

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

FM4ALL, SAS au capital de 30.000€

3 RUE DE NANTES 75019 PARIS - FRANCE

SIRET 941 928 640 00015 | NAF/APE 81.10Z | TVA FR71 941 928 640 - RCS PARIS

contact@fm4all.com

Préambule

FM4ALL est une société de facility management qui propose une offre globale de services aux entreprises, permettant la gestion et l'optimisation de leurs environnements de travail. FM4ALL sélectionne et coordonne des prestataires spécialisés pour assurer la fourniture de ces services, agissant en tant qu'interlocuteur unique pour ses Clients.

1. Article. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions contractuelles applicables aux prestations de services de facility management fournies par FM4ALL à ses Clients.

2. Article. Définitions

- **Client** : Toute personne morale ou physique ayant contracté avec FM4ALL pour la fourniture de Prestations.
- **Prestation(s)** : Ensemble des services de facility management proposés par FM4ALL, incluant notamment : la mise à disposition d'office managers, le nettoyage, la fourniture de consommables sanitaires, la sécurité incendie, la gestion des machines à café, la fourniture de café, la gestion des fontaines à eau, et la livraison de snacks, boissons et fruits frais. Cette liste n'est pas exhaustive.
- **Contrat** : Accord conclu entre FM4ALL et le Client, incluant les présentes CGV, le devis et tout autre document contractuel.
- **Site** : Lieu où sont exécutées les Prestations.
- **Fournisseur(s)** : Prestataires de services sélectionnés et mandatés par FM4ALL pour l'exécution des Prestations.

3. Article. Formation du Contrat

3.1. Commande

La commande du Client peut être effectuée par le biais du site web de FM4ALL, par téléphone ou par email. La commande constitue une offre ferme du Client.

3.2. Acceptation

La formation du Contrat est conditionnée par l'acceptation expresse de la commande par FM4ALL, par le biais d'une confirmation écrite (email ou courrier).

3.3. Documents Contractuels

En cas de contradiction, les documents contractuels FM4ALL prévalent dans l'ordre suivant : 1) les conditions particulières du Contrat, 2) le devis, 3) les présentes CGV. Sauf accord express entre les parties, les présentes CGV prévaudront à tout autre document externe à FM4ALL.

3.4. Nature des Prestations

FM4ALL s'engage à coordonner et superviser l'exécution des Prestations par les Fournisseurs sélectionnés. FM4ALL assure la gestion administrative et le suivi des Prestations, incluant la centralisation des factures des Fournisseurs et l'établissement d'une facture unique pour le Client.

3.5. Obligations de FM4ALL

FM4ALL s'engage à

- Sélectionner des Fournisseurs compétents et fiables.
- Assurer la coordination et le suivi des Prestations.
- Centraliser et vérifier les factures des Fournisseurs.
- Établir et transmettre les factures au Client.
- Répondre aux demandes et réclamations du Client dans un délai raisonnable.

3.6. Obligations du Client

Le Client s'engage à

- Fournir à FM4ALL des informations exactes et complètes concernant les caractéristiques du Site, notamment sa superficie (m²), le nombre d'occupants et toute autre information pertinente nécessaire à l'établissement du devis et à l'exécution des Prestations.
- Permettre l'accès au Site aux Fournisseurs mandatés par FM4ALL dans des conditions raisonnables.
- Pour les livraisons, donner une adresse valide, le contact de livraison, ses coordonnées téléphoniques et un code d'accès.

- Prévenir 2 mois à l'avance en cas de fermeture temporaire estivale ou travaux.
- Toute restriction d'accès nécessitant des procédures administratives spécifiques (badges, autorisations) ; stationnement payant (gare, aéroport, ...) ou conditions particulières d'intervention pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.
- Régler les factures émises par FM4ALL dans les délais convenus.
- Être responsable de l'exactitude des informations fournies. En cas d'informations erronées ou incomplètes, FM4ALL se réserve le droit de réviser les tarifs conformément à l'article 6.7.

4. Article. Sous-traitance

FM4ALL est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Prestations à des Fournisseurs de son choix, sous sa seule responsabilité envers le Client quant à la bonne exécution des Prestations sous-traitées. Les conditions commerciales négociées par FM4ALL avec ses Fournisseurs ne modifient en aucun cas les tarifs contractuellement convenus avec le Client, sauf en cas de révision tarifaire prévue à l'article 6.6.

5. Article. Tarifs et Conditions de Paiement

5.1. Tarifs

Les tarifs des Prestations sont indiqués dans le devis et/ou le Contrat. Ils comprennent les coûts des prestations des Fournisseurs, les frais de gestion de FM4ALL et sa marge. La structure de calcul des coûts internes de FM4ALL, incluant sa marge, relève de sa gestion interne et n'est pas communiquée au Client.

5.2. Facturation

La facturation est mensuelle et correspond à un douzième du montant annuel du contrat, sauf pour les prestations ponctuelles ou sur demande exceptionnelle du Client, qui feront l'objet d'une facturation spécifique.

5.3. Modalités de Paiement par Prélèvement SEPA avec Échéancier

Le règlement des prestations fournies par FM4ALL s'effectue exclusivement par prélèvement SEPA B2B.

5.3.1. Mandat de Prélèvement SEPA B2B

Lors de la signature du Contrat, le Client s'engage à compléter, signer et retourner à FM4ALL un mandat de prélèvement SEPA B2B, ainsi qu'à fournir les informations

bancaires nécessaires (IBAN et BIC) permettant la mise en place des prélèvements. Ce mandat autorise FM4ALL à émettre des instructions de prélèvement auprès de la banque du Client.

5.3.2. Échéancier de Facturation et de Prélèvement

Un échéancier annuel de facturation et de prélèvement est établi par FM4ALL et remis au Client lors de la signature du Contrat. Cet échéancier précise :

- Le montant total annuel de l'abonnement.
- Le montant mensuel du prélèvement, correspondant à un douzième du montant annuel.
- Les dates d'émission des factures mensuelles (avant le 5 de chaque mois).
- Les dates d'échéance des prélèvements, fixées au 15 de chaque mois ou le jour ouvré suivant.

Variabilité des Montants Prélevés

Le montant du prélèvement mensuel peut être ajusté dans les cas suivants :

- **Prestations Supplémentaires** : En cas de commande de prestations additionnelles validées par le Client par écrit, le montant correspondant sera ajouté à la facture mensuelle suivante.
- **Avoirs sur Facture** : En cas de génération d'un avoir, celui-ci sera déduit automatiquement du montant du prélèvement à venir.
- **Autres Ajustements** : Tout autre ajustement tarifaire prévu au Contrat ou convenu entre les parties, sera appliqué sur le prélèvement du mois concerné ou le suivant.

FM4ALL s'engage à informer le Client du montant du prélèvement à venir au moins 10 jours avant la date effective de prélèvement, conformément à la réglementation SEPA ou selon un délai plus court convenu avec le Client dans les présentes CGV ou dans le contrat client.

5.3.3. Premier Prélèvement

Le premier prélèvement interviendra à la date d'échéance prévue dans l'échéancier, suivant la date de début d'exécution du contrat.

5.3.4. Modification des Coordonnées Bancaires

Toute modification des coordonnées bancaires du Client devra être notifiée à FM4ALL par écrit avec accusé de réception au moins quinze (15) jours ouvrés avant

la date du prochain prélèvement. À défaut, le Client supportera les éventuels frais bancaires occasionnés par cette modification tardive.

5.3.5. Révocation du Mandat

Le Client peut révoquer le mandat de prélèvement SEPA B2B à tout moment, par notification écrite avec accusé de réception adressée à FM4ALL, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours. En cas de révocation du mandat par le Client sans accord écrit de FM4ALL pour un autre mode de paiement, l'intégralité des sommes restant dues au titre de l'abonnement annuel deviendra immédiatement exigible.

5.3.6. Incidents de Paiement

En cas de rejet de prélèvement par la banque du Client, FM4ALL en informera le Client par tout moyen (courrier électronique, téléphone, courrier postal, etc.) dans les meilleurs délais.

Frais d'Incidents de Paiement

En cas de premier rejet de prélèvement au cours d'une même année contractuelle, des frais de cinquante euros (50€) seront facturés au Client à titre de frais de gestion d'incident. En cas de rejets ultérieurs au cours de la même année contractuelle, des frais de cent cinquante euros (150€) seront facturés pour chaque incident. Ces frais ont pour objectif de couvrir les coûts administratifs et financiers engendrés par le traitement de ces incidents (gestion du dossier, relances, frais bancaires, etc.).

Conséquences des Incidents de Paiement

Tout incident de paiement entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre des factures impayées, majorées des frais d'incidents de paiement mentionnés ci-dessus.
- La suspension, à la discrétion de FM4ALL, de l'exécution des prestations en cours jusqu'au complet règlement des sommes dues, incluant les frais d'incidents de paiement et, le cas échéant, les intérêts de retard.

5.4. Retard de Paiement et Intérêts de Retard

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront appliqués de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture. Le taux d'intérêt applicable est le taux d'intérêt légal en vigueur majoré de 10 points de pourcentage. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40€) sera également due de plein droit. Après une mise en demeure restée sans

effet dans un délai de 8 jours, FM4ALL se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations jusqu'au complet paiement des sommes dues.

5.5. Défaut de Paiement

Tout défaut de paiement à l'échéance, caractérisé par le non-règlement persistant des sommes dues malgré les relances et la mise en demeure, entraînera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, ainsi que la suspension des prestations en cours. FM4ALL se réserve également le droit d'engager toute action en recouvrement des sommes dues.

5.6. Révision des Prix

Les tarifs pourront être révisés à la date anniversaire du Contrat, au 1er janvier et au 1^{er} juillet de chaque année, selon la formule suivante : $P1 = P0 \times (I1 / I0)$, où P1 est le nouveau prix, P0 est le prix initial, I1 est la valeur de l'indice ICHTrev-TS à la date de révision, et I0 est la valeur de cet indice à la date de signature du Contrat.

5.7. Ajustement des Tarifs en Cas d'Informations Erronées

Les tarifs proposés par FM4ALL sont basés sur les informations fournies par le Client lors de la demande de devis. En cas d'écart constatés entre les informations déclarées et la réalité du Site, FM4ALL se réserve le droit de procéder à un ajustement des tarifs au réel des prestations engagées. Cet ajustement sera communiqué par écrit au Client et fera l'objet d'un avenant au Contrat. Les prestations déjà réalisées seront facturées au réel des quantités. Pour les autres, le Client disposera d'un délai de 15 jours pour accepter ou refuser cet avenant. En cas de refus, les Parties pourront convenir d'une nouvelle évaluation ou mettre fin au Contrat selon les modalités prévues à l'article 7.

5.8. Modifications des CGV et des Conditions Tarifaires de la plateforme

FM4ALL se réserve le droit de modifier les présentes CGV ou les conditions tarifaires de sa plateforme à tout moment. Toute modification prendra effet après notification écrite au Client avec un préavis de 1 mois avant application. En cas de refus par le Client, le contrat continuera sans autre conséquence, avec les précédentes conditions jusqu'à l'échéance de la période en cours. Toute reconduction du contrat ou signature d'avenant vaudra acceptation des nouvelles CGV et conditions tarifaires.

6. Article. Durée et Résiliation du Contrat

6.1. Durée d'engagement Initiale

Le Contrat est conclu pour une durée d'engagement initiale de 12 mois. À la demande du Client, cette durée d'engagement initiale peut être allongée à 24, 36, 48 ou 60 mois, afin de réduire les frais sur certains équipements et services. Cette durée d'engagement initiale, ainsi que les avantages tarifaires y afférents, sont précisés sur le devis et font foi.

6.2. Renouvellement

À l'issue de la période d'engagement initiale, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 3 mois avant l'échéance de la période en cours.

6.3. Résiliation pour Manquement

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit, après une mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception.

6.4. Résiliation Anticipée

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, hors cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française ou de manquement de FM4ALL à ses obligations contractuelles, le Client sera redevable d'une indemnité de résiliation anticipée. Cette indemnité est destinée à couvrir les conséquences financières directes et indirectes de cette rupture pour FM4ALL, incluant notamment :

- Les coûts liés à l'arrêt des prestations et à la rupture des engagements contractuels avec les sous-traitants.
- Les frais administratifs et de gestion liés à la résiliation.
- Les coûts d'immobilisation des ressources, notamment le temps passé à la mise en place et à la gestion des sous-traitants.
- Les frais de reclassement ou d'indemnisation des sous-traitants, tels que les indemnités de rupture de contrat, les frais de recherche de nouvelles missions ou les pertes de revenus subies par les sous-traitants du fait de la résiliation.

Le montant de cette indemnité sera calculé comme suit :

- **Pour les prestations de services :**
 - Préavis de 3 mois facturé
 - Indemnité forfaitaire :

- Pendant la période initiale : 30% du montant restant dû jusqu'à la fin de cette période, avec un minimum de 1,5 mois de facturation, déduction faite des acomptes déjà versés.
- Pendant une période reconduite : 15% du montant restant dû jusqu'à la fin de la période, avec un minimum de 1 mois de facturation, déduction faite des acomptes déjà versés.
- **Pour le prêt, l'achat ou la mise à disposition de matériel (distributeurs, machines, etc.) :**
 - Préavis de 3 mois facturé
 - Indemnité forfaitaire :
 - Pendant une période initiale : Le client sera redevable de 100% du montant restant dû sur cette période
 - Pendant une période reconduite : Le client sera redevable de 25% du montant restant dû sur la période avec un minimum de 2 mois de facturation.

Le Client reconnaît que le coût des équipements et prestations a été calculé en fonction d'un amortissement réparti sur la durée initiale du contrat pour bénéficier de conditions préférentielles, le devis faisant foi.

Ces coûts sont des maximums et pourront faire l'objet de réduction de la part de FM4ALL pour geste commercial.

6.5. Conséquences de la Résiliation

Quelle que soit la cause de la résiliation, les sommes dues à FM4ALL au titre des prestations réalisées jusqu'à la date effective de la résiliation resteront intégralement acquises à FM4ALL. De même, le matériel mis à disposition par FM4ALL ou ses prestataires devra être restitué par le Client dans les 5 jours suivant la date effective de la résiliation, en parfait état de fonctionnement, sauf usure normale.

En cas de non-restitution du matériel dans le délai imparti ou en cas de dégradation constatée à la restitution, FM4ALL facturera au Client le coût de réparation ou à défaut de remplacement du matériel concerné, basé sur la valeur à neuf diminuée d'un coefficient d'amortissement annuel de 14%.

6.6. Résiliation Anticipée à l'Initiative de FM4ALL

FM4ALL se réserve le droit de résilier le présent Contrat par anticipation, pour convenance ou raisons économiques, sous réserve d'un préavis de 3 mois, notifié au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation pour convenance par FM4ALL, aucune indemnité ne sera due par l'une ou l'autre des Parties, sous réserve du respect des obligations contractuelles jusqu'à la date

effective de la résiliation et du règlement des sommes dues au titre des prestations réalisées.

Ce préavis pourra être réduit si le Client :

- Ne respecte pas ses obligations de paiement après mise en demeure restée sans effet.
- Entrave l'exécution des prestations en refusant l'accès aux locaux ou en ne fournissant pas les informations nécessaires à la bonne exécution du contrat.
- Adopte un comportement préjudiciable au bon déroulement des prestations.

6.7. Non-débauchage et non-sollicitation

Sauf accord express préalable écrit de FM4ALL, le Client et toute société sous son contrôle direct ou indirect s'interdisent, pendant 6 mois après réception d'un devis, pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de 12 mois suivant sa cessation, quelle qu'en soit la cause, de :

- Contracter en direct avec un prestataire après avoir reçu un devis par FM4ALL avec ce même prestataire.
- Solliciter, embaucher, faire embaucher ou faire travailler, sous quelque forme que ce soit (notamment contrat de travail, contrat de prestation de services, collaboration indépendante) tout salarié, stagiaire, consultant, intérimaire ou prestataire de FM4ALL et ses prestataires ayant participé à l'exécution du Contrat.
- Contracter directement avec un prestataire sous-traitant de FM4ALL ayant exécuté des prestations pour son compte sur un site du Client.

On entend par « salarié » toute personne liée à FM4ALL ou ses prestataires par un contrat de travail, quelle que soit sa nature (CDI, CDD, intérim, freelance, etc.). On entend par « prestataire » toute personne physique ou morale liée à FM4ALL par un contrat cadre ou de prestation de services, de freelance ou un contrat commercial.

En cas de non-respect de cette clause, le Client s'engage à verser à FM4ALL une indemnité forfaitaire de 15% du dernier contrat annuel en vigueur pour cette personne ou prestation, en plus de tous frais juridiques engagés pour faire valoir ce droit.

Cette indemnité est destinée à compenser le préjudice subi par FM4ALL et ses prestataires, du fait du temps passé à monter ses offres de services et de la valeur de conseil, des frais de débauchage, notamment les coûts de recrutement, de

formation, le temps consacrer à la sélection des partenaires, les achats et la perte de savoir-faire.

7. Article. Responsabilité et Assurances

7.1. Responsabilité

La responsabilité de FM4ALL est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'une faute prouvée de sa part dans l'exécution de ses obligations. La responsabilité de FM4ALL est strictement limitée au montant de la valeur annuelle des prestations récurrentes délivrées et limitée à 500.000 Euros par incident et par an. En aucun cas, FM4ALL ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, tels que les pertes de bénéfices, les pertes de données ou les troubles commerciaux.

7.2. Assurances

FM4ALL déclare être titulaire d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de AXA France IARD sous le numéro de police 11371254304.

8. Article. Exécution des Prestations et Réclamations

8.1. Qualité des prestations et obligations de FM4ALL

FM4ALL sélectionne des prestataires qualifiés pour l'exécution des prestations et s'engage à veiller à leur conformité avec les exigences définies dans le contrat.

8.2. Signalement d'un défaut de prestation

Chaque prestation est encadrée par une obligation de moyen. En cas de prestation non conforme ou non exécutée, le Client doit en informer FM4ALL dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la survenance du problème. FM4ALL analysera la réclamation et prendra les mesures appropriées auprès du prestataire concerné.

8.3. Procédure de traitement des défauts de prestation

En cas de prestation jugée non conforme après analyse par FM4ALL, les solutions suivantes pourront être proposées au Client, selon les cas :

- Une réexécution de la prestation sans surcoût (si un prestataire est disponible).
- Un avoir correspondant à la valeur de la prestation non exécutée, utilisable sur une future facture.
- La substitution du prestataire si possible dans des conditions équivalentes.

Toute réclamation doit être accompagnée de preuves (photos, description écrite du problème, échanges avec le prestataire concerné, etc.). FM4ALL s'engage à prendre en charge la réclamation dans un délai de 5 jours après réception complète des éléments justificatifs. Le Client ne pourra en aucun cas retenir un paiement en raison d'une réclamation en cours, sous peine de pénalités financière de 10% du montant dû par mois de retard.

8.4. Fermeture temporaire du site Client

En cas de fermeture estivale ou pour travaux, le Client informera FM4ALL dans les meilleurs délais ou au moins 2 mois à l'avance. FM4ALL et ses fournisseurs mettront tout en œuvre pour proposer des prestations adaptées, arrêter temporairement ou décaler les prestations sans frais ou à frais réduits selon la demande du Client.

8.5. Défauts de livraison

Le Client s'engage à transmettre à FM4ALL toutes les informations en sa possession pour la bonne exécution des livraisons (une adresse valide, le contact de livraison, ses coordonnées téléphoniques et un code d'accès). Sur la base de ces éléments, le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre afin de livrer le Client dans les meilleures conditions.

Si la livraison ne peut avoir lieu pour des raisons extérieures au Client (rue du Client fermée, pandémie, etc.), la livraison sera reprogrammée sans frais.

Si la livraison ne peut avoir lieu dû à un manque d'informations transmis par le Client (mauvaises coordonnées ou période de fermeture non communiquée). Des frais de déplacement pourront être facturé à hauteur de 30€ par incident.

8.6. Limite de responsabilité

FM4ALL reste responsable de la bonne coordination des prestations sous-traitées, mais ne pourra être tenue responsable des fautes ou manquements du sous-traitant si des mesures correctives raisonnables ont été prises. Le Client reconnaît que certains prestataires peuvent être soumis à des contraintes opérationnelles et logistiques qui ne sont pas du ressort de FM4ALL.

9. Article. Force Majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence française.

10. Article. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentielles les informations de nature commerciale, technique, financière ou autre, dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat.

11. Article. Données Personnelles

FM4ALL s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données personnelles collectées dans le cadre du Contrat sont traitées dans le but d'assurer l'exécution des Prestations et la gestion de la relation client. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition au traitement de ses données.

Archivage et conservation des documents

FM4ALL archivera l'ensemble des documents contractuels et informations échangées sur un support fiable et durable, conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Ces documents seront conservés pendant une durée de 5 ans et pourront être consultés sur demande du Client sous réserve de justifier de son identité et du cadre de la demande.

12. Article. Loi Applicable et Règlement des Litiges

Le présent Contrat est régi par le droit français.

12.1. Tentative de Règlement Amiable

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent Contrat, les Parties s'engagent à rechercher, préalablement à toute action judiciaire ou arbitrale, une solution amiable. La Partie souhaitant engager une procédure amiable devra notifier son intention à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant les motifs de sa demande. Les Parties s'engagent à se rencontrer dans un délai de 30 jours suivant la réception de cette notification afin de tenter de trouver un accord amiable.

12.2. Médiation

En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, les Parties peuvent convenir de recourir à une procédure de médiation auprès d'un médiateur agréé. Le choix du

médiateur sera effectué d'un commun accord entre les Parties. Les frais de médiation seront partagés par moitié entre les Parties, sauf accord contraire.

12.3. Compétence Juridictionnelle

À défaut d'accord amiable ou de médiation, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent Contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de Paris.