
<https://www.inrs.fr/risques/electriques/habilitation-electrique-foire-aux-questions.html>

ARTICLE 8 : PLANIFICATION, MODIFICATIONS ET ASTREINTE

Les délais et créneaux sont confirmés après vérification des prérequis. Sauf engagement ferme identifié, les durées d'exécution et dates de livraison sont estimatives ; MTPerf informe rapidement le Client de toute dérive significative et propose un calendrier adapté.

Toute modification de périmètre, d'échantillonnage, de données, de site, de livrable ou de risque donne lieu à une évaluation de ses effets, puis à un accord écrit avant les travaux supplémentaires. Une demande directe à un intervenant n'engage MTPerf qu'après validation par son référent.

Une urgence ne crée pas de disponibilité garantie. Les frais de mobilisation exceptionnelle doivent être chiffrés et acceptés avant déclenchement ; les mesures conservatoires immédiates nécessaires à la sécurité sont limitées au strict nécessaire et documentées.

Aucune astreinte ni permanence 24 h/24 et 7 j/7 n'est incluse sans convention spécifique. Celle-ci définit la période, les équipements, le territoire, les contacts, le canal d'alerte, les moyens de relève, les appels simultanés, les tarifs et les niveaux de service. Le forfait de disponibilité est distinct de la téléassistance, des interventions et des déplacements sauf inclusion expresse.

Les délais de prise en charge, de mobilisation, d'arrivée et de remise en service sont des engagements distincts. Leur point de départ, les informations requises, les obstacles admissibles et leurs conséquences doivent être définis ; un obstacle ne peut prolonger un délai qu'à hauteur de son incidence réelle et justifiée. Aucun délai de réparation n'est implicitement garanti.

ARTICLE 9 : LIVRABLES, VALIDATION ET RÉCLAMATIONS

MTPerf remet les livrables prévus selon les formats et modalités convenus. Les documents de travail, notes internes, bases de référence, modèles sources ou données brutes ne sont pas inclus sauf accord exprès, sans priver le Client des éléments nécessaires à l'utilisation du livrable promis.

Le Client dispose de 10 jours ouvrés après remise et invitation à valider pour présenter des réserves précises au regard des spécifications convenues. MTPerf examine les réserves et corrige sans supplément les non-conformités qui lui sont imputables. Une demande nouvelle ou une évolution du besoin est chiffrée séparément.

À défaut de réserve motivée dans ce délai, le livrable est réputé accepté quant à ses caractéristiques apparentes ; les défauts non apparents, réserves déjà formulées et droits impératifs restent préservés. Les conditions spécifiques numériques peuvent prévoir une recette adaptée. La procédure ne reporte pas automatiquement le point de départ ni l'échéance légale de paiement.

Sauf devis contraire, un échange de clarification sur le livrable est inclus, dans la limite d'une heure, à solliciter dans les 30 jours suivant sa remise. Cette limite ne restreint pas la correction des non-conformités imputables à MTPerf.

Les réclamations sont signalées dès leur découverte, avec les éléments utiles à un examen contradictoire. Aucun délai de déchéance général de quelques jours ou mois n'est institué par ces CGV. Le Client préserve les preuves et permet l'accès raisonnable aux éléments concernés, sous réserve des impératifs de sécurité, de confidentialité et des mesures urgentes nécessaires.

ARTICLE 10 : FACTURATION ET PAIEMENT

Sauf conditions particulières, un acompte de 30 % est exigible à la commande ; il s'impute sur le prix et ne constitue pas des arrhes. Pour une mission récurrente variable, il est calculé sur le premier mois estimé et régularisé sur ce mois. Les commandes de licences ou d'achats externes peuvent prévoir un paiement préalable distinct, expressément indiqué.

Le solde est facturé à la remise de la prestation ou du livrable ; les missions de plus d'un mois sont facturées mensuellement selon l'avancement ou les temps réalisés. Les échéances intermédiaires d'un forfait sont fixées au devis. Un forfait d'astreinte est facturé au début de la période couverte, sous déduction de l'acompte correspondant.

Les factures sont payables par virement à 30 jours date d'émission, sauf délai différent expressément convenu dans les limites légales. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le Client fournit à temps les coordonnées et références nécessaires à la facturation.

Une contestation doit être motivée et communiquée rapidement ; les montants non contestés restent dus. Un circuit interne de validation ne reporte pas automatiquement l'échéance. Les droits légaux de suspension, de réduction du prix ou de compensation restent réservés.

ARTICLE 11 : RETARDS DE PAIEMENT ET SUSPENSION

Dès le lendemain de l'échéance, sans rappel préalable, les sommes échues impayées portent pénalités au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au 1er janvier pour le premier semestre, ou au 1er juillet pour le second semestre, majoré de 10 points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal applicable. Elles sont calculées sur le montant TTC impayé au prorata des jours de retard, sur une base annuelle de 365 jours.

L'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement est due par facture en retard. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification lorsque les frais réellement engagés dépassent ce montant, sous réserve des exceptions légales.³

En présence d'un impayé suffisamment grave, MTPerf peut suspendre les prestations après mise en demeure accordant 8 jours calendaires pour régulariser et annonçant la suspension. Elle prévient le Client et organise une interruption sûre et proportionnée ; les droits légaux de suspension immédiate dans les situations qui le permettent restent réservés.

La suspension ne peut justifier la destruction de données du Client, la rétention d'une information critique de sécurité ou un blocage technique clandestin d'une installation. Les sommes correspondant aux prestations exécutées restent dues.

ARTICLE 12 : ANNULATION, REPORT ET FIN DE MISSION

Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit. Pour une prestation ponctuelle, les indemnités de réservation suivantes s'appliquent aux seules prestations réservées non exécutées, sauf devis différent :

Préavis avant la date prévue	Indemnité de réservation
Au moins 5 jours ouvrés	Aucune
Moins de 5 jours ouvrés, mais au moins 48 heures calendaires	50 %, plafonnés à 2 journées par intervenant
Moins de 48 heures calendaires ou impossibilité d'accès imputable au Client le jour prévu	100 %, plafonnés à 2 journées par intervenant

Les jours ouvrés sont les lundis à vendredis hors jours fériés du site. Pour un forfait sans ventilation journalière, l'indemnité est limitée à 25 % du solde HT non exécuté ; aucun tarif journalier fictif n'est reconstitué. Les majorations ne sont prises en compte que pour les créneaux effectivement réservés.

Les prestations préparatoires déjà réalisées et frais externes irrévocablement engagés, documentés et non récupérables restent dus, sans double indemnisation. Les coûts évités, remboursements obtenus et capacités réaffectées facturées à un autre client pour la même période réduisent l'indemnité à due concurrence. L'acompte s'impute sur le total ; l'excédent est restitué.

Un report peut être convenu sans indemnité lorsqu'aucune réservation ou dépense n'est perdue. Ces indemnités ne s'appliquent pas en cas de faute de MTPerf à l'origine de l'annulation, de force majeure répondant aux conditions légales ou d'exercice d'un droit impératif. Les pouvoirs du juge sur une clause pénale restent réservés.

Le contrat à durée déterminée prend fin au terme convenu, sans reconduction tacite sauf stipulation expresse. Un contrat récurrent à durée indéterminée peut être résilié avec un préavis écrit de 30 jours calendaires, sous réserve d'un préavis contractuel ou légal plus long, notamment au titre d'une relation commerciale établie.

Sauf devis contraire, le Client peut mettre fin par convenance à une mission récurrente à durée déterminée avec un préavis de 30 jours calendaires. Les prestations exécutées ou maintenues pendant le préavis et les engagements externes non récupérables restent dus, sans facturation automatique de

³ Référence : Service Public, délais de paiement et pénalités, <https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F23211>

toute la période restante. Une indemnité spécifique de réservation ou d'investissement nécessite un accord chiffré ou déterminable préalable.

Chaque partie peut résilier pour un manquement suffisamment grave de l'autre, après mise en demeure décrivant le manquement, visant la présente clause et demeurée sans effet pendant 15 jours calendaires. Les facultés légales de résolution et les règles des procédures collectives restent applicables.

La fin de mission donne lieu à restitution des accès et matériels, transmission des livrables dus et information sur les sujets non résolus. L'assistance de transition supplémentaire est chiffrée, sans faire obstacle aux restitutions légalement ou contractuellement dues.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ ET LIMITES

MTPerf répond des dommages directs et prévisibles causés par les manquements qui lui sont imputables, selon le droit applicable. Une information inexacte, une installation défectueuse, une décision ou une intervention du Client ou d'un tiers n'exonère MTPerf qu'à hauteur de son rôle causal, sans effacer sa propre faute ou son devoir d'alerte.

Sous réserve des exceptions ci-dessous, les dommages indirects sont exclus. Les pertes d'exploitation, de production, de chiffre d'affaires, de profit, d'opportunité et les pénalités dues par le Client à des tiers sont également exclues, sauf engagement particulier expressément convenu. Les coûts directs de réparation d'un bien ou de remise en conformité d'un livrable endommagé par une faute de MTPerf ne sont pas exclus par principe.

Plafond contractuel. Le montant total des réparations dues par MTPerf est limité à deux fois le prix HT payé ou dû pour la mission ponctuelle concernée, avec un minimum de plafond de 10 000 €. Pour une mission récurrente, le plafond global par période contractuelle de 12 mois est égal à deux fois les honoraires HT payés ou dus pour ce contrat au cours des 12 mois précédant le fait générateur, avec un minimum de plafond de 10 000 €, tous sinistres de la période confondus.

Une série de réclamations provenant d'un même fait générateur ne multiplie pas le plafond. Lorsque plusieurs manquements indépendants interviennent dans une même période annuelle, le plafond global retenu est le plus élevé des plafonds calculés selon l'alinéa précédent pour cette période.

Les exclusions et plafonds ne s'appliquent pas aux dommages corporels, au dol, à la faute lourde, aux responsabilités auxquelles il est interdit de déroger, ni dans la mesure où ils priveraient de sa substance une obligation essentielle.⁴ Ils ne limitent ni les droits des tiers non parties au contrat ni les restitutions de prix légalement dues à la suite d'une résolution ou d'une réduction de prix. Les sanctions personnelles ne sont pas contractuellement transférées à l'autre partie.

Le Client signale avant commande les enjeux exceptionnels : arrêt global de production, valeur élevée des biens, lots critiques, sécurité de personnes, exposition environnementale ou système informatique sensible. Les parties examinent alors l'adaptation du périmètre, des assurances, du plafond et du prix ; aucun relèvement n'est acquis sans accord.

Les parties prennent les mesures raisonnables pour limiter l'aggravation d'un dommage et conservent les preuves utiles. Aucun accord d'indemnisation pour le compte de l'autre partie n'est donné sans son consentement, hors obligation légale.

ARTICLE 14 : ASSURANCES ET MOYENS CONFIÉS

Le démarrage d'une mission est contractuellement subordonné à la souscription effective par MTPerf d'une assurance adaptée aux activités et risques concernés et à la vérification de sa période de validité. MTPerf remet l'attestation correspondante avant démarrage et maintient la couverture pendant l'exécution. Une opération nécessitant une garantie particulière ne commence qu'après justification de sa couverture ; les présentes CGV ne constituent pas une attestation d'assurance.

Si la couverture requise n'est pas justifiée à la date de démarrage convenue, la mission concernée ne commence pas. Le Client peut accepter un report écrit ou annuler les prestations non exécutées affectées, sans indemnité à sa charge, avec restitution des avances correspondantes dans les 14 jours calendaires ; ses autres recours éventuels sont préservés. Ce défaut ne constitue ni une force majeure ni une cause de facturation d'attente au Client.

⁴ Référence : Code civil, article 1170, https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032041115

Le Client assure ses biens, son exploitation et les responsabilités qui lui incombent. Les parties examinent les risques de dommages aux équipements travaillés ou confiés et les pertes d'exploitation avant les missions à enjeux élevés. Aucune renonciation de recours d'un assureur n'est réputée acquise sans son accord.

Les instruments, capteurs et équipements temporairement mis à disposition sont identifiés, avec leur état, durée, modalités d'utilisation et restitution. Une perte ou dégradation est traitée selon la garde effective, la faute et l'usure normale, sans indemnité forfaitaire automatique. Les ventes, locations ou prêts significatifs de matériel nécessitent des conditions particulières.

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET USAGE DES RAPPORTS

Chaque partie conserve ses droits antérieurs. Les données, documents et programmes préexistants du Client restent à celui-ci ou à leurs titulaires. MTPerf conserve ses méthodes, savoir-faire, modèles, bibliothèques, banques de questions, procédures, calculateurs, composants réutilisables et outils antérieurs ou génériques.

Après paiement des sommes dues pour le livrable concerné, MTPerf accorde au Client un droit non exclusif d'utiliser, reproduire et communiquer en interne les livrables spécifiquement remis, pour l'exploitation et la maintenance des sites et activités concernés, dans le monde entier et pendant la durée de protection applicable. Les prestataires du Client peuvent y accéder pour ces mêmes finalités, sous confidentialité.

Pour les outils numériques spécifiquement remis, le droit comprend les adaptations nécessaires à ces usages internes, dans la limite des droits de MTPerf et des licences tierces. La fourniture des fichiers éditables, codes sources, modèles de données, connecteurs, comptes administrateurs et documentation doit être précisée au devis.

La revente des livrables, la commercialisation autonome des outils et la diffusion d'une banque de questions ou des méthodes internes sont exclues sans accord. Une cession exclusive ou plus étendue nécessite un acte définissant distinctement les droits cédés, leur étendue, destination, territoire et durée ; elle ne résulte pas du seul paiement d'une facture.⁵

Un rapport technique peut être partagé avec les conseils, assureurs, mainteneurs et autorités concernés, pour son objet initial, en conservant son intégrité, sa date, son périmètre et ses réserves. Les extraits ne doivent pas être présentés de manière trompeuse. Une réutilisation pour un autre équipement, site, état de fonctionnement ou décision nécessite une vérification de pertinence.

La remise d'un rapport ne confère pas à un tiers une mission contractuelle de MTPerf et ne vaut pas certification générale. Les droits légaux des tiers et la faculté de produire une pièce en justice restent réservés. Une assistance contentieuse ou nouvelle expertise nécessite une mission distincte.

Les marques et références de chaque partie ne peuvent être utilisées commercialement sans accord écrit. MTPerf ne réutilise pas les données confidentielles ou personnelles du Client dans ses outils génériques sans base et autorisation appropriées.

ARTICLE 16 : CONFIDENTIALITÉ, DONNÉES ET OUTILS NUMÉRIQUES

Chaque partie protège les informations non publiques reçues pour la mission, limite leur usage à son exécution et leur accès aux personnes ayant besoin d'en connaître, soumises à une obligation adaptée. Cette obligation dure pendant le contrat et 5 ans après sa fin ; la protection légale du secret des affaires demeure lorsqu'elle reste applicable.

Ne sont pas confidentielles les informations devenues publiques sans faute, déjà licitement connues, développées indépendamment ou obtenues licitement d'un tiers. Une divulgation légalement imposée est limitée au nécessaire, avec information préalable de l'autre partie lorsque permise.

Les photos, enregistrements et mesures sur site sont limités à ce qui est autorisé et nécessaire ; leur usage commercial nécessite un accord distinct. MTPerf ne transmet pas de données confidentielles ou personnelles du Client à un outil d'intelligence artificielle public ou à un service externe non autorisé. Tout outil autorisé reste soumis aux conditions de sécurité, de localisation et de traitement convenues ; une assistance automatisée ne remplace pas la validation professionnelle attendue.

⁵ Référence : Code de la propriété intellectuelle, article L. 131-3,
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006278958

Chaque partie traite sous sa responsabilité les données de contact, de facturation et de gestion nécessaires à sa relation contractuelle. Pour ses propres contacts, MTPerf traite l'identité, les coordonnées professionnelles et les informations utiles aux commandes, à la facturation, à la sécurité et à la défense de ses droits. Les bases sont le contrat lorsque la personne est partie, l'intérêt légitime pour les contacts professionnels et la gestion des droits, ou l'obligation légale pour la comptabilité et la sécurité. Seuls les personnels et prestataires ayant besoin d'en connaître, conseils, assureurs et autorités habilitées y ont accès.

Les données sont conservées pendant la relation, puis archivées pour les délais légaux de preuve, en principe 5 ans, et 10 ans pour les pièces comptables ; les données d'évaluation suivent une durée distincte justifiée par leur finalité. Les personnes peuvent demander, selon les conditions légales, accès, rectification, effacement, limitation, opposition ou portabilité à contact@mtperf.com ou par courrier au siège, et saisir la CNIL. Les informations supplémentaires propres à un traitement, notamment destinataires particuliers ou transfert hors Espace économique européen, sont communiquées avant sa mise en œuvre ; ces CGV n'autorisent pas un tel transfert par défaut.

Lorsque MTPerf traite des données personnelles pour le compte et sur instruction du Client, les parties concluent avant ce traitement un accord conforme à l'article 28 du RGPD. Il définit notamment l'objet, les données, les personnes, la durée, les instructions, la confidentialité, la sécurité, les sous-traitants ultérieurs, les transferts, l'assistance, les audits, les incidents et la restitution ou suppression. La présente clause générale ne le remplace pas.

Les accès sont individualisés et limités à la mission ; les incidents affectant les données ou la prestation sont signalés sans délai injustifié. Les violations de données traitées pour le Client sont notifiées dans les meilleurs délais avec les informations disponibles et complétées ensuite, sans attendre une enquête exhaustive.

Les données du Client sont restituées selon les modalités convenues ; les copies de travail sont supprimées ou archivées uniquement lorsqu'une base légitime le justifie. Sauf contrat différent, une copie de preuve des livrables finaux peut être conservée jusqu'à 5 ans après la fin de mission, avec accès restreint, sous réserve des durées impératives, contentieux ou règles spécifiques aux données personnelles.

ARTICLE 17 : NON-SOLlicitation Ciblée

Pendant la mission puis pendant 6 mois après la dernière intervention de la personne concernée, le Client s'abstient de démarcher activement, pour contourner MTPerf, un salarié ou sous-traitant présenté par MTPerf et ayant effectivement participé à la mission, sauf accord écrit.

Cette clause ne vise ni les candidatures spontanées, ni les annonces générales non ciblées, ni les relations préexistantes documentées. Elle ne lie pas les personnes elles-mêmes, ne supprime pas leur liberté de travailler et ne s'applique pas lorsqu'elle contreviendrait à une règle impérative.

Un contournement actif établi peut entraîner une indemnité de 20 journées au taux de base HT moyen identifiable facturé pour l'intervenant sur ses 3 derniers mois de mission, plafonnée à 10 000 € par personne. À défaut de taux identifiable, seul le préjudice prouvé est demandé. La mise en demeure est adressée lorsque nécessaire ; aucune double réparation du même préjudice n'est due et le pouvoir du juge est réservé.

ARTICLE 18 : FORCE MAJEURE ET ÉVOLUTION DU CONTRAT

La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil. Une maladie, une pénurie, un incident informatique ou une défaillance fournisseur n'est pas automatiquement exonératoire : les conditions légales doivent être réunies.

La partie empêchée informe l'autre sans délai, explique l'incidence, fournit les justificatifs utiles et recherche des mesures raisonnables de limitation. Les seules obligations affectées sont suspendues pendant l'empêchement temporaire. Au-delà de 30 jours calendaires, chaque partie peut mettre fin aux prestations affectées par écrit, sans indemnité de rupture, sous réserve des règles applicables ; les prestations réalisées restent dues et les avances sans contrepartie sont restituées.

Les prix d'une commande acceptée sont fermes pour son périmètre et sa durée, sauf formule de révision expressément convenue. Un changement de tarif catalogue ne s'applique pas rétroactivement.

Les effets d'un changement imprévisible de circonstances restent régis, le cas échéant, par l'article 1195 du Code civil.

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE, PREUVE ET LITIGES

Le contrat est soumis au droit français. Les e-mails, validations électroniques, comptes rendus et relevés sont recevables comme éléments de preuve, sous réserve de leur intégrité et de la preuve contraire. Les mises en demeure et résiliations sont adressées aux coordonnées contractuelles avec preuve de réception.

Les parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours après notification du différend, sans empêcher les mesures urgentes ou conservatoires ni suspendre automatiquement les délais légaux.

LORSQUE LES PARTIES ONT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, COMPÉTENCE TERRITORIALE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AUX JURIDICTIONS MATÉRIELLEMENT COMPÉTENTES DU RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE MTPERF, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES. DANS LES AUTRES CAS, LES RÈGLES DE COMPÉTENCE DE DROIT COMMUN S'APPLIQUENT.

La nullité d'une stipulation n'affecte pas les autres dispositions pouvant subsister. Une tolérance ne vaut pas renonciation. Les clauses destinées à survivre, notamment paiement, confidentialité, propriété intellectuelle et responsabilité, restent applicables selon leur objet et leur durée. Les versions ultérieures des CGV ne modifient pas les commandes déjà conclues sans accord.

ANNEXE 1 : CONDITIONS SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ

Seuls les modules correspondant aux prestations commandées s'appliquent. Ils complètent le socle commun ; le devis précise les prestations réellement retenues, les moyens et les engagements particuliers.

MODULE A : AUDIT, CONSEIL ET FIABILISATION

Le devis définit le domaine examiné : organisation, pratiques de maintenance, criticité, coûts, disponibilité, processus, stocks, plan de maintenance ou projet de performance. Il précise les référentiels, périodes, sites, documents, entretiens, observations et livrables.

Sauf audit exhaustif expressément prévu et réalisable, les travaux reposent sur un échantillonnage ou une sélection documentée. MTPerf indique les limites importantes de représentativité, les exclusions et les données non vérifiées. Une observation ponctuelle ne permet pas d'affirmer que toutes les pratiques ou défaillances ont été identifiées.

Les conclusions reflètent les éléments recueillis et les conditions observées pendant la mission. Elles ne sont pas automatiquement actualisées après remise, sauf suivi commandé ; une erreur imputable à MTPerf demeure corrigable. Une modification significative du contexte peut nécessiter une nouvelle analyse.

Les gains, budgets, économies, durées et retours sur investissement annoncés dans une étude sont des estimations fondées sur des hypothèses explicitées, sauf engagement chiffré ferme distinct. Ils ne garantissent ni la réalisation d'économies, ni l'obtention d'une subvention, ni la conformité intégrale de l'établissement.

Le Client valide les données de référence et les arbitrages opérationnels. La mise en œuvre, le pilotage du plan d'action, l'assistance aux achats, les études d'exécution ou la vérification des résultats sont des prestations distinctes lorsqu'elles ne figurent pas au devis.

MODULE B : DIAGNOSTICS INSTRUMENTÉS ET CAMPAGNES DE MESURES

Les diagnostics peuvent comprendre, selon le devis, des observations acoustiques, ultrasonores, vibratoires, visuelles ou d'autres mesures adaptées, la recherche de fuites, la comparaison d'équipements et la hiérarchisation d'anomalies. Le devis distingue le repérage, la confirmation d'un signal suspect, l'analyse approfondie, la recherche de cause et le suivi de tendance.

Le périmètre fixe les équipements ou zones, le nombre de points ou le temps réservé, les conditions de marche attendues, les moyens d'accès, les techniques retenues et le niveau de restitution. Une journée de campagne limitée dans le temps ne vaut pas engagement d'inspection exhaustive d'un parc non quantifié. MTPerf trace les équipements effectivement vus, les zones non accessibles et les investigations non réalisées.

La pertinence des mesures dépend notamment de la charge, de la vitesse, de la pression, de la température, de l'environnement sonore, de la position des capteurs et des références disponibles. MTPerf utilise des instruments adaptés, vérifiés et, lorsqu'il est requis, étalonnés selon les besoins de la mesure ; le niveau de traçabilité métrologique attendu est précisé au devis.

Une comparaison suppose des conditions suffisamment comparables. En leur absence, MTPerf qualifie la conclusion et recommande, si nécessaire, des mesures répétées, un contrôle complémentaire, un arrêt ou une ouverture par du personnel compétent. Un signal détecté ne constitue pas toujours un défaut confirmé ; l'absence de signal exploitable ne garantit pas l'absence de défaut.

Le rapport distingue les constats, hypothèses, éléments confirmés, limites et actions recommandées. La criticité et l'échéance d'action sont des appréciations techniques contextualisées, non une prédiction certaine de la date de panne ou de la durée de vie résiduelle. Aucun taux de détection, préavis avant panne ou absence de défaillance future n'est garanti sans engagement spécifique.

Une anomalie présentant un enjeu immédiat de sécurité ou un risque de dommage grave est signalée sans attendre le rapport final au contact désigné, avec une trace écrite dès que possible. Le Client prend les mesures d'exploitation relevant de son rôle ; MTPerf conserve son devoir d'alerte et refuse les opérations qu'elle sait dangereuses.

Les estimations de débit de fuite, pertes d'énergie, coûts annuels et économies utilisent les données ou hypothèses identifiées : pression, régime de marche, heures sous pression, rendement et prix de

l'énergie notamment. Elles ne constituent pas une mesure de facturation d'énergie ni une économie garantie ; une vérification après réparation peut faire l'objet d'une campagne distincte.

Les mesures au contact, poses et retraits de capteurs ou ouvertures d'armoires ne sont réalisés que s'ils sont inclus, autorisés et sécurisés. Les matériels de mesure ne constituent pas des dispositifs de sécurité machine. Un essai pilote ou capteur temporaire n'assure pas une surveillance permanente ni une alarme garantie, sauf contrat de supervision le prévoyant expressément.

Pour les dispositifs laissés sur site, le devis précise fixation, alimentation, communication, durée, contrôles, traitement d'une perte de données, accès aux résultats et retrait. Toute modification des réglages ou du positionnement par le Client est signalée. Les transmissions radio ou cloud et leur sécurité doivent être autorisées avant installation.

Une promesse « aucune anomalie exploitable détectée, aucune facture » ou analogue ne peut être gérée par une exclusion générale. Si elle est incluse dans l'offre, les conditions particulières définissent avant commande l'anomalie éligible, le périmètre et les conditions de contrôle, les exclusions éventuelles et les sommes réellement concernées. Si l'engagement accepté ne réserve pas expressément les frais, ils ne sont pas réintroduits après coup. En dehors d'un tel engagement, une campagne correctement exécutée reste facturable même sans anomalie détectée.

MODULE C : GMAO, POWER BI, DONNÉES, LOGICIELS ET DÉVELOPPEMENTS

Le cahier des charges précise les sources de données, volumes, règles de gestion, indicateurs, environnements, interfaces, licences, livrables, droits d'accès et critères de recette. Le Client valide les définitions métiers et les résultats attendus ; MTPerf alerte sur les incohérences ou insuffisances identifiées.

Les migrations et traitements utilisent des sauvegardes et un jeu de test adaptés. Les parties attribuent par écrit les tâches de sauvegarde, validation, restauration et retour arrière. Une opération irréversible ou un passage en production ne doit pas être engagé sans l'autorisation prévue et les précautions convenues.

Le résultat d'un indicateur dépend de la qualité, de la complétude et de l'actualité des données sources. MTPerf répond de la conformité des traitements qu'elle développe aux règles acceptées, sans garantir des données erronées ou manquantes qu'elle ne devait pas produire, sous réserve de son devoir d'alerte.

La recette intervient, sauf devis différent, dans les 10 jours ouvrés suivant mise à disposition d'une version testable et des instructions de test. Le Client transmet les anomalies reproductibles par rapport aux spécifications. Les anomalies bloquantes imputables à MTPerf sont corrigées avant validation ; les anomalies mineures sont inscrites sur une liste de correction convenue.

En l'absence de réponse, MTPerf adresse un rappel donnant 5 jours ouvrés supplémentaires avant de constater l'acceptation des caractéristiques apparentes. Un usage de test ne vaut pas, à lui seul, recette définitive. La garantie des défauts non apparents et les droits légaux ne sont pas éteints par la recette.

Sauf autre accord, une période de correction sans supplément de 60 jours calendaires après recette couvre les défauts reproductibles imputables aux développements MTPerf et contraires aux spécifications acceptées. Elle ne couvre pas une nouvelle fonctionnalité ou les seules conséquences d'une modification tierce ; son expiration n'éteint pas les recours légaux pour une inexécution imputable à MTPerf.

L'hébergement et la maintenance logicielle par abonnement sont exclus. MTPerf ne fournit ni administration continue, ni surveillance permanente, ni mises à jour ou assistance illimitées. Une correction comprise dans la recette se distingue d'une évolution fonctionnelle chiffrée séparément. Lorsque l'outil dépend d'un hébergeur ou éditeur tiers choisi pour la mission, le devis identifie les comptes, licences, coûts et responsabilités ; le Client contracte directement pour les services récurrents concernés.

Les licences tierces, notamment de GMAO, outils de reporting ou services cloud, restent soumises aux droits et conditions de leurs éditeurs communiqués avant engagement. Sauf achat ponctuel expressément convenu, elles sont acquises directement par le Client. Le devis distingue les coûts de la prestation MTPerf des abonnements tiers, identifie les dépendances utiles et précise les formats d'export ou de remise ; aucune irrévocabilité d'achat externe n'est opposée sans information préalable.

Les dépendances tierces et risques d'obsolescence sont identifiés lorsqu'ils sont connus. MTPerf ne garantit pas les décisions futures d'un éditeur, mais reste responsable de ses choix et engagements d'intégration. Une interruption fournisseur n'est pas automatiquement une force majeure.

Une prestation intégrant un traitement de données personnelles, de l'IA, de l'analyse vidéo ou une surveillance de personnes nécessite une analyse préalable des rôles, finalités, bases légales et mesures de protection. Aucune fonctionnalité de décision automatisée sensible n'est réputée autorisée par le seul achat d'un outil.

MODULE D : MANAGEMENT DE TRANSITION ET ACCOMPAGNEMENT OPÉRATIONNEL

La lettre de mission définit les objectifs, durée, livrables, périmètre d'équipe, rattachement fonctionnel, instances de décision et limites de pouvoir. MTPerf conserve son indépendance de prestataire ; le titre de « responsable » ou de « directeur » ne confère pas, à lui seul, un mandat social ou un pouvoir de représentation.

La mission ne comporte aucune délégation de pouvoirs, de signature, de budget, d'achat, d'acte RH ou de sécurité. MTPerf prépare, recommande, anime et suit les actions dans les limites du devis ; les arbitrages et actes engageant le Client sont validés et signés par son représentant compétent. Une présentation interne du consultant comme responsable ne lui confère pas ces pouvoirs.

MTPerf n'engage pas le Client vis-à-vis des tiers, ne recrute ni ne licencie en son nom et n'exerce pas son pouvoir disciplinaire. Le Client conserve ses responsabilités d'employeur et d'exploitant, sans exonérer MTPerf des actes qu'elle accomplit effectivement. Toute évolution réelle vers l'exercice de pouvoirs exclus impose d'arrêter les actes concernés et de revoir le cadre avant leur poursuite ; la seule rédaction des CGV ne neutralise pas une pratique contraire.

Le Client met à disposition les informations, ressources et accès nécessaires ; les décisions et arbitrages sont consignés. Les objectifs de performance sont suivis selon les indicateurs convenus, sans garantie de résultat économique non expressément acceptée.

Une passation est organisée au terme de la mission, avec état des actions, risques, dossiers et décisions en attente. Sa durée et les moyens nécessaires sont définis au devis ; une prolongation nécessite un accord.

MODULE E : ÉVALUATION TECHNIQUE DES COMPÉTENCES

Le devis précise le profil, les compétences et niveaux évalués, le format, les durées, modalités d'identification, livrables et critères d'analyse. Une évaluation limitée ne constitue pas une certification exhaustive des compétences, une aptitude médicale, une habilitation ou une garantie de réussite future dans un poste.

Les méthodes et données doivent être pertinentes au regard de l'objectif professionnel. Les personnes concernées sont informées avant l'évaluation des méthodes, du traitement de leurs données, des destinataires et de leurs droits, selon la répartition des rôles convenue.⁶

Les résultats sont interprétés avec un regard professionnel et replacés dans leur contexte ; une décision de recrutement ou de gestion du personnel ne doit pas être prise uniquement à partir d'un score isolé sans examen approprié. Une difficulté technique ou un signal de surveillance ne constitue pas à lui seul une preuve de fraude.

Les mesures d'identification, de chronométrage ou de prévention de la fraude sont proportionnées et annoncées. MTPerf ne garantit pas l'impossibilité de copier un contenu, de solliciter une aide extérieure ou d'usurper une identité lorsque les moyens convenus ne permettent pas une telle garantie.

Le Client conserve ses décisions de recrutement, d'affectation et ses vérifications d'employeur. MTPerf ne fournit, sous ces CGV, ni recherche ou placement de candidats, ni garantie de recrutement ou de remplacement. L'évaluation des compétences constitue une prestation technique distincte, rémunérée selon le devis et non une commission de recrutement.

Les banques de questions, corrigés et outils restent protégés ; le partage des résultats se limite aux destinataires autorisés, sans faire obstacle aux droits des personnes concernées.

⁶ Référence : CNIL, guide du recrutement, <https://www.cnil.fr/fr/le-guide-du-recrutement>

ANNEXE 2 : FICHE DE MISSION ET CONDITIONS PARTICULIÈRES

Cette fiche est contractuelle lorsqu'elle est complétée et acceptée avec le devis. Elle sert à sélectionner les prestations et engagements réellement vendus ; elle ne remplace pas les documents de sécurité, d'assurance ou de traitement de données nécessaires.

CADRAGE COMMUN

Devis n° / version des CGV remise : [.....]

Client / entité facturée / adresse : [.....]

Site(s) / interlocuteur opérationnel / pouvoir de validation : [.....]

Référent MTPerf / suppléant ou relais convenu : [.....]

Modules retenus : [A Audit-conseil / B Diagnostic / C Numérique / D Transition sans délégation / E Évaluation technique]

Objectifs / périmètre / exclusions : [.....]

Livrables, formats, données brutes ou fichiers sources remis : [.....]

Dates, durée, créneaux / délai ferme ou estimatif : [.....]

Critères de réception / étapes de validation : [.....]

Moyens et documents fournis par chaque partie : [.....]

CONDITIONS FINANCIÈRES ET ENGAGEMENTS

Forfait ou taux HT / nombre d'heures par journée : [.....]

Majorations particulières ou horaires inclus au forfait : [.....]

Préparation, analyse, rapport et restitution inclus : [.....]

Trajets, départ, taux, budget des frais et justificatifs : [.....]

Acompte / échéancier / achats et licences externes : [.....]

Budget maximal de prestations supplémentaires autorisées : [.....]

Préavis, réservation ferme, renouvellement et indemnité particulière : [.....]

Engagement chiffré de résultat ou de service, conditions et conséquences : [.....]

Plafond de responsabilité différent expressément négocié : [.....]

PRÉREQUIS DE MISSION

Risques, visite préalable, plan de prévention / document applicable : [.....]

Autorisations, consignations, essais, moyens d'accès et secours : [.....]

Compétences, habilitations et assurances spécifiques vérifiées : [.....]

Données personnelles traitées / rôles / accord article 28 requis : [.....]

Autorisation photos, mesures, accès distants et services externes : [.....]

PRÉCISIONS SELON LES MODULES CHOISIS

Audit / diagnostic : inventaire, échantillon, temps maximal, conditions de fonctionnement, méthodes, accès, confirmation des anomalies, limites et hypothèses de chiffrage : [.....]

Promesse commerciale de diagnostic : engagement présent dans l'offre [oui / non] ; définition d'une anomalie exploitable, périmètre, sommes couvertes, exclusions expressément annoncées et constat contradictoire : [.....]

Numérique / GMAO / Power BI : spécifications, sauvegardes, recette, licences tierces, fichiers éditables, comptes administrateurs, formats d'export et transfert au Client : [.....]

Management de transition : rôle sans délégation de pouvoirs ou de signature, décisions réservées au Client, reporting et passation : [.....]

Évaluation technique : compétences évaluées, personnes, accessibilité, méthodes, information, données, destinataires, durée de conservation et livrables : [.....]

Astreinte éventuelle : couverture, moyens, alertes, relèves, appels simultanés, délais distincts, exclusions et facturation : [.....]

ACCEPTATION

Le Client reconnaît avoir reçu avant commande les CGV et les modules applicables identifiés ci-dessus, notamment les dispositions relatives aux limites de mission, majorations, annulation, responsabilité, droits d'usage et juridiction. Les seules dérogations sont celles expressément acceptées dans les documents contractuels prioritaires.

Pour le Client : nom, qualité, date et signature : [.....]

Pour MTPerf : nom, qualité, date et signature : [.....]