

## CONSEIL MUNICIPAL DU 29 Juin 2023

155x23

### CONVENTION D'EXÉCUTION ET DE MANDAT DE GESTION DE L'ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU PARC DE VÉHICULES LÉGERS

**Vu**, les articles L2113-2 et L2113-4 du Code de la commande publique, définissant, pour le premier, les modalités d'intervention des centrales d'achat, pour le second, que l'acheteur qui recourt à une centrale d'achat pour la réalisation de travaux ou l'acquisition de fournitures ou de services est considéré comme ayant respecté ses obligations de publicité et de mise en concurrence pour les seules opérations de passation et d'exécution qu'il lui ont été confiées ;

**Vu**, les articles 1er, 17 et 25 du décret n° 85-801 du 30 juillet 1985 modifié, disposant, pour le premier, que l'UGAP « constitue une centrale d'achat au sens du code des marchés publics et de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005... », pour le deuxième, que « l'établissement est soumis, pour la totalité de ses achats, aux dispositions du code des marchés publics applicables à l'État » et, pour le troisième, que « les rapports entre l'établissement public et une collectivité [...] peuvent être définis par une convention prévoyant notamment la nature des prestations à réaliser, les conditions dans lesquelles la collectivité ou l'organisme contrôle leur exécution et les modalités de versement d'avances sur commande à l'établissement » ;

**Vu**, la délibération 186x22 adoptée en séance du 29 Septembre 2022, autorisant le Maire à signer la « Convention d'exécution et de mandat portant sur des prestations de gestion de l'entretien et de la maintenance des flottes de véhicules terrestres à moteur d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes et ses prestations annexes », n°224502, du marché subséquent n°615408 de l'UGAP signé avec le groupement FATEC GROUP-TOTAL MARKETING FRANCE ;

**Considérant**, de l'adéquation des besoins de la Commune avec ladite convention d'exécution avec l'Epic Union de Groupement des Achats Publics (UGAP) ;

**Constatant**, la date de fin du précédent marché subséquent qui se termine le 9 juillet 2023 et du nouveau marché de gestion de flotte véhicules légers, porté par FATEC qui sera actif à compter du 10 juillet 2023 ;

Il est demandé au Conseil d'adhérer au nouveau marché de gestion de flotte véhicules légers, souscrit par l'UGAP et porté par FATEC.

La convention est conclue pour une durée courant de la date de réception de la convention signée jusqu'au terme du marché n°415988, signé avec le groupement FATEC GROUP-TOTAL ENERGIE MARKETING FRANCE, soit le 9 juillet 2027. La date d'effet et la durée de la convention sont précisées à l'article 3 de la convention ci-annexée.

Le CONSEIL MUNICIPAL, après avoir entendu cet exposé :

- AUTORISE Le Maire ou son représentant à signer la « Convention d'exécution et de mandat portant sur des prestations de gestion de l'entretien et de la maintenance des flottes de véhicules terrestres à moteur d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes et ses prestations annexes », n°234685, marché n°415988 de l'UGAP, signé avec le groupement FATEC GROUP-TOTAL ENERGIE MARKETING FRANCE, dont l'exemplaire est annexé, ainsi que toutes les pièces relatives à l'exécution de cette délibération.

- DIT que les crédits sont prévus au budget.

- SE PRONONCE comme suit :

POUR : 32

CONTRE : 2 – M. FUSONE - COCH

ABSTENTION : 0

AINSI FAIT ET DÉLIBÉRÉ

LE SECRETAIRE  
ROMAIN AMARO

LE MAIRE  
MICHEL AMIEL



CADRE RESERVE A L'UGAP

Marché UGAP/FATEC °415988  
Date d'arrivée du document  
Original à l'UGAP (tampon) :

**CONVENTION D'EXECUTION ET DE MANDAT**

**PORTANT SUR DES PRESTATIONS DE GESTION DE L'ENTRETIEN ET DE LA MAINTENANCE DES FLOTTES DE VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR D'UN PTAC INFERIEUR OU EGAL A 3,5 TONNES ET SES PRESTATIONS ANNEXES**

**N°0000234685 d'inscription au répertoire des conventions de l'UGAP Entre, d'une part :**

VILLE LES PENNES-MIRABEAU HOTEL DE VILLE  
223 AVENUE FRANCOIS MITTERRAND  
13170 LES PENNES MIRABEAU

**Représentant légal ou toute personne agissant par délégation :**

Nom **Michel AMIEL** agissant en qualité de **Maire**

**Personne responsable de l'exécution de la convention :**

Nom : **Manelle AJJAJ**  
Téléphone : 04 91 67 17 71 Email : technique@vlpm.com

N° Siren (9 chiffres) : N° Siret (14 chiffres) :

Code UGAP de l'acheteur : 130710000

**Comptable assignataire des paiements : SGC DE BERRE L'ETANG**

Adresse : 360 avenue Roger-Salengro 13138 Berre-L'Etang Cedex

Téléphone :

Télécopie :

Email :

**Ci-après dénommé(e) « l'acheteur »,**

**Et d'autre part :**

**L'Union des groupements d'achats publics (UGAP),**

Établissement public industriel et commercial de l'État régi par le décret 85-801 du 30 juillet 1985 modifié, n° 776

056 467 RCS Meaux, ayant son siège : 1, boulevard Archimède - Champs-sur-Marne, 77444 Marne-la-Vallée Cedex 2 ;

Représentée par le président de son conseil d'administration en vertu des dispositions de l'article 11 du décret du 30 juillet 1985 modifié précité ;

Personne responsable de l'exécution de la convention, agissant par délégation : **David Laurent - Directeur adjoint pôle ADV**

Téléphone

Télécopie

Email :

**Ci-après dénommée « l'UGAP »,**

## PRÉAMBULE

- Vu l'article L.2113-2 du code de la commande publique qui prévoit qu'une centrale d'achat peut acquérir des fournitures ou des services au bénéfice des acheteurs ;
- Vu l'article L.2113-4 du code de la commande publique, au terme duquel les acheteurs, lorsqu'ils ont recours à une centrale d'achat soumise audit code, sont considérés comme ayant respecté leurs obligations de publicité et de mise en concurrence pour les opérations qu'ils lui ont confiées ;
- Vu les articles 1er, 17 et 25 du décret n° 85-801 du 30 juillet 1985 modifié, disposant, pour le premier, que l'UGAP « constitue une centrale d'achat au sens du code de la commande publique.», pour le deuxième, que « l'établissement est soumis, pour la totalité de ses achats, aux dispositions du code de la commande publique applicables à l'Etat » et, pour le troisième, que « les rapports entre l'établissement public et une collectivité [...] peuvent être définis par une convention prévoyant notamment la nature des prestations à réaliser, les conditions dans lesquelles la collectivité ou l'organisme contrôle leur exécution et les modalités de versement d'avances sur commande à l'établissement » ;

### **A rajouter le cas échéant :**

***Vu la délibération du conseil (municipal, départemental, régional, ect...) n°... du... autorisant la passation de commandes à l'UGAP ;***

**Il a été convenu ce qui suit :**

## ARTICLE 1 OBJET

La présente convention a pour objet de régir l'exécution des prestations de « **Gestion de l'entretien et de la maintenance de flottes de véhicules terrestres à moteur d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ainsi que de prestations annexes** ».

Les prestations sont réalisées par le prestataire, titulaire du marché conclu par l'UGAP pour satisfaire les besoins des acheteurs.

## ARTICLE 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, dans l'ordre de priorité décroissant :

- La présente convention conclue entre l'UGAP et l'acheteur ;
- L'annexe « Prix » mise à disposition dans l'outil de gestion ;
- La fiche de renseignements, telle que fournie à l'acheteur en amont de la signature de la présente convention et sur laquelle figurent notamment les informations permettant d'établir le schéma de facturation ;
- Le fichier d'intégration des véhicules ou les demandes de prise en gestion ou de retrait de véhicules, faisant l'objet d'un accord de la part du prestataire ;
- Les conditions générales d'exécution (CGE) et ses annexes en vigueur à la date de signature de la convention par l'acheteur :
  - annexe 1 : description des prestations à l'acte et la gestion des interventions relatives aux prestations à l'acte,
  - annexe 2 : schéma de commande et de facturation,
  - annexe 3 : constat d'anomalies,
- De manière supplétive, les Conditions générales de vente (C.G.V.) de l'UGAP, disponibles sur le site [www.ugap.fr](http://www.ugap.fr).

## ARTICLE 3 DATE D'EFFET ET DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée courant de la date de réception par l'UGAP de l'exemplaire de la convention qui lui est destiné, signé par l'acheteur (sur lequel est porté, le cas échéant, le visa de l'autorité de contrôle de l'acheteur) jusqu'au terme du marché de l'UGAP, soit jusqu'au 09 juillet 2027.

A la date d'échéance, les commandes en cours demeurent exécutoires. L'acheteur est tenu de payer les factures reçues au-delà du 9 juillet 2027 pour des interventions ayant eu lieu avant cette échéance, conformément à l'article 1 de la loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'Etat, les départements, les communes et les établissements publics.

## ARTICLE 4 DOCUMENTS A RENVOYER POUR PERMETTRE L'ADHESION DE L'ACHETEUR

### 4.1 A transmettre à l'UGAP

- a) La fiche de renseignements

Dans un premier temps, la fiche de renseignements dûment renseignée par l'acheteur est transmise uniquement à l'UGAP. Cette fiche est susceptible d'évolutions en cours d'exécution de la convention sans qu'il soit nécessaire de faire des avenants.

- b) La convention

Dans un second temps, la convention complétée est signée par les deux parties. La réception de cette convention fait courir le début de la phase d'intégration par le prestataire, sous réserve de la transmission des éléments prévus à l'article 4.2 ci-dessous.

## 4.2 A transmettre au prestataire

En parallèle de la signature de la présente convention, l'acheteur doit collecter différents types d'informations, afin de permettre une phase d'intégration dans les meilleures conditions et délais.

A cette fin le fichier d'intégration des véhicules tel que mentionné dans les CGE et transmis par l'UGAP, est renseigné par l'acheteur.

Ce fichier est ensuite transmis par l'acheteur uniquement au prestataire à l'adresse électronique suivante : [ugap@fatec-group.com](mailto:ugap@fatec-group.com).

Il en va de même pour la fiche pétrolier et le cas échéant la convention d'adhésion TOTAL.

A la suite de la réception du fichier, le prestataire prend contact avec l'acheteur pour valider ces informations.

## ARTICLE 5 MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESENTE CONVENTION

L'acheteur s'engage à respecter l'ensemble des stipulations des documents contractuels. A cet égard, il veille à informer l'ensemble de ses bénéficiaires du contenu de ces documents et notamment des CGE.

Lesdites CGE et leurs annexes précisent, notamment, le contenu des prestations à l'acte et la gestion des interventions relatives aux prestations à l'acte, les obligations de l'acheteur et du prestataire, les modalités de passation des commandes et d'exécution des prestations.

### 5.1 Modalités d'accès à l'offre

Pour accéder à l'offre, le premier fichier d'intégration doit comporter un minimum de 10 véhicules. Dans le cas contraire, l'UGAP se réserve le droit de refuser l'accès à l'offre à l'acheteur.

L'UGAP assure l'exécution du marché conclu avec le prestataire (notamment, révision des prix, suivi de l'exécution des prestations, des dysfonctionnements...) conformément aux CGE.

La conclusion de la présente convention et l'enregistrement du fichier d'intégration valent autorisation pour l'acheteur d'accéder à l'offre et de commander directement les prestations auprès du prestataire dans les conditions prévues à l'article 5.2 ci-dessous et dans les CGE.

L'UGAP informe le prestataire par tout moyen permettant de donner une date certaine de l'adhésion de l'acheteur à l'offre en lui communiquant le numéro de la présente convention qui permet d'identifier l'acheteur ainsi que les éléments remplis dans la fiche de renseignements de besoin et complétés par l'UGAP.

Le prestataire accuse réception auprès de l'acheteur et de l'UGAP de l'ensemble des éléments prévus à l'article 4 de la présente convention en validant leur contenu. L'acheteur et le prestataire conviennent ensemble d'une date de début de prise en charge des véhicules en gestion en tenant compte des contraintes de l'acheteur. Il est demandé à l'acheteur de veiller à communiquer toutes les informations nécessaires à la prise en charge d'un véhicule en gestion au plus tard 21 jours ouvrés avant la date souhaitée.

Le prestataire enregistre l'adhésion de l'acheteur dans ses outils et informe ce dernier des modalités pour accéder à l'offre, notamment en lui communiquant une carte d'identification pour chaque véhicule (ou carte accréditive) qui matérialisera le début de la prise en charge du véhicule. Le prestataire doit également communiquer les identifiants pour accéder à l'outil de gestion en ligne via son extranet.

### 5.2 Modalités de passation des commandes auprès du Prestataire

#### a) MANDAT DE L'UGAP A L'ACHETEUR

Par la signature de la présente convention, l'UGAP donne mandat à l'acheteur, qui l'accepte, en son nom et pour le compte de l'UGAP, représenté par la personne physique mentionnée en première page de la présente convention, à l'effet de commander toutes les prestations figurant dans les CGE et ses annexes.

L'acheteur :

- fait son affaire des personnes habilitées à passer les commandes auprès du prestataire et en demeure totalement responsable ;
- est responsable du contenu et de l'étendue des prestations commandées directement auprès du prestataire ;
- s'engage à ne pas divulguer ses codes d'accès individualisés. Tout usage frauduleux de ces derniers, notamment du fait de sa négligence, ne saurait être opposé à l'UGAP et au prestataire en cas de contestation lors de la facturation ;
- s'engage également à informer ses agents de l'ensemble de ses obligations.

L'UGAP est déchargée de toute responsabilité à l'endroit de l'acheteur, au regard notamment des personnes habilitées à passer les commandes auprès du prestataire et du contenu et périmètre de ses commandes. Par l'effet du présent mandat, l'acheteur est engagé à l'égard du prestataire et de l'UGAP sur toute la durée des commandes.

#### b) Commande initiale

Après réception des fichiers dans les conditions mentionnées à l'article 4.2 de la présente convention, le prestataire confirme que les données fournies par l'acheteur lui permettent une bonne intégration des véhicules ainsi que la date de prise en charge en tenant compte des contraintes opérationnelles.

Les documents mentionnés dans l'article 4.2 tiennent lieu de commande initiale.

La prise en charge effective des véhicules est conditionnée à la communication du numéro d'engagement juridique ou du bon de commande.

### **5.3 Personnes habilitées à passer des commandes auprès du prestataire**

L'acheteur informe les différentes personnes habilitées en interne à passer des commandes à travers le fichier d'intégration ou l'outil de gestion, tel que mentionné dans les CGE. Il est tenu d'informer le titulaire des modifications à effectuer le cas échéant.

### **5.4 Evolution des prix figurant en annexe de la présente convention**

Les prix figurant en annexe de la présente convention évoluent, le cas échéant, dans les conditions précisées à l'article 6 des CGE ainsi que dans les conditions de l'article ci-dessous.

### **5.5 Modification des conditions financières**

Lorsque l'UGAP, en raison de la survenance de circonstances imprévisibles, est conduite à modifier les prix des marchés conclus avec les prestataires sur lesquels elle s'appuie pour exécuter la présente convention, elle répercute cette modification sur les prix payés par l'acheteur.

Cette modification des prix prend la forme d'une décision unilatérale motivée qui est transmise par l'UGAP à l'acheteur par tout moyen permettant de donner une date certaine. Cette décision entre en vigueur à une date ferme déterminée qui ne peut être inférieure à quinze (15) jours à compter de sa notification à l'acheteur par l'UGAP. Sa durée d'application est mentionnée.

La modification de prix prévue par ladite décision répond aux conditions posées par l'article R. 2194-3 du code de la commande publique.

Si l'acheteur refuse par écrit d'appliquer la décision de modification des prix, la résiliation de la présente convention prend effet à l'issue d'un délai qui ne peut être inférieur à quinze (15) jours à compter de la notification par l'UGAP de la décision de modification des prix. Les stipulations de l'article « résiliation » ne s'appliquent pas dans cette hypothèse.

En application des principes posés par la jurisprudence (CE, 8 octobre 2014, *Société Grenke Location*, n° 370644), l'acheteur peut s'opposer par écrit à la résiliation de sa convention uniquement pour un motif d'intérêt général tiré notamment des exigences du service public dont il a la charge. Dans ce cas l'UGAP, toujours en application de la jurisprudence (CE, 25 oct. 2013, *Région Languedoc-Roussillon*, n° 369806), peut demander à l'acheteur l'indemnisation de tout préjudice résultant de la décision de poursuivre l'exécution de la présente convention sans en modifier les prix.

## **ARTICLE 6 MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT DES PRESTATIONS**

### **6.1 Facturation à l'acheteur**

Les prestations sont facturées mensuellement à l'acheteur dans les conditions figurant à l'article 9 des CGE.

La facturation à l'acheteur est la consolidation des consommations mensuelles émanant du prestataire.

Toutes les factures adressées par l'UGAP doivent être réglées par l'acheteur dans les délais de paiement prévus à l'article 6.3 de la présente convention, y compris en cas d'erreur, comme précisé à l'article 6.2 ci-dessous.

En outre, l'acheteur ne peut invoquer des problématiques techniques internes pour s'exonérer des paiements des factures à l'UGAP dans les délais réglementaires.

### **6.2 Régularisation en cas d'erreur dans la facturation**

En cas de constat d'erreur dans la facturation mensuelle, l'acheteur se rapproche du prestataire et de l'UGAP pour investigation dans les meilleurs délais.

Dès lors que l'erreur du prestataire est avérée, la régularisation interviendra sur la facturation mensuelle du mois M+4 au plus tard.

**Par la signature de la présente convention, l'acheteur accepte expressément de régler la facture présentée dans les délais prévus ci-dessous.**

### **6.3 Délai et retard de paiement**

Le délai de paiement ainsi que le dépassement du délai de paiement ouvrant de plein droit et sans autre formalité à des intérêts moratoires sont prévus à l'article 9 des CGV.

### **6.4 Suspension de l'accès aux prestations**

En cas de paiement partiel ou l'absence de paiement d'une facture dans les 30 (trente) jours suivants l'expiration du délai de paiement prévu à l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013, l'UGAP se réserve le droit de demander au prestataire une suspension de tout accord d'intervention pour une réparation ou maintenance. Cette suspension s'applique à tous les véhicules et les bénéficiaires de l'acheteur. L'application de cette clause ne suspendra pas pour autant la facturation des honoraires de gestion à venir dus par l'acheteur.

Préalablement à la suspension, l'UGAP adresse à l'acheteur une lettre recommandée avec avis de réception fixant un délai pour régulariser la situation comptable et la date d'effet de la date de suspension de l'accès aux prestations.

## **ARTICLE 7 CONFIDENTIALITE**

Le prestataire, ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants sont tenus de ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

## **ARTICLE 8 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données à caractère personnel recueillies pour les besoins de la conclusion et de l'exécution de la présente convention font l'objet de traitements par l'UGAP, en sa qualité de responsable de traitement.

Les données à caractère personnel collectées par l'UGAP sont les données relatives à l'identification de la personne concernée ; sa vie professionnelle ; aux moyens de paiement utilisés ainsi qu'aux biens ou services souscrits (données liées au règlement des factures, au suivi de la relation commerciale, aux avis laissés, à la gestion des réclamations, etc.).



Les traitements mis en œuvre ont pour finalité d'assurer la gestion relation commerciale, notamment :

- la gestion des contrats et/ou gestion administrative du marché (par exemple : gestion des commandes, de la livraison, de l'exécution du service ou de la fourniture du bien, des factures et paiements), en ce compris l'exécution et le suivi de la présente convention ;
- la gestion des clients-prospects de l'UGAP, en ce compris la gestion de programmes de partenariat au sein de l'UGAP, la tenue de la comptabilité générale et des comptabilités auxiliaires qui peuvent lui être rattachées ; l'établissement de statistiques financières et/ou commerciales concernant les clients ; le suivi de la relation client pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ; la sélection de clients pour réaliser des études sur la qualité des produits ou des enquêtes de consommation (par exemple : des tests de produits, des statistiques de vente réalisées par l'organisme concerné) ; la réalisation d'actions de prospection commerciale (par exemple : envoi de messages publicitaires, promotion) ; et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus ;
- et la gestion des demandes d'exercice des droits.

La base juridique des traitements susmentionnés est soit l'exécution de la présente convention, soit l'intérêt légitime de l'UGAP.

Ces données sont destinées aux :

- Personnes de l'équipe projet de l'UGAP en charge de l'exécution de la présente convention ;
- Titulaires des marchés par le biais desquelles sont exécutées les offres objet de la présente convention ;
- Tiers autorisés, exclusivement pour satisfaire les obligations légales.

Ces données sont conservées durant toute la durée nécessaire à l'exécution de la présente convention, augmentée des prescriptions légales applicables.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 dit « Règlement général sur la protection des données », les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées disposent d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des informations qui les concernent, de limitation du traitement, de ne pas faire l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée (y compris le profilage), ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort. Ils peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ces données. L'exercice de ces droits peut être effectué auprès du Délégué à la protection des données via l'adresse suivante : [donneespersonnelles@ugap.fr](mailto:donneespersonnelles@ugap.fr). Les personnes concernées disposent enfin d'un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Enfin, concernant l'exécution des prestations commandées dans le cadre de la présente convention, les stipulations énoncées ci-dessus ne dispensent pas l'acheteur de faire son affaire personnelle des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données. Ainsi, si l'exécution de la prestation commandée nécessite un traitement de données à caractère personnel entre l'acheteur et le prestataire, par principe, l'acheteur est qualifié juridiquement de responsable de traitement, cependant que le prestataire est sous-traitant au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD). Par suite, l'acheteur et le prestataire concluent directement un accord relatif à la protection des données, conformément à l'article 28 du règlement précité. Cette qualification de principe des rapports contractuels entre l'acheteur et le prestataire en matière de traitement de données à caractère personnel doit faire l'objet d'un examen au cas par cas, traitement par traitement, avant l'exécution de ladite prestation. L'acheteur et le prestataire restent libres de qualifier autrement leurs rôles respectifs dans les activités de traitement qu'elles sont amenées à réaliser pour l'exécution de la prestation.

## ARTICLE 9 RESPONSABILITES

Tous les dommages causés à l'UGAP et/ou au prestataire, y compris le préjudice commercial, la perte de bénéfice, la perte de chiffres d'affaires, la perte de commandes, la perte de clientèle, l'atteinte à l'image, causés par la faute de l'acheteur ou de ses préposés en méconnaissance des documents contractuels, sont à sa charge.

**ARTICLE 10 DIFFERENDS ET LITIGES**

Les différends et litiges sont portés devant l'UGAP dans les conditions décrites à l'article 15 des CGV de l'UGAP.

**ARTICLE 11 RESILIATION**

La présente convention peut être résiliée par chacune des parties. Les parties s'engagent à respecter un délai de prévenance de 120 (cent vingt) jours calendaires.

Si la résiliation intervient à l'initiative de l'acheteur, la décision précisant les motifs et la date d'effet de la résiliation doit être notifiée **par la personne responsable de l'exécution de la convention, désignée en page 1, à l'attention du Département SMAR de l'UGAP via l'adresse de messagerie [gestionflotte@ugap.fr](mailto:gestionflotte@ugap.fr).**

La résiliation n'exonère pas les parties de l'exécution des commandes en cours et du respect des CGE à la date d'effet prévue dans la demande de résiliation.

Lorsque la résiliation intervient à l'initiative de l'acheteur :

- sans faute du prestataire : l'acheteur indemnise l'UGAP à hauteur de l'indemnisation qu'elle aura à verser au prestataire, notamment les frais exposés et les investissements engagés pour l'exécution de la présente convention.
- pour faute du prestataire : l'acheteur doit préalablement mettre en demeure l'UGAP, **via le Département SMAR, par envoi d'un message sur la boîte générique : [gestionflotte@ugap.fr](mailto:gestionflotte@ugap.fr).** Si cette mise en demeure est restée infructueuse durant 30 jours, l'acheteur peut résilier la présente convention pour faute du prestataire. La date de prise d'effet de la résiliation pour faute du prestataire ne peut être inférieure à 70 jours à compter de la notification de la mise en demeure à l'UGAP de ladite résiliation.

La résiliation peut intervenir à l'initiative de l'UGAP notamment en cas de non-paiement des factures de l'acheteur faisant suite à une suspension des prestations telle qu'évoquée à l'article 6.4 de la présente convention. Dans ce cas, le délai de prévenance est raccourci à 60 jours.

La résiliation de la présente convention intervient de plein droit à la suite de la résiliation du marché, prononcée, notamment, en raison de la défaillance du prestataire. Dans ce cas, l'UGAP met en œuvre, dans le cadre d'une convention nouvellement conclue avec l'acheteur, toutes mesures utiles de nature à garantir la poursuite des prestations.

Fait à	le	Fait à Champs-sur-Marne, le 05/06/2023
<p><b>L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des CGV disponibles sur <a href="http://www.ugap.fr">www.ugap.fr</a> et des CGE relatives aux conditions d'exécution des « prestations de gestion de flotte pour véhicules industriels, engins industriels et équipements » dans leur version du 11/04/2023.</b></p> <p><b>La signature de la présente convention vaut acceptation des CGV et des CGE précitées, pleinement et sans réserve.</b></p> <p>Pour l'acheteur (*) : (nom et qualité du signataire)</p>		<p>Pour l'UGAP : Pour le président du conseil d'administration, et par délégation</p> <p><b>David Laurent - Directeur adjoint pôle ADV</b></p>

(\*) : En indiquant le nom et la qualité de la personne signataire et en apposant le cachet de l'établissement.  
Lorsque la personne signataire n'est pas le représentant légal, produire le pouvoir.

La date de transmission au contrôle de légalité, le cas échéant :



## **CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION**

**Relatives aux prestations de gestion de l'entretien et de la maintenance des flottes de véhicules terrestres à moteur d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes et leurs prestations annexes**

<b>Lot</b>	<b>Numéro de marché</b>	<b>Nom du prestataire</b>
<b>1</b>	<b>415988</b>	<b>Groupement composé de :</b> <b>- FATEC GROUP</b> <b>- TOTAL ENERGIE</b> <b>MARKETING FRANCE</b>

**SOMMAIRE**

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITIONS .....	4
Article 1. OBJET – ETENDUE GEOGRAPHIQUE.....	6
Article 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	6
Article 3. INTEGRATION DES VEHICULES ET MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES.....	7
3.1 Passation de la commande initiale .....	7
3.2 Intégration des véhicules .....	7
3.3 Précisions concernant le numéro d'engagement juridique / de bon de commande .....	7
3.4 Ajout ou suppression de véhicules.....	7
3.5 Passation des commandes de prestations à l'acte.....	7
Article 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES .....	8
4.1 Prise en charge des véhicules (éléments fournis par l'acheteur) .....	8
4.2 Fourniture de documents/carte(s).....	9
4.3 Organisation de la gestion des prestations .....	9
4.4 La gestion générale du véhicule .....	10
4.4.1 <i>Le conseil / le contrôle</i> .....	10
4.4.2 <i>Le compte-rendu et alertes</i> .....	10
4.4.3 <i>Outil de gestion en ligne</i> .....	11
4.4.4 <i>Comité de suivi à la demande de l'acheteur</i> .....	11
4.5 Obligation d'information et de conseil .....	11
4.6 Préparation du transfert de la flotte / fichier de réversibilité.....	12
4.7 Réglementation en vigueur .....	12
4.8 Mesures de sécurité / Plan de prévention.....	12
4.9 Audit de sécurité .....	12
Article 5. FORME ET DETERMINATION DES PRIX.....	12
Article 6. NATURE DES PRIX - REVISIONS.....	13
6.1 Prix Fermes .....	13
6.2 Prix Révisibles.....	14
6.2.1 <i>Révision par ajustement au tarif public et variation du taux de remise</i> .....	14
• 1. Prix des pièces de rechange.....	14
• 2. Prix des pneumatiques .....	14
6.2.2 <i>Révision sur indices</i> .....	14
Article 7. VERIFICATION ET ADMISSION/ RECEPTION .....	14
Article 8. GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATES - PENALITES .....	15
Article 9. PAIEMENT.....	16
Article 10. ÉLÉMENTS CEDES/ CONCEDES / REALISES PAR L'ACHETEUR.....	17
10.1 Éléments concédés : concession de droit d'usage des connaissances antérieures .....	17
10.2 Éléments cédés .....	17
10.3 Connaissances antérieures de l'acheteur .....	17
10.4 Etendue des droits.....	18
10.5 Garantie d'éviction et de propriété intellectuelle .....	18

Article 11. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	19
11.1 Confidentialité.....	19
11.2 Protection des données à caractère personnel .....	19
Article 12. DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES OU ZONE PROTEGEE .....	21
12.1 L'autorisation d'accès à une zone protégée .....	21
12.2 Le contrôle élémentaire.....	21
12.3 Enquête administrative.....	21
12.4 Concernant la tenue vestimentaire du personnel .....	21
12.5 Concernant la confidentialité .....	22
1. Description de la prestation de base.....	23
1. Pneumatiques .....	23
2. Vitrages .....	23
3. Gestion des contrôles techniques et visites réglementaires .....	23
4. Mise en main de l'outil de gestion à destination des acheteurs.....	24
2. Description des prestations optionnelles .....	24
1. Dépannage/remorquage .....	24
2. Assistance à la personne / poursuite du voyage .....	25
3. Véhicule de remplacement.....	26
4. Gestion de la fourniture de/s carte/s carburant (carte pétrolier/carte pour recharge électrique/carte pour recharge électrique et carburant) quel que soit le fournisseur.....	26
5. Gestion de la fourniture d'un badge de télépéage .....	27
6. Gestion de la télématique embarquée .....	27
7. Gestion de la solution d'autopartage .....	27
3. Description des prestations à l'acte .....	28
1. Organisation des accords maintenance et réparation du véhicule .....	28
2. Accords particuliers entre le prestataire et certains garages ou réseaux de garages (protocole).....	29
1. Gestion des missions d'expertise.....	29
2. Gestion de la mission de revente des véhicules pour compte.....	29
3. Prestation de Conciergerie.....	30
4. Gestion du convoyage .....	30
5. Formation supplémentaire à l'outil de gestion et de reporting .....	30
6. Accompagnement aux démarches administratives .....	30

**ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITIONS**

Pour l'application des présentes « conditions générales d'exécution » (CGE), les termes mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

<b>Acheteur</b>	Désigne les personnes publiques et privées visées à l'article 1er du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié.
<b>Bénéficiaire</b>	Désigne tout compte donneur d'ordre pouvant être rattaché à l'acheteur.
<b>Prestataire</b>	Désigne le titulaire du marché conclu par l'UGAP pour satisfaire les besoins de l'acheteur (voir page de garde).
<b>Le gestionnaire de parc</b>	Désigne la personne responsable de la flotte objet des prestations chez l'acheteur et qui est l'interlocuteur direct du prestataire pour le suivi de l'exécution des prestations.
<b>L'utilisateur</b>	Désigne la personne physique rattachée à l'acheteur qui utilise un véhicule pris en charge par le prestataire.
<b>Outil de gestion</b>	L'extranet mis à disposition par le prestataire (il ne se substitue pas à un logiciel de gestion de flotte).
<b>Le réseau agréé / Point de service</b>	Désigne les professionnels ayant conclu un accord (protocole) avec le prestataire, agissant sous la seule responsabilité du prestataire.
<b>La carte accréditive</b>	Désigne la carte d'identification du véhicule mis en gestion dans l'outil de gestion du prestataire, qui comporte un numéro d'appel gratuit vers le service au conducteur (type numéro vert).
<b>Fiche de renseignements</b>	Fiche annexée à la convention d'exécution et de mandat complétée par l'acheteur et détaillant les informations structurantes pour la gestion des prestations et le schéma de facturation.
<b>Fichier d'intégration des véhicules</b>	Fichier qui reprend la liste des véhicules et autres matériels à mettre en gestion, indiquant le niveau de prestations souscrites, pouvant comprendre, le cas échéant, également l'historique d'interventions et les différentes prestations optionnelles retenues (telles que définies en annexe 1 des présentes CGE).
<b>Matériels</b>	Désigne la flotte objet des prestations du marché (véhicule, équipement...).
<b>Prestation de base/gestion générale</b>	S'entendent comme les honoraires mensuels de gestion générale du véhicule, listés à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat.
<b>Prestations optionnelles</b>	S'entendent comme des prestations complémentaires à la prestation de base générant un coût mensuel supplémentaire par véhicule et listées à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat.
<b>Prestations à l'acte</b>	S'entendent comme les prestations non incluses dans la prestation de base, survenant au fil de l'eau en fonction du besoin identifié par le bénéficiaire, listées à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat (liste non exhaustive).
<b>Fichier EDI</b>	Echanges de Données Informatisées ; en l'occurrence, il s'agit du fichier mensuel mis à disposition de l'acheteur par le prestataire dans son outil de gestion et détaillant toutes les prestations réalisées et refacturées sur les matériels. Ce fichier vient en appui du flux de facturation.
<b>France métropolitaine</b>	Désigne la France continentale et la Corse.
<b>DROM</b>	Désigne les départements et régions d'outre-mer à savoir : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Réunion.
<b>Jours ouvrés</b>	S'entendent comme des jours travaillés à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés conformément aux dispositions du code du travail. Lorsque les prestations s'exécutent en Alsace – Moselle, le droit local en matière de jours fériés s'applique. Un jour ouvré comprend 8 heures de travail effectif (sur une plage horaire entre 8h00 et 20h00, hors temps de déplacement).
<b>Jours calendaires</b>	S'entendent comme tous les jours du calendrier du lundi au dimanche (y compris les jours fériés). En l'absence de précision, toute durée exprimée dans le présent document s'entend comme calendaire.
<b>Prestations de nuit / jours fériés / samedis et dimanches</b>	S'entendent comme les prestations pouvant se dérouler pendant la nuit sur une plage horaire comprise entre 20h00 et 8h00, hors temps de déplacement ainsi que pendant les jours fériés conformément aux dispositions du code du travail et les samedis et dimanches.

<b>Site sensible</b>	Désigne tout site de l'acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'État.
<b>Informations ou supports protégés classifiés</b>	Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations protégés classifiés qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense.
<b>Zone protégée</b>	Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'acheteur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné.
<b>Zone réservée</b>	Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.
<b>Donnée à caractère personnel ou donnée personnelle</b>	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée») ; est réputée être une «personne physique identifiable», une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
<b>Responsable de traitement</b>	Désigne celui qui détermine, seul ou conjointement avec un autre responsable de traitement, les finalités et les moyens d'un traitement, dont il peut être amené à confier la réalisation en tout ou partie à un ou plusieurs sous-traitants. En l'occurrence, le responsable de traitement est l'acheteur tel que défini ci-dessus.
<b>Sous-traitant (au sens du RGPD)</b>	Désigne toute personne physique ou morale amenée à traiter des données personnelles pour le compte d'un responsable de traitement. En l'occurrence, le sous-traitant (au sens du RGPD) est le prestataire, titulaire de l'accord-cadre conclu par l'UGAP.
<b>Traitement</b>	Désigne le fait de réaliser toute opération ou série d'opérations portant sur des données personnelles, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, le stockage, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction, indépendamment du fait que cette opération est réalisée automatiquement ou pas.

## ARTICLE 1. OBJET – ETENDUE GEOGRAPHIQUE

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des prestations de gestion de l'entretien et de la maintenance de flottes de véhicules terrestres à moteur d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ainsi que de prestations annexes.

La gestion de flotte est composée de l'ensemble des prestations de base, optionnelles et à l'acte permettant le maintien en conditions opérationnelles des véhicules, tel que listées à l'annexe Prix à la convention d'exécution et de mandat :

- La prestation de base s'entend comme les honoraires mensuels de gestion générale du véhicule, listés à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat. Cette prestation donne accès, conformément à l'annexe 1 aux présentes CGE, à toute intervention mécanique ou relative à la carrosserie, au vitrage, aux pneumatiques, à la gestion des contrôles techniques et visites réglementaires, et au dépannage-remorquage. Chaque intervention survenant au fil de l'eau sera facturée à l'acte.
- Les prestations optionnelles s'entendent comme des prestations complémentaires à la prestation de base générant un coût mensuel supplémentaire par véhicule et listées à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat (gestion de la fourniture des cartes carburants et des badges télépéage), conformément à l'annexe 1 aux présentes CGE.
- Les prestations à l'acte s'entendent comme les prestations non incluses dans la prestation de base, survenant au fil de l'eau en fonction du besoin identifié par le bénéficiaire, conformément à l'annexe 1 aux présentes CGE. Les prestations à l'acte sont listées à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat (liste non exhaustive).

Ces prestations sont destinées à couvrir les besoins des acheteurs répartis dans l'ensemble des départements de France métropolitaine (Corse comprise), et le cas échéant, dans les départements et régions d'outre-mer (DROM : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte).

Les prestations objet du marché portent sur la flotte de l'acheteur composée :

- de tout véhicule standard (quel que soit le type de financement son âge et son kilométrage) ;
- de tout véhicule aménagé, équipé ou transformé (neuf ou d'occasion, en propriété, crédit-bail ou location longue durée), le cas échéant ;
- des véhicules motorisés à 2 (deux) roues, 3 (trois) roues, 4 (quatre) roues (type quad par exemple) ;
- des remorques.

Sont exclus des prestations :

- les véhicules du bénéficiaire dont la durée de détention est inférieure à 3 mois,
- l'achat de produits et ingrédients nécessaires à l'entretien et au nettoyage des véhicules (tels que huile moteur, lave-glace, liquide de refroidissement, raclettes, tissus de nettoyage, lingettes diverses, produits de désinfection etc...),
- les véhicules dont le PTAC est inférieur ou égal à 3,5 tonnes avec équipement autre que hayon, rampe TPMR et signalétique.

Pour les acheteurs ayant souscrit à la prestation « assistance à la personne/poursuite du voyage et dépannage/remorquage dans l'Union européenne, y compris Andorre et Principauté de Monaco et la Grande Bretagne ainsi qu'en Suisse », la remise en état du véhicule suite à une panne ou un sinistre doit pouvoir être effectuée pour permettre la poursuite du voyage ou le retour du véhicule vers son lieu de stationnement habituel (hors cas de prise en charge par l'assurance de l'acheteur).

## ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont énumérés à l'article 2 de la convention d'exécution et de mandat conclue entre l'UGAP et l'acheteur.



**ARTICLE 3. INTEGRATION DES VEHICULES ET MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES****3.1 Passation de la commande initiale**

Les modalités de passation de la commande initiale sont précisées à l'article 5 de la convention d'exécution et de mandat.

**3.2 Intégration des véhicules**

L'intégration initiale des véhicules de l'acheteur est formalisée par la transmission du « fichier d'intégration » mentionnant toutes les caractéristiques nécessaires à la mise en gestion des véhicules, notamment les différentes prestations optionnelles retenues.

Cette phase d'intégration détermine les droits ouverts au prestataire, au titre de la gestion mensuelle des véhicules.

La variation du nombre de véhicules mis en gestion peut intervenir à tout moment et par tout moyen permettant de donner date certaine, par la transmission par l'acheteur au prestataire des informations nécessaires à la prise en charge ou sortie du véhicule notamment par le biais des matrices dématérialisées fournies par le prestataire.

La fourniture du fichier d'intégration des véhicules vaut bon de commande.

La date effective de prise en gestion des véhicules s'effectue sous un délai maximum de 21 jours ou à une date ultérieure mentionnée par l'acheteur dans le fichier d'intégration.

**3.3 Précisions concernant le numéro d'engagement juridique / de bon de commande**

L'acheteur transmet un numéro de bon de commande ou numéro d'engagement juridique (EJ) **dès l'envoi du fichier d'intégration** pour la prise en gestion de ses véhicules, référence communiquée impérativement au prestataire. L'acheteur doit impérativement renseigner une référence par bénéficiaire ou par typologie de facture (il existe trois types de factures précisées à l'article 9 des présentes CGE) valable pour la durée d'exécution des prestations.

Il ne doit, en aucun cas, renseigner un numéro de bon de commande pour chaque prestation/intervention.

L'UGAP ne peut accepter de rejet de facture sur la base d'un numéro de référence de commande obsolète ou erroné, alors qu'il est de la responsabilité de l'acheteur de le transmettre dans les temps au prestataire et à l'UGAP. En cas de rejet de facture sur ce motif, l'UGAP peut appliquer l'article 6.4 de la convention d'exécution et de mandat (suspension de l'accès aux prestations), jusqu'à ce que toutes les factures soient payées.

**3.4 Ajout ou suppression de véhicules**

L'ajout et la suppression de véhicules intervient à tout moment et par tout moyen permettant de donner date certaine par le biais de l'outil de gestion en ligne. Le prestataire accuse la bonne réception de l'ajout ou de la suppression de véhicules.

Le client n'est pas autorisé à supprimer un véhicule et à le réintégrer plus tard, sauf cas exceptionnel et sur validation de l'UGAP.

En cas de sortie d'un véhicule et de réintégration ultérieure, l'acheteur sera redevable de l'antériorité des honoraires de gestion.

Aucun véhicule ne peut être mis en gestion deux mois avant l'échéance de la convention d'exécution et de mandat.

**3.5 Passation des commandes de prestations à l'acte****3.4.1. *Procédure d'adhésion de l'acheteur***

Les modalités d'adhésion figurent aux articles 4 et 5 de la convention d'exécution et de mandat.

### **3.4.2. Mandat de l'UGAP à l'acheteur**

L'UGAP donne mandat à l'acheteur, dans les conditions prévues à l'article 5.2 de la convention d'exécution et de mandat, pour passer ses commandes.

**Sous réserve du respect des formalités préalables, les commandes de l'acheteur sont passées dans les conditions prévues à l'article 3.4.3 ci-dessous.**

### **3.4.3. Seuils de délégation**

L'acheteur détermine les seuils en deçà desquels il permet au prestataire d'agir par délégation pour autoriser les interventions.

Au-delà des seuils définis par l'acheteur, le prestataire transmet à l'acheteur pour validation, le descriptif chiffré des interventions à réaliser. La validation par l'acheteur doit être expresse et transmise par tout moyen permettant d'en attester la réception.

Le descriptif chiffré doit être suffisamment précis pour permettre la prise de décision sur la nécessité ou non d'effectuer les réparations. A ce titre, le prestataire apporte conseil sur la pertinence de l'intervention au regard notamment de l'âge et de l'état du véhicule.

Le descriptif validé par l'acheteur vaut bon de commande.

Pour les prestations de maintenance, le seuil minimum de délégation ou d'accréditation ne peut être inférieur à trois cents (300) euros H.T. Pour les prestations de carrosserie, le seuil à zéro (0) euro est admis.

Les seuils de délégation doivent impérativement être identiques pour tous les bénéficiaires de la convention d'exécution et de mandat.

L'acheteur indique le niveau d'accréditation des personnes habilitées à valider l'engagement de la dépense selon les plafonds communiqués dans le fichier d'intégration.

Les seuils peuvent faire l'objet d'une mise à jour en cours d'exécution de la convention d'exécution et de mandat, dans la limite d'une fois par an, par tout moyen permettant d'attester date certaine des accréditations. Ces modifications font l'objet d'une communication expresse auprès du prestataire et de l'UGAP.

Sauf dispositions contraires ordonnées par l'acheteur, la prestation « dépannage-assistance » est délivrée sur demande des utilisateurs.

### **3.4.4. Annulation de commande pour impossibilité de respecter la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) particulière de l'acheteur**

L'acheteur, s'il le juge nécessaire, communique au prestataire sa PSSI particulière par tout moyen permettant de donner date certaine de son envoi, et au plus tard avant la passation de la commande. Seules les PSSI communiquées dans les conditions précitées sont opposables au prestataire.

Toutefois, et dans la mesure où seule la PSSI de l'Etat a été contractualisée au moment de la passation du marché, le prestataire peut annuler le bon de commande au plus tard huit (8) jours à compter de la réception de celui-ci, en cas d'incapacité dûment justifiée de respecter ces PSSI particulières communiquées dans les délais, et sous réserve de l'acceptation des justifications par l'UGAP.

## **ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **4.1 Prise en charge des véhicules (éléments fournis par l'acheteur)**

L'acheteur fournit au prestataire les informations qui lui sont nécessaires pour la prise en charge des véhicules composant la flotte mise en gestion, notamment un fichier d'intégration des véhicules reprenant :

- les informations figurant sur chaque certificat d'immatriculation du véhicule ;
- pour chaque véhicule, la désignation de la prestation qui lui est attachée ;
- le rattachement de chaque véhicule à son arborescence de facturation ;
- la date de début de gestion du véhicule souhaitée par l'acheteur ;
- le dernier kilométrage connu du véhicule, accompagné de la date de ce relevé ;
- le contrat d'extension de garantie attaché au véhicule, le cas échéant ;
- le contrat de maintenance constructeur attaché au véhicule, le cas échéant ;
- l'historique des entretiens, le cas échéant (sauf si ces informations sont directement transmises par le précédent prestataire) ;
- l'historique des contrôles techniques, le cas échéant (sauf si ces informations sont directement transmises par le prestataire précédent) ;
- les prestations optionnelles souscrites ;
- l'existence d'un contrat de location longue durée attaché au véhicule, le cas échéant.

L'acheteur s'assure de l'exactitude des informations fournies et les valide auprès du prestataire dans les conditions déterminées dans la convention d'exécution et de mandat et les présentes CGE.

La prise en charge des véhicules concerne également ceux pour lesquels l'acheteur a souscrit un contrat de maintenance auprès de constructeurs automobiles ou un contrat de location longue durée. Le prestataire s'engage à appliquer les stipulations du contrat de maintenance prises en compte lors de la prise en charge du véhicule.

Toutefois, il est de la responsabilité de l'acheteur d'indiquer par tout moyen l'existence et le contenu du contrat de maintenance ou de location longue durée souscrit auprès d'un tiers.

#### **4.2 Fourniture de documents/carte(s)**

La prise en charge du véhicule par le prestataire est matérialisée par la réception par l'acheteur de la carte accréditive.

Le prestataire fournit les documents suivants pour chaque véhicule :

- une carte accréditive : carte d'identification du véhicule dans l'outil de gestion du prestataire, qui comporte un numéro d'appel gratuit (type numéro vert) ;
- un guide utilisateur, qui permet à l'utilisateur de connaître les procédures à suivre en cas de problème ;
- une liste de tous les garages faisant partie du réseau agréé/points de service du prestataire (via un accès informatique) ;
- le cas échéant, la/les carte(s) carburant dans le cas où la prestation fourniture de carburant est souscrite par acheteur ;
- le cas échéant, le badge de télépéage dans la mesure où la prestation est souscrite par l'acheteur ;
- le cas échéant, le boîtier nécessaire à la mise en œuvre de la prestation de télématique embarquée dans la mesure où la prestation est souscrite par l'acheteur ;
- le cas échéant, le boîtier nécessaire à la mise en œuvre de la prestation d'autopartage dans la mesure où la prestation est souscrite par l'acheteur.

L'acheteur est tenu de conserver en bon état tous les documents fournis par le prestataire (carte accréditive, guide utilisateur, carte(s) carburant ou télépéage en cas de souscription à la prestation...), et le cas échéant les badges et boîtiers. En cas de perte, l'acheteur se voit transmettre des documents, des badges ou des boîtiers en remplacement de ceux perdus (respectant les exigences initiales), moyennant un prix figurant à l'article 5 ci-dessous ou dans l'annexe « Prix » à la convention d'exécution et de mandat.

A la fin d'exécution de la convention d'exécution et de mandat, l'acheteur restitue l'ensemble des documents, cartes carburant, badges et boîtiers au prestataire par tout moyen permettant la traçabilité. L'acheteur reste seul, à titre personnel, responsable et redevable de toutes les consommations et usages postérieurs à la date de fin d'exécution de la convention d'exécution et de mandat jusqu'à restitution ou opposition des cartes, badges ou boîtiers.

#### **4.3 Organisation de la gestion des prestations**

La prestation de « gestion générale du véhicule » mentionnée et décrite ci-dessous est obligatoirement

commandée par l'acheteur et dans son intégralité.

La souscription d'une carte carburant complémentaire à un parc de véhicules déjà en gestion est soumise à la souscription de la prestation de gestion générale du véhicule, et à validation préalable de l'UGAP.

Toutes les autres prestations de gestion, telles que décrites en annexe des présentes CGE, lorsqu'elles font l'objet d'une commande par l'acheteur, sont commandées dans leur intégralité.

Au cours de l'exécution de la convention d'exécution et de mandat, l'acheteur peut faire varier le nombre de prestations de gestion souscrites pour un véhicule à la hausse comme à la baisse. Cette modification fait l'objet d'une demande formalisée par l'acheteur auprès du prestataire et de l'UGAP par tout moyen permettant de donner date certaine.

D'une manière générale, le prestataire s'est engagé à tenir compte de la politique générale de l'acheteur en termes de gestion ou d'organisation. Il exécute les prestations avec les impératifs et spécificités exprimés par l'acheteur, sous réserve de leur faisabilité. En tout état de cause, il revient à l'acheteur d'exprimer ses contraintes lors des échanges préalables avec le prestataire, lors de la validation du fichier d'intégration et avant la prise en charge des véhicules. A défaut de communication, le prestataire ou l'UGAP ne saurait être tenu pour responsable du non-respect de la politique générale de l'acheteur.

#### **4.4 La gestion générale du véhicule**

Outre l'accès aux prestations à l'acte telles que décrites en annexe 1 des présentes CGE et l'accès au réseau agréé, la gestion générale du véhicule comprend les obligations décrites ci-après.

Le prestataire reste seul responsable de la qualité des interventions réalisées par son réseau agréé ou ses partenaires. L'UGAP ne saurait être tenu responsable de ces interventions.

##### **4.4.1 Le conseil / le contrôle**

Le prestataire doit tenir auprès de l'acheteur le rôle d'un préconisateur. Il doit notamment lui proposer des schémas d'optimisation du coût de maintenance de son parc.

Le prestataire s'assure de la pertinence des opérations effectuées par son réseau agréé. Il doit notamment assurer :

- le contrôle du bien-fondé et de la qualité des interventions ;
- le contrôle de la conformité des interventions aux devis ;
- le contrôle des délais de maintenance et de réparation ;
- le contrôle de la conformité des factures aux éléments de prix déterminés en annexe « Prix » à la convention d'exécution et de mandat ;
- le contrôle des consommations (pièces de rechange, pneumatiques...).

Plus spécifiquement, le prestataire veille :

- au titre de la maintenance/réparation : au déclenchement de la réparation après vérification du bien-fondé de l'intervention, la mise en œuvre du type de réparation le plus avantageux pour l'acheteur (soit une intervention faisant l'objet d'un forfait défini dans l'annexe « Prix » le cas échéant, soit une intervention prenant en compte le prix public de la(des) pièce(s) de rechange avec remise, le prix horaire d'intervention et le temps barème constructeur le cas échéant), le suivi des délais de réparation ;
- au titre de l'expertise : la recommandation de la solution la plus avantageuse pour l'acheteur sur le plan économique et opérationnel suite à l'expertise ou au regard de la valeur vénale - utile du bien ;
- au titre des contrôles techniques/visites réglementaires : le suivi des contrôles techniques et des visites réglementaires en fonction du type de véhicule et de la réglementation en vigueur le concernant.

##### **4.4.2 Le compte-rendu et alertes**

Le prestataire intègre les informations relatives à chaque intervention dans l'outil de gestion et permet sa consultation par l'acheteur et par l'UGAP.

Au titre des contrôles techniques/visites réglementaires, le prestataire met à disposition de l'acheteur ou des gestionnaires de parc désignés l'ensemble des alertes via l'outil de gestion en ligne avec la possibilité d'une extraction :

- pour prévenir de l'approche des échéances des contrôles et visites au minimum 1 (un) mois avant échéance,

- pour recenser les véhicules pour lesquels la date limite de passage au contrôle technique/ visites réglementaires est dépassée.

Les alertes doivent pouvoir être éteintes directement sur le site par l'acheteur.

Le prestataire fournit les éléments se rapportant à l'expertise, aux contrôles techniques, contre-visites et autres contrôles règlementaires disponibles sur l'outil de gestion au format PDF ou équivalent.

Par ailleurs, l'Arrêté NOR : EQU9100958A modifié du 18 juin 1991, relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes et plus précisément l'article 5 de son annexe V « *la transmission et diffusion des informations relatives aux contrôles techniques effectués* » dispose que :

« **5.1** Chaque installation de contrôle rattachée à un réseau transmet les résultats des contrôles effectués à la direction du réseau, conformément à la procédure spécifique définie par ce réseau.

**5.2.** Chaque centre de contrôle non rattaché transmet les résultats des contrôles effectués, conformément à une procédure établie par l'organisme technique central.

**5.3.** Le titulaire de l'agrément de l'installation de contrôle ne doit diffuser un résultat de contrôle à aucune personne ou organisme autre que l'organisme central, la direction du réseau auquel il est éventuellement rattaché, les agents de l'administration chargés du contrôle des installations de contrôle, tout organisme désigné à cette fin par le ministre chargé des transports et la personne ayant soumis son véhicule à la visite technique pour ce qui la concerne. »

Dans le cadre des présentes CGE, afin d'assurer la bonne gestion de ses véhicules, l'acheteur autorise à titre dérogatoire les organismes de Contrôles Techniques à communiquer à la société FATEC GROUP, titulaire du marché UGAP N°415988 les Procès-Verbaux des Contrôles Techniques.

Les contrôles et alertes portent également sur les véhicules équipés de hayon ou de tout dispositif soumis à contrôle périodique réglementaire.

Il relève de la responsabilité de l'acheteur d'effectuer les contrôles et visites réglementaires dans les délais légaux.

#### **4.4.3 Outil de gestion en ligne**

Le prestataire met à la disposition de l'acheteur un système d'information unique sécurisé (outil de gestion) accessible via Internet.

Le prestataire assure la disponibilité de son système tous les jours calendaires et au minimum de 7h00 à 19h00. Les personnes ayant une autorisation d'accès à l'outil de gestion du prestataire sont déterminées à la mise en gestion des véhicules de l'acheteur.

La mise à jour de ces informations se fait par tout moyen permettant de donner date certaine et doit être adressée conjointement au prestataire et à l'UGAP.

Le système intègre au minimum six niveaux hiérarchiques analytiques qui doivent permettre de réaliser des requêtes de synthèses générales et périodiques de l'ensemble des prestations.

L'accès aux données et aux requêtes ne donnent pas lieu à l'acquisition de licences relatives à l'outil de gestion par l'acheteur.

L'outil de gestion permet à l'acheteur d'accéder à J+1 maximum (jour ouvré), aux informations relatives aux données opérationnelles et financières de son parc (a minima : le dernier kilométrage connu par véhicule, le détail des opérations de maintenance réalisées).

#### **4.4.4 Comité de suivi à la demande de l'acheteur**

La fréquence du comité de suivi est d'une fois par an. L'acheteur est à l'initiative de la demande.

### **4.5 Obligation d'information et de conseil**

Dans le cadre de sa mission, le prestataire est tenu d'informer l'acheteur de toute évolution législative et

réglementaire ayant des répercussions sur l'exécution des prestations.

En vertu de son obligation de conseil, le prestataire s'est engagé également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins de l'acheteur.

#### **4.6 Préparation du transfert de la flotte / fichier de réversibilité**

A l'échéance de la convention d'exécution et de mandat, le prestataire met à disposition les fichiers de réversibilité :

- état de parc à date avec l'ensemble des données indiquées à l'article 4.1 des présentes CGE,
- état des dépenses détaillées depuis le début du marché.

Sur demande expresse du bénéficiaire, le titulaire met à sa disposition les données issues du fichier, au format convenu entre le titulaire et le bénéficiaire, pour permettre au bénéficiaire de les intégrer ou les faire intégrer dans un autre logiciel de gestion de flotte, désigné par le bénéficiaire et dans les délais indiqués par ce dernier.

Sur autorisation expresse de l'acheteur et en l'absence de fichier de réversibilité antérieur, le prestataire peut proposer la récupération d'information auprès du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV), si ce dernier dispose d'un accès.

Sur demande de l'UGAP pour le compte d'un acheteur, l'UGAP se réserve le droit de demander au prestataire de transmettre les données dématérialisées directement dans le logiciel de gestion de flotte désigné par l'acheteur, sous forme d'un fichier EDI dans le strict respect des règles de confidentialité et du secret professionnel.

A la fin d'exécution des prestations ou en cas de résiliation anticipée de la convention d'exécution et de mandat, le prestataire doit détruire toutes les données en sa possession (sauf s'il est à nouveau le prestataire) sur demande expresse de l'acheteur dans un délai de 3 mois à compter de la demande.

#### **4.7 Réglementation en vigueur**

Le prestataire est tenu de respecter l'intégralité de la réglementation applicable aux prestations, de mettre en œuvre et de se conformer à l'ensemble des dispositions en vigueur ainsi qu'à toutes les évolutions de ladite réglementation.

Il ne saurait se prévaloir de l'absence de référence à un texte réglementaire, législatif ou à des normes pour prétendre s'y soustraire.

#### **4.8 Mesures de sécurité / Plan de prévention**

Le prestataire et son réseau agréé s'est engagé à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité de l'acheteur et à respecter les prescriptions relatives aux « travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure » figurant au titre 1er du livre V de la quatrième partie du code du travail.

#### **4.9 Audit de sécurité**

Sans préjudice aux dispositions de l'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cyber sécurité, l'UGAP ou l'acheteur peut effectuer ou faire effectuer un audit de sécurité auprès du prestataire ou le cas échéant de ses sous-traitants afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis par ces derniers.

Par ailleurs, le représentant de l'UGAP, de l'acheteur, ou l'organisme mandaté à cette fin, peut, pendant une période de six mois à compter de la fin ou de la résiliation du marché, exercer un contrôle dans les locaux du prestataire et vérifier que les dispositions en matière de destruction de données ont été effectivement appliquées.

## **ARTICLE 5. FORME ET DETERMINATION DES PRIX**

Les prix des prestations figurant dans l'annexe « Prix » à la convention d'exécution et de mandat sont des prix unitaires, le cas échéant, unitaires forfaitisés.

Le prix de la **prestation de gestion générale du véhicule** correspond aux frais de gestion mensuels par véhicule.

Sans préjudice des stipulations ci-dessous sur la révision des prix, les prix indiqués en annexe « Prix » sont des prix plafonds, c'est-à-dire des prix maximum qui ne peuvent pas être dépassés au cours de l'exécution des prestations ; en revanche, ils peuvent être inférieurs.

Le prix de chaque **prestation ou intervention à l'acte** (hors opérations forfaitaires le cas échéant) est déterminé par application du taux de remise figurant en annexe prix, sur le prix public de la/des pièce(s) de rechange + (*soit* prix horaire d'intervention x temps barème, *soit* prix horaire d'intervention x temps passé en réparation).

Pour **les prestations carburant et télépéage**, le cas échéant, les conditions de remises allouées par les pétroliers peuvent faire l'objet d'une mise à jour annuelle. L'acheteur en est informé par le prestataire.

En cas de **souscription de la prestation carburant**, l'acheteur se voit facturer dès l'activation du service une somme forfaitaire d'un montant de **150 € TTC** par véhicule, correspondant aux frais d'activation. Ce montant doit être payé à la souscription de la prestation. Ce montant est remboursable sous forme d'avoir dès la fin de gestion du véhicule et dès la restitution ou opposition de la carte carburant, sur demande de l'acheteur. et sous réserve que le prestataire ait préalablement remboursé l'UGAP. Toute carte carburant perdue, volée, non restituée ou détériorée (c'est-à-dire avec inscription ou marquage indélébile, détruite partiellement ou intégralement...) est facturée **30€ HT** par carte.

En cas de **souscription de la prestation télépéage**, quels que soient les supports utilisés dans la mise en œuvre des conditions de remises, l'acheteur se voit facturer dès l'activation du service une somme forfaitaire de télépéage d'un montant de **30 € TTC** par véhicule correspondant aux frais d'activation. Ce montant doit être payé à la souscription de la prestation. Ce montant est remboursable sous forme d'avoir dès la fin de gestion du véhicule et dès la restitution ou opposition du badge télépéage sur demande de l'acheteur. et sous réserve que le prestataire ait préalablement remboursé l'UGAP. Tout badge de télépéage perdu, volé, non restitué ou détérioré est facturé **30 € HT** par badge indépendamment de la somme susmentionnée.

A la fin d'exécution de la convention, si l'acheteur avait souscrit à la prestation de carburant ou à la prestation télépéage : si le prestataire reste le même au renouvellement du marché, l'UGAP se réserve le droit de transférer sur le nouveau marché les sommes forfaitaires par véhicule correspondant aux frais d'activation des prestations de carburant et de télépéage, dans le cadre de la continuité de l'exécution des prestations.

**Pour la prestation de « gestion de la mission de revente des véhicules »**, lorsque le véhicule est non roulant ou difficile d'accès (exemple : véhicule dans le fossé), un surcoût peut être appliqué à l'acheteur. Ce surcoût est déterminé par le prestataire en fonction de l'état du véhicule au moment du recours à la prestation. Le produit de la revente est directement traité entre le prestataire et l'acheteur, sans passer par l'UGAP. Le prestataire procède au règlement des sommes concernées directement auprès de l'acheteur.

En cas d'assistance ou poursuite du voyage par taxi, en raison de la nature de cette activité, le taux de TVA facturé par l'UGAP à l'acheteur peut différer de celui appliqué par le prestataire à l'acheteur (20 % au lieu de 10 %). L'acheteur est tenu de s'acquitter de la somme facturée par l'UGAP avec le taux de TVA correspondant.

## ARTICLE 6. NATURE DES PRIX - REVISIONS

### 6.1 Prix Fermes

Les prix des prestations suivantes sont fermes et non actualisables sur la durée de la convention d'exécution et de mandat :

- revente d'un véhicule,
- frais de dossier assistance à la personne/poursuite du voyage,
- frais de dossier dépannage/remorquage,
- fourniture d'un badge de télépéage et frais de gestion (hors forfait abonnement),
- les éléments relatifs à la solution de télématique embarquée,

- les éléments relatifs à la solution d'auto-partage,
- les prix des sessions de mise en main et perfectionnement à l'outil de gestion et reporting,
- les frais relatifs au remplacement de documents.

## **6.2 Prix Révisibles**

### **6.2.1 Révision par ajustement au tarif public et variation du taux de remise**

- **1. Prix des pièces de rechange**

Le prix des pièces de rechange est révisable à tout moment à la hausse comme à la baisse par référence à l'ajustement au tarif public du prestataire sur les pièces de rechange du/des constructeur(s) du/des véhicule(s) objet des prestations. La révision s'effectue par application, au nouveau tarif public, du taux de remise minimum figurant en annexe « Prix » mise à disposition dans l'outil de gestion.

Les prix ainsi révisés s'appliquent à l'ensemble des commandes futures à compter de l'entrée en vigueur du tarif public.

- **2. Prix des pneumatiques**

Le prix des pneumatiques est révisable à tout moment à la hausse comme à la baisse par référence à l'ajustement du tarif public du fabricant du/des pneumatique(s) du/des véhicule(s) objet des prestations. La révision s'effectue par application au nouveau barème du fabricant du taux de remise minimum figurant en annexe « prix » mise à disposition dans l'outil de gestion.

Les prix ainsi révisés s'appliquent à l'ensemble des commandes futures à compter de l'entrée en vigueur du tarif public.

Pour la prestation « pneumatiques », les taux de remises minimum peuvent, le cas échéant, varier une fois par an, à la hausse ou à la baisse dans la limite où le prix du produit après application de la remise reste équivalent ou inférieur au précédent prix et en tenant compte de la politique de réajustement du barème fabricant pour la fourniture de pneumatiques. Les produits doivent être techniquement équivalents ou supérieurs aux produits proposés initialement.

### **6.2.2 Révision sur indices**

Les prix des prestations d'honoraires de gestion et des prestations à l'acte ci-dessous ne figurant pas au tarif public du titulaire sont révisés tous les 6 mois, sur demande du prestataire ou de l'UGAP, sur la base d'indices de références du bulletin de statistiques de l'institut national de la statistique et des études économiques – INSEE.

- Prix du véhicule de remplacement,
- Prix de l'expertise,
- Prix d'un contrôle technique/d'une visite réglementaire,
- Prix des dépannages/remorquages (hors frais de dossier),
- Prix du montage/ gardiennage de pneumatique,
- Prix de la prestation convoyage,
- Prix de l'honoraire d'intervention de maintenance et réparation,
- Prix de la prestation conciergerie,
- Prix des abonnements carte carburant et badge de télépéage.

L'application des nouveaux prix dûment révisés est effective à compter de la date d'effet de la révision.

L'ensemble des prix révisés figurant à l'annexe « Prix » sont mis à la disposition de l'acheteur via l'outil de gestion du prestataire.

Sur demande de l'acheteur, l'UGAP transmet les modalités de calculs des prix révisés sur indices.

## **ARTICLE 7. VERIFICATION ET ADMISSION/ RECEPTION**

Sans préjudice des stipulations prévues à l'alinéa ci-dessous, les opérations de vérification, et la décision d'admission, d'ajournement ou de rejet, relèvent de l'acheteur et interviennent dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la date de facturation effective de l'intervention ou de la mise en gestion du matériel.



L'acheteur est tenu d'alerter l'UGAP et le prestataire de toute anomalie dans le délai susmentionné Il doit également fournir tous les justificatifs correspondant aux interventions ou prestations contestées. À défaut d'alerte dans ce délai et de production de ces justificatifs, les prestations sont réputées exécutées et admises.

#### ARTICLE 8. GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATES - PENALITES

Lorsqu'un délai contractuel précisé ci-dessous est dépassé, l'acheteur peut compléter un constat d'anomalie, conforme au modèle joint en annexe 2 aux présentes CGE, et le transmet à l'UGAP via l'adresse mail : gestionflotte@ugap.fr.

Après examen du constat d'anomalie et échanges avec le prestataire, l'UGAP informe l'acheteur du montant des indemnités qu'il peut percevoir, le cas échéant.

L'acheteur est informé de l'existence de pénalités prévues au marché liant l'UGAP au prestataire. Ces pénalités sont, le cas échéant, perçues par l'UGAP directement auprès du prestataire, puis reversées à l'acheteur. Le processus de reversement des pénalités de retard figure à l'article 10 des CGV de l'UGAP.

Dysfonctionnement constaté	Délais	Repères temporels	Montant € Hors Taxes de pénalité
Retard pour la prise en charge d'un véhicule en gestion	21 jours ouvrés avant la date souhaitée de prise en gestion	Ce délai court à compter de la date de réception du fichier d'intégration initial dûment complété	50 € maximum* par jour de retard et par véhicule *sur appréciation de l'UGAP
Retard pour un dépannage / remorquage	40 mn à compter de la demande par l'acheteur	Le délai est compris entre l'heure de saisie téléphonique de la plateforme du prestataire et celle de la prise en charge effective du véhicule pour le dépannage/remorquage figurant le cas échéant sur le récépissé de la prise en charge, sauf cas de force majeur.	20 € par tranche de 15 minutes de retard, dans la limite d'un montant de 200 €.
Retard pour la validation d'un devis	1 jour ouvré	Ce délai court à compter de l'admission du véhicule dans un garage agréé.	50 € par jour ouvré de retard
Retard de début de l'intervention après acceptation du devis par l'acheteur	1 jour ouvré	Ce délai court à compter de la date d'acceptation du devis par l'acheteur ou transmission de l'accord par le prestataire au garage agréé (pour les travaux inférieurs au seuil de délégation) sous réserve que le véhicule en cause soit disponible au lieu d'intervention désigné.	60 € par jour ouvré de retard

Pénalité pour indisponibilité de l'outil de gestion	Lorsque l'outil de gestion est indisponible, indépendamment du bénéficiaire, pendant une durée égale ou supérieure à quarante-huit (48) heures ouvrables.	L'indisponibilité débute à compter du signalement par l'acheteur de l'impossibilité d'utiliser l'outil et s'achève par la remise à disposition de l'outil en état de marche.  Toutefois cette pénalité n'est pas appliquée lorsque l'acheteur est averti en temps utile (au moins 24h à l'avance) d'une maintenance ou intervention sur l'outil de gestion. Cette maintenance ou intervention ne peut excéder une durée de 48h. Au-delà de 48h de maintenance ou intervention, le prestataire encourt la pénalité.	Forfait de cinq cent (500) €
Pénalité portant sur le transfert de fichiers et données / réversibilité	A M+1 de la dernière facturation	Ce délai court à compter de la date de demande de transfert ou d'intégration jusqu'à leur production ou intégration définitive.	100 € par jour ouvré de retard, dans la limite de cinq cent (500) €

## ARTICLE 9. PAIEMENT

Le paiement est exigible mensuellement à terme échu.

### 9.1 La facturation

L'UGAP adresse jusqu'à trois factures mensuelles reprenant :

- les honoraires de gestion,
- les prestations et frais d'activation,
- les prestations relatives à la fourniture du carburant, badge de télépéage et prestations associées exécutées pendant la période écoulée, sous réserve de la réception de la facture du prestataire.

Les modalités de paiement sont celles définies à l'article 6 de la convention d'exécution et de mandat.

Le prestataire contrôle la conformité de la facture émise par l'intervenant avant de procéder à la liquidation de la créance. Le paiement des interventions est assuré par le prestataire auprès de l'intervenant.

Le prestataire se rémunère exclusivement sur les honoraires de gestion faisant l'objet d'une facturation mensuelle distincte.

La facture reprend les données consolidées par famille de prestations. Un fichier EDI détaillant les prestations facturées par l'UGAP est mis à disposition de l'acheteur sur l'outil de gestion.

Les entrées des véhicules en gestion sont comptées à partir du premier jour du mois suivant la demande. Les sorties sont décomptées au dernier jour du mois de la demande.

### 9.2 Demandes de paiement des prestations de fourniture de carburant

Conformément aux articles 256.V et 256 bis III du Code général des impôts (CGI), pour les prestations de fourniture de carburant et badge télépéage, le prestataire, agissant en tant qu'intermédiaire et bénéficiant d'un

mandat de « gestion - d'encaissement » adresse à l'acheteur le compte rendu valant facture.

L'acheteur paie l'UGAP sur la base des éléments contenus dans ce fichier EDI.

## **ARTICLE 10. ÉLÉMENTS CEDES/ CONCEDES / REALISES PAR L'ACHETEUR**

### **10.1 Éléments concédés : concession de droit d'usage des connaissances antérieures**

Le prestataire concède à l'acheteur, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les logiciels (relatifs à l'outil de gestion, à la télématique embarquée et à l'auto-partage), la documentation décrivant les modalités d'emplois de ces logiciels, pour les besoins découlant de l'objet de la convention d'exécution et de mandat.

La concession des droits ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux éléments précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits ou titres de propriété intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La présente concession porte sur l'ensemble de ces éléments, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

### **10.2 Éléments cédés**

Le prestataire cède à l'acheteur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables ou résultats prévus dans la convention d'exécution et de mandat et les présentes CGE ainsi qu'à tout autre résultat ou élément nécessaire à la réalisation desdits livrables. Il s'agit notamment de l'ensemble des documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément réalisé par le prestataire pour le compte exclusif de l'acheteur.

Le prestataire cède, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non-exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les éléments visés ci-dessus, conformément à la finalité de la convention d'exécution et de mandat.

La cession des droits ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux éléments précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits ou titres de Propriété Intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La présente cession porte sur l'ensemble de ces éléments, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Cette cession est réalisée à titre non-exclusif, sauf lorsque l'exclusivité est rendue nécessaire par la nature des résultats ou livrables :

1. Les résultats/livrables ont pour objet de distinguer l'identité propre de l'acheteur ou de ses services ou produits par rapport aux autres entités, services ou produits (tels que dénominations, logos, slogans, chartes graphiques) ;
2. Les résultats/livrables ont pour objet de promouvoir l'acheteur, ses produits et services et plus généralement ses missions de service public (telles que campagnes de promotion, ou de communication) ;
3. Les résultats/livrables qualifiés de confidentiels.

Lorsque l'acheteur et le prestataire conviennent contractuellement d'une cession exclusive, le surcoût engendré par cette exclusivité fait l'objet d'un devis facturé par le prestataire et accepté par l'acheteur.

### **10.3 Connaissances antérieures de l'acheteur**

L'ensemble des données concernant la flotte de l'acheteur, les documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément remis, ou mis à la disposition du prestataire par l'acheteur dans le cadre de l'exécution des prestations restent la propriété exclusive de l'acheteur.

Leur reproduction ou leur utilisation par le prestataire, à d'autres fins que l'exécution des prestations est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'acheteur. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution des prestations. Le prestataire s'engage à les détruire à l'issue de l'exécution des prestations.

Le prestataire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte, du fait de l'exécution des prestations prévues dans la convention d'exécution et de mandat lorsque les prestations ont été réalisées par l'acheteur.

Les dispositions du présent article demeurent en vigueur après la cessation de la convention d'exécution et de mandat, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation de la convention d'exécution et de mandat, qu'il y ait ou non faute du prestataire.

#### **10.4 Etendue des droits**

Il est précisé que les droits concédés / cédés au titre du présent article, comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, de modifier, d'arranger, de corriger, de traduire les connaissances antérieures ou résultats/livrables en toutes langues, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés ci-après.

- le droit de reproduction comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de reproduire les connaissances antérieures et/ ou résultats/ livrables, pour quelque usage que ce soit, par quelque procédé que ce soit, connu ou inconnu y compris non prévisible, sur tout support, actuel ou futur et sans limitation de nombre ; tel que papier, électronique, numérique, analogique, magnétique, optique, vidéographique, pour toute exploitation, y compris en réseau sans limitation de nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tous supports.
- Le droit de représentation et de distribution comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de communication au public et de mise à disposition du public des connaissances antérieures ou résultats/livrables, en tout ou partie, directement ou indirectement, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes et procédés, connus ou inconnus, sous toute forme, et auprès du public en général ou de catégories de public en particulier, de manière que chacun puisse y avoir accès de l'endroit et au moment qu'il choisit individuellement.
- Les droits portant sur les connaissances antérieures ou résultats/livrables qui ont la forme de logiciels comportent, en outre, notamment les droits d'évaluer, d'observer, de tester, de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, de modifier, d'arranger, décompiler, assembler, transcrire tout ou partie des résultats, d'en faire la maintenance préventive, corrective, adaptative et évolutive, d'en réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de le traduire en toute langue, transcrire dans tout langage de programmation, configurer, interfacier avec tout logiciel, base de données, produit informatique, d'en réutiliser les algorithmes à toutes fins, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, faire tous actes aux fins d'interopérabilité avec d'autres systèmes créés de manière indépendante.

Il est convenu que la rémunération de la concession/cession des droits prévus au présent article est incluse dans le prix perçu par le prestataire au titre de son marché, les bases de calcul d'une rémunération proportionnelle ne pouvant être pratiquement déterminées.

Néanmoins, lorsque les parties conviennent d'une cession exclusive des livrables/résultats, au profit de l'acheteur, une rémunération peut être établie sur devis facturé par le prestataire et accepté par l'acheteur.

Les stipulations du présent article demeureront en vigueur après la cessation de la convention d'exécution et de mandat, pour quelle que cause que ce soit.

#### **10.5 Garantie d'éviction et de propriété intellectuelle**

Le prestataire a déclaré et garanti à l'acheteur, être le légitime détenteur ou avoir acquis l'ensemble des droits, notamment des droits de propriété intellectuelle, sur les connaissances antérieures ou livrables.

Le prestataire garantit l'acheteur contre toute revendication ou procédure, quels qu'en soient la forme, l'objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l'exécution des prestations aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l'apparition d'une contestation émanant d'un tiers ou d'un trouble dans la jouissance concernant les prestations fournies, le prestataire s'est engagé à prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser.

La responsabilité du prestataire n'est pas engagée pour toute allégation concernant :

- les connaissances antérieures que l'acheteur a fournies au prestataire pour l'exécution des prestations ;
- les éléments incorporés dans les résultats/livrables à la demande expresse de l'acheteur ;
- les modifications, adaptations apportées aux résultats/livrables, si la cause de l'allégation trouve

son fondement dans une modification ou une adaptation apportées par l'acheteur ou à sa demande expresse.

## **ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **11.1 Confidentialité**

Le prestataire et l'acheteur qui, à l'occasion de l'exécution des prestations, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du prestataire ou de l'acheteur, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.

De plus, le prestataire s'engage à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

En particulier, le prestataire s'engage à ne pas utiliser, sans l'accord de l'acheteur selon le cas, ses connaissances sur les produits, logiciels, lieux d'implantation des prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'acheteur, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, le prestataire s'est engagé en outre à prendre les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis et le secret des correspondances.

En particulier le prestataire ne peut utiliser les coordonnées ou les données de facturation de l'acheteur pour une prospection ou une opération commerciale, à l'exception de celles concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre le prestataire, l'UGAP et l'acheteur ;

Le prestataire ne communique pas à des tiers les informations de facturation qu'il détient, sauf pour le respect des lois applicables.

Le prestataire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution des prestations. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties.

### **11.2 Protection des données à caractère personnel**

#### **11.2.1 Qualification des parties**

Dans le cadre de la gestion administrative du marché, l'UGAP est qualifiée de responsable de traitement.

S'agissant de l'exécution des prestations objet des présentes CGE et nécessitant un traitement de données à caractère personnel entre l'acheteur et le prestataire, par principe, l'acheteur est qualifié juridiquement de responsable de traitement, cependant que le prestataire est sous-traitant au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD). Par suite, l'acheteur et le prestataire concluent directement un accord relatif à la protection des données, conformément à l'article 28 du règlement précité.

Toutefois, il est rappelé que cette qualification de principe des rapports contractuels entre l'acheteur et le prestataire en matière de traitement de données à caractère personnel doit faire l'objet d'un examen au cas par cas, traitement par traitement, avant l'exécution des prestations objets du marché par les parties. L'acheteur et le prestataire restent libres de qualifier autrement leurs rôles respectifs dans les activités de traitement qu'elles sont amenées à réaliser pour l'exécution du présent marché.

Dans chacun des scénarii précédemment cités, il appartient à l'acheteur et au prestataire de faire leur affaire personnelle des formalités leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données, de sorte que l'UGAP ne peut être tenu responsable, à un titre quelconque, de tout préjudice, direct ou indirect, résultant de l'inexécution de leurs obligations respectives.

### 11.2.2 Engagements des parties

L'acheteur doit respecter toute disposition résultant :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le prestataire s'est engagé à respecter la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel ainsi que son obligation de confidentialité. A titre supplétif des stipulations convenues, le cas échéant, entre les parties dans le cadre d'un accord dédié à la protection des données, le prestataire s'est engagé notamment à :

- collecter, traiter et héberger les données à caractère personnel confiées par l'acheteur dans le respect, le cas échéant, de ses instructions écrites - à défaut, conformément à la réglementation précitée ;
- garantir le respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de transferts de données personnelles (article 44 et suivants du RGPD) ;
- mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée pour protéger les données à caractère personnel, en prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre et la nature, la portée, le contexte et les finalités du traitement ainsi que les risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque ;
- assister, le cas échéant, l'acheteur dans sa réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données lorsque le ou les traitements de données personnelles issus de la prestation objet du marché sont susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées ;
- respecter les droits des personnes concernées par le traitement de données personnelles objet de la prestation ;
- notifier au responsable du traitement toute violation de donnée dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et en informer l'UGAP.

De plus, à l'occasion de l'exécution des prestations, le prestataire est susceptible d'avoir accès à certaines données à caractère personnel soumises à la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Conformément à cette loi, le prestataire s'est engagé à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. Le prestataire s'est engagé donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel et ses sous-traitants :

- ne faire aucune copie des documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel qui lui sont confiées, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des prestations ;
- ne pas utiliser les documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées aux prestations ;
- ne pas divulguer les informations à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des prestations ;
- prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques relatifs aux informations à caractère personnel en cours d'exécution des présentes ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations à caractère personnel traitées pendant la durée des prestations.

L'acheteur ou l'UGAP peuvent procéder à toute vérification qui paraîtrait utile pour constater le respect de ses obligations par le prestataire au titre du présent article.

**ARTICLE 12. DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES OU ZONE PROTEGEE**

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'acheteurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire doit, en outre, respecter, les dispositions suivantes :

**12.1 L'autorisation d'accès à une zone protégée**

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'acheteur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact.

L'acheteur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire s'est engagé à communiquer à l'acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s)protégée(s), dans un délai minimum de 20 jours avant la date d'intervention.

Conformément à l'article L. 211-2 du code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à proposer à l'acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Concernant les contrats de travail du personnel, le prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites acheteurs détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'article 3 de l'arrêté du 9 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe 17 de ladite l'instruction générale interministérielle.

**12.2 Le contrôle élémentaire**

Lorsque le personnel intervient en zone réservée ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'article 32 de l'Instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.

**12.3 Enquête administrative**

En application des articles L. 114-1 et R. 114-4 du code de la sécurité intérieure, l'autorité contractante peut solliciter du service compétent que soit diligentée une enquête administrative à l'encontre d'une personne morale et de son personnel. Le service compétent adresse son avis, dans une fiche navette, à l'autorité contractante et au service du haut fonctionnaire de défense et de sécurité concerné (5.3.2.2 et 5.3.2.3 de la nouvelle instruction interministérielle).

**12.4 Concernant la tenue vestimentaire du personnel**

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

## **12.5 Concernant la confidentialité**

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés classifiés, le prestataire s'est engagé, en outre à respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution des prestations, la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel les prestations sont exécutées ou dans tout autre lieu d'exécution.

Le prestataire a reconnu :

- avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et des dispositions de l'arrêté du 13 novembre 2020 modifié par l'arrêté du 9 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale.
- qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
  - avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal ;
  - qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire s'est engagé à remettre à l'acheteur la ou les déclarations individuelles mentionnées ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.





## ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE BASE ET DES PRESTATIONS A L'ACTE DANS LE CADRE DES INTERVENTIONS DE GESTION DE FLOTTE

### 1. Description de la prestation de base

La prestation de base comprend toute intervention mécanique et relative à la carrosserie, en sus des prestations listées ci-dessous :

#### 1. Pneumatiques

La gestion des pneumatiques est incluse dans la gestion générale du véhicule et comprend :

- l'accès à la prestation ;
- l'accès au réseau agréé/points de service du prestataire ;
- le conseil/le contrôle (notamment le suivi et la surveillance des consommations ainsi que l'alerte du l'acheteur le cas échéant) ;
- le compte-rendu (notamment l'intégration de toutes les données relatives aux pneumatiques dans les états transmis à l'acheteur) ;
- le paiement de la prestation effectuée par le réseau agréé/points de service par le prestataire pour le compte de l'acheteur.

Cette prestation couvre les interventions suivantes :

- la fourniture des pneumatiques compatibles avec les véhicules composant la flotte objet des prestations et leur montage (démontage, remontage, valve, équilibrage) ;
- la réparation des pneumatiques en cas de crevaison ;
- le stockage/gardiennage des pneumatiques en cas de monte de pneumatiques d'hiver ; avec le cas échéant, le suivi des pneumatiques en gardiennage ;
- la vérification de la géométrie des trains roulants en cas d'usure anormale ;
- l'inventaire du stockage.

Le prestataire doit veiller à ce que les pneumatiques montés ne soient pas des produits rechapés, sauf demande du gestionnaire de parc.

Le choix des pneumatiques à monter revient à l'acheteur. En aucun cas le prestataire ne peut imposer de restrictions à son réseau de distributeurs ; le prestataire assure un service de conseil.

#### 2. Vitrages

Cette prestation couvre les interventions suivantes :

- la fourniture des vitrages compatibles avec les véhicules composant la flotte de l'acheteur et leur montage ;
- la réparation des vitrages en cas d'impacts réparables.

Le prestataire peut proposer la mise en place de partenariats spécifiques sans possibilité d'en exclure d'autres dans la mesure où ces derniers respectent les dispositions tarifaires prévues à l'annexe « Prix » ou proposent de meilleures conditions.

Le cas échéant, le prestataire peut proposer la réalisation de la prestation directement sur le site de l'acheteur.

La gestion des vitrages est incluse dans la gestion générale du véhicule et comprend :

- l'accès au réseau agréé du prestataire ;
- le compte-rendu ;
- le paiement de la prestation effectuée par le réseau agréé par le prestataire pour le compte de l'acheteur.

#### 3. Gestion des contrôles techniques et visites réglementaires

Les contrôles techniques et visites réglementaires s'effectuent dans un centre de contrôle technique agréé par

l'État.

La prestation de contrôles techniques/visites réglementaires couvre notamment :

- Les contrôles techniques/réglementaires obligatoires ;
- les visites techniques complémentaires (notamment visite de contrôle pollution pour les véhicules utilitaires) ;
- les contre-visites ;
- les contrôles volontaires.

#### **4. Mise en main de l'outil de gestion à destination des acheteurs**

Le prestataire assure une première mise en main gratuite en visioconférence (à distance) des acheteurs à l'outil de gestion et met à leur disposition une présentation du guide utilisateur.

La mise en main de l'outil à destination des acheteurs intervient après la mise en gestion des véhicules et au plus tard deux mois après cette prise en gestion.

Elle peut se dérouler en visioconférence (à distance) et, selon les besoins de l'acheteur, en présentiel dans les locaux de ce dernier moyennant un coût.

Le prestataire se tient gratuitement à disposition de l'acheteur pour l'organisation de nouvelles sessions en visioconférence lors de changement des gestionnaires de parc.

Lorsque la session se déroule en visioconférence ou en présentiel, l'ensemble des supports (tutoriels, guides, fiches...) sont fournis en format dématérialisé au plus tard lors du déroulé de la session.

Lorsque la session se déroule dans les locaux de l'acheteur, elle est d'une durée d'une demi-journée et est destinée au(x) gestionnaire(s) du parc désigné(s) par l'acheteur.

Le nombre de participants par session en présentiel est limité à vingt (20) personnes.

Aucun enregistrement ne peut être réalisé pendant les sessions de formation sauf accord des participants.

Afin de prendre en compte les problèmes d'organisation et de disponibilité du(des) gestionnaire(s) de parc, cette session se tient dans les locaux désignés par l'acheteur.

Tous les frais liés au déplacement de l'intervenant (transport, hébergement, restauration) sont inclus dans le prix de la gestion générale du véhicule.

## **2. Description des prestations optionnelles**

Les prestations optionnelles s'entendent comme des prestations complémentaires à la prestation de base générant un coût mensuel supplémentaire par véhicule et listées à l'annexe prix à la convention d'exécution et de mandat.

### **1. Dépannage/remorquage**

La prestation dépannage/remorquage intervient lorsque le véhicule est immobilisé et ne peut être utilisé en conformité avec les prescriptions du code de la route ou sans induire un danger pour l'utilisateur ou pour les tiers.

La gestion du dépannage/remorquage comprend :

- l'accès à la prestation ;
- l'accès au réseau agréé/points de service du titulaire ;
- le conseil/le contrôle ;
- le compte-rendu (notamment l'intégration de toutes les données relatives au dépannage, au remorquage dans les états transmis au bénéficiaire) ;
- le paiement des interventions effectuées par le réseau agréé/points de service par le titulaire pour le compte du bénéficiaire.

Cette prestation de gestion peut être souscrite par l'acheteur de façon complémentaire à d'éventuels contrats

d'assurance prenant déjà en compte cette prestation.

Le prestataire assure un service téléphonique d'assistance à l'utilisateur et de dépannage seul ou de dépannage avec remorquage auprès du garage (réseau agréé/points de service) le plus proche. Cette prestation est accessible par un numéro vert gratuit (figurant sur la carte accréditive) 24h/24 et 7j/7.

Le prestataire ne peut s'opposer au dépannage d'un véhicule par un réparateur doté de moyens adaptés et contacté directement par l'acheteur, sous réserve du respect des conditions tarifaires précisées dans l'annexe « Prix ».

La prestation de gestion du dépannage/assistance au véhicule peut être souscrite seule, en sus de la gestion générale du véhicule.

Toutefois, la prestation d'assistance à la personne ne peut être souscrite qu'en complément de l'assistance au véhicule.

L'acheteur n'ayant pas souscrit à la gestion générale d'un « dépannage/remorquage » se voit appliquer des frais de gestion par dossier pour cette prestation, en cas de demande exceptionnelle de dépannage/remorquage.

## 2. Assistance à la personne / poursuite du voyage

La prestation d'assistance à la personne ne peut être souscrite qu'en complément de l'assistance au véhicule (prestation de dépannage/remorquage).

En cas d'immobilisation du véhicule pendant plus de 24 heures, le prestataire propose à l'utilisateur une solution adaptée à sa situation. De ce fait, il prend en charge l'une des actions suivantes (ces prestations sont ensuite intégrées dans les factures mensuelles et sont payées par l'acheteur) :

- l'hébergement : les frais d'hôtel dans la limite de 150 euros TTC par nuit et par personne, dans la limite du nombre de places prévues sur la carte grise du véhicule et avec un maximum de 3 nuitées.
- le retour au domicile ou poursuite du voyage (prestation non cumulable avec la prestation hébergement) : les frais d'acheminements de l'acheteur jusqu'à leur domicile ou leur destination initiale. Cet acheminement peut se faire sous 4 formes (non cumulatives) :
  - En taxi ou équivalent dans la limite de 100 km (attention, en raison de la nature de l'activité de taxi, le taux de TVA facturée par l'UGAP à l'acheteur peut différer de celle appliquée par le prestataire à l'acheteur. L'acheteur est tenu de s'acquitter de la somme facturée par l'UGAP avec le taux correspondant)
  - En train (1ère ou 2ème classe),
  - En avion classe économique,
  - la mise à disposition d'un véhicule de remplacement par application des conditions prévues pour les véhicules de remplacement.
- les frais de liaison : le prestataire organise la prise en charge d'un trajet en taxi pour effectuer la liaison garage/gare ; garage/aéroport ; garage/agence de location, garage/lieu d'hébergement...).
- la récupération du véhicule réparé par l'acheteur (ou son représentant) : le prestataire organise le transport de l'acheteur (ou son représentant) en taxi ou équivalent dans la limite de 100 km, en train (1ère ou 2ème classe), en avion en classe économique, ou en véhicule de remplacement et le cas échéant les frais de liaison (gare/garage-aéroport/garage-stations courte durée/garage).

Le prestataire peut, le cas échéant, organiser (de manière non cumulative) :

- le convoyage du véhicule par un chauffeur en France Métropolitaine : le prestataire organise la prise en charge du convoyage du véhicule par le prestataire après réparation vers l'endroit fixé par l'acheteur (lieu de travail, domicile ...),
- le rapatriement du véhicule (depuis l'étranger) : le prestataire organise la prise en charge du rapatriement du véhicule depuis les pays de l'Union européenne vers le garage le plus proche de l'endroit souhaité par l'acheteur.

### 3. Véhicule de remplacement

Cette prestation couvre les cas d'immobilisation d'un véhicule tels que panne, maintenance, réparation, accident, mise en épave, vol, destruction (liste non exhaustive).

En cas de besoin et dans les cas prévus dans le présent document, le prestataire organise la mise à disposition de l'acheteur un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, assuré tous risques, kilométrage limité (250km/jour, calcul au cumul de la durée de location).

Il ne peut être exigé aucune empreinte de carte bleue ou de dépôt de caution. La

gestion du véhicule de remplacement comprend :

- l'accès au réseau agréé du prestataire ;
- le compte-rendu (notamment l'intégration de toutes les données relatives aux véhicules de remplacement dans les états transmis à l'acheteur) ;
- le paiement de la prestation effectuée par le réseau agréé par le prestataire pour le compte de l'acheteur ;

Cette prestation **exclut** :

- le plein de carburant à la restitution ;
- l'abandon local ;
- la taxe d'aéroport/gare ;
- la franchise pour dommage sur véhicule ;
- les dommages constatés lors de la restitution du véhicule ;
- les frais liés aux infractions aux dispositions du code de la route ;
- liste non limitative (siège auto, chaînes/chaussettes, etc).

Le prestataire informera par email le gestionnaire de parc de la réservation d'un véhicule de remplacement et de ses prolongations éventuelles.

### 4. Gestion de la fourniture de/s carte/s carburant (carte pétrolier/carte pour recharge électrique/carte pour recharge électrique et carburant) quel que soit le fournisseur

Le prestataire met à la disposition de l'acheteur une ou plusieurs cartes carburant d'un/de plusieurs réseau(x) pétrolier(s) permettant la prise de carburant dans les stations de leurs réseaux.

Le possesseur d'une carte carburant fournie par le prestataire peut prendre du carburant dans le réseau du ou des pétroliers choisis. Selon le paramétrage demandé, les cartes carburant peuvent aussi permettre le lavage du matériel dans les stations équipées, le paiement des péages et éventuellement de certains parkings ainsi que les achats boutique.

Le prestataire pourra proposer des cartes à puce ou toute autre technologie permettant le blocage des utilisations :

- sur des périodes définies par l'acheteur (Blocage le samedi-dimanche et jours fériés...).
- par des montants maximum
  - pour les achats boutiques
  - de lubrifiants
  - lavage...

Les cartes sont affectées à un véhicule.

La gestion de la(des) carte(s) carburant fournie(s) par le prestataire comprend :

- l'accès à la prestation ;
- l'accès au réseau agréé du prestataire (selon la/les carte(s) fournie(s) par le prestataire) ;
- le conseil/le contrôle ;
- le cas échéant, le compte-rendu (notamment la reprise des données techniques et financières liées à l'utilisation de la(des) carte(s) (kilométrage déclaré, type de carburant, quantité, groupe date/heure/lieu de prise de carburant, toute anomalie ou irrégularité concernant l'enlèvement de carburant, et le cas échéant, paiement du lavage, des autoroutes, de parking)) ;

- le paiement du carburant, et le cas échéant des prestations annexes, fourni(es) par le réseau agréé.

### 5. Gestion de la fourniture d'un badge de télépéage

Cette prestation comprend la fourniture du badge permettant une utilisation nationale, l'abonnement mensuel du matériel et la gestion de la facturation.

Le traitement des données est effectué par le prestataire via l'outil de gestion.

A la date d'échéance de la convention d'exécution et de mandat, les badges doivent être restitués au prestataire. A défaut, l'acheteur s'engage à régler au prestataire toutes consommations liées à l'utilisation de ces badges.

### 6. Gestion de la télématique embarquée

La prestation peut être souscrite sur la base de boîtiers natifs (installation sur la chaîne de montage du constructeur) et activés à la demande de l'acheteur. Si le véhicule ne dispose pas d'un boîtier natif, l'acheteur peut acquérir ou louer auprès du titulaire des boîtiers de connexion pour les faire poser en accessoire. Dans ce cas, la pose ou la dépose dudit boîtier est réalisée conformément aux indications de l'onglet n°3 « remise minimum et montant maximum » de l'annexe « prix ».

La prestation est souscrite pour une durée minimum de 12 mois. En cas de demande d'arrêt anticipé, l'abonnement du pack est dû pour les mois restant à courir

Les solutions proposées par le prestataire doivent :

- préserver la garantie du constructeur du véhicule ;
- être interopérables, c'est-à-dire fournir des fichiers de données compatibles avec une intégration dans un logiciel ; garantir la fiabilité des données recueillies ;
- préserver l'intégrité et la qualité des données recueillies lors de leur transmission ;
- garantir la protection des données personnelles conformément à la réglementation en vigueur ;
- les fonctions de géolocalisation et de geofencing doivent pouvoir être désactivées.

Les remontées de données de géolocalisation ou de geofencing doivent pouvoir être désactivées par l'acheteur.

La prestation de télématique embarquée permet de s'assurer de l'état de fonctionnement du véhicule et d'anticiper les incidents. Grâce aux boîtiers connectés aux systèmes d'information, le dispositif collecte notamment des informations sur l'état des différents organes (vérifications des niveaux des fluides, de la pression des pneus de la consommation moyenne, température, alertes mécaniques...).

L'interface d'intégration des données dans le logiciel de gestion propre à l'acheteur est à sa charge.

Dans le cas où l'acheteur aurait déjà fait poser des boîtiers par ses propres moyens, celui-ci peut toutefois bénéficier de la prestation de télématique embarquée uniquement dans le cas où les boîtiers sont compatibles avec la solution.

L'acheteur est tenu de respecter un délai de 72 heures ouvrés auprès du titulaire en cas d'impossibilité d'honorer le rendez-vous pour la pose du/des boîtiers. En cas de non-respect du délai de prévenance, l'acheteur se verra appliquer un prix horaire de la pose du/des boîtier(s).

### 7. Gestion de la solution d'autopartage

L'auto-partage est une solution d'optimisation de véhicules en libre-service au sein d'une même structure permettant l'usage successif par plusieurs utilisateurs par le biais d'un outil de réservation en ligne matérialisé par la mise à disposition de l'acheteur d'une plate-forme de gestion des disponibilités et accréditations et suivi des prêts (historisation des affectations).

L'acheteur mentionne au titulaire la durée précise de son abonnement au moment de la souscription de la prestation sachant que la durée minimum est de 12 mois. En cas de demande d'arrêt anticipé, l'abonnement est dû pour les mois restant à courir.

L'acheteur accède aux différentes prestations figurant à l'annexe « Prix » à la convention d'exécution et de mandat conformément aux indications figurant à l'onglet n°2 « prestations à l'acte » et selon le descriptif contenu dans l'offre du titulaire.

Pour l'accès à cette prestation, le véhicule doit être équipé d'une condamnation centralisée des portes.

Si le véhicule ne dispose pas d'un boîtier natif, l'acheteur peut acquérir ou louer et faire procéder à la pose du/des boîtiers conformément aux indications de l'onglet n°3 « remise minimum et montant maximum » de l'annexe « prix ».

Dans le cas où l'acheteur aurait déjà fait poser des boîtiers par ses propres moyens, celui-ci peut toutefois bénéficier de la prestation de télématique embarquée dans le cas où les boîtiers sont compatibles avec la solution.

L'acheteur est tenu de respecter un délai de 72 heures ouvrés auprès du titulaire en cas d'impossibilité d'honorer le rendez-vous pour la pose du/des boîtiers. En cas de non-respect du délai de prévenance, l'acheteur se verra appliquer un prix horaire de la pose du/des boîtier(s)

### **3. Description des prestations à l'acte**

Les prestations et interventions à l'acte s'entendent comme les prestations non incluses dans la prestation de base, survenant au fil de l'eau en fonction du besoin identifié par le bénéficiaire, et facturées à l'euro euro.

Ces prestations et interventions génèrent une facturation de frais supplémentaires à l'acte lorsque l'acheteur y a recours.

L'acheteur ne peut commander ces prestations et interventions que s'il a préalablement commandé la prestation de base correspondante.

L'acheteur peut demander au prestataire de mettre en œuvre des prescriptions et des normes d'entretien liés à l'âge ou au kilométrage des matériels. Ces éléments peuvent être actualisés en cours d'exécution.

Les prestations à l'acte sont listées au point B ci-dessous, et à l'annexe « Prix » à la convention d'exécution et de mandat. Les interventions ne peuvent faire l'objet d'une liste.

#### **A. Description de la gestion des interventions**

##### **1. Organisation des accords maintenance et réparation du véhicule**

La maintenance/réparation permet au véhicule d'être en état de rouler conformément aux prescriptions du code de la route, de remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu et d'assurer la sécurité des utilisateurs.

Le prestataire gère la réalisation des opérations de maintenance et de réparation dans son réseau agréé ou dans un réseau respectant les préconisations d'entretien du constructeur. Le choix du garage au sein du réseau agréé ou tiers appartient à l'acheteur.

Sauf accord de l'acheteur, le prestataire ne peut imposer à ce dernier de présenter un véhicule dans des points de services (réseau agréé) différents suivant la nature des interventions à réaliser, sous réserve que le garage accepte les conditions du marché conclu entre l'UGAP et FATEC.

Le prestataire est seul habilité à délivrer des accords d'intervention et est l'interlocuteur principal des garages agréés ou tiers.

Le réseau valable au jour de la signature de la convention d'exécution et de mandat peut évoluer au fur et à mesure de l'exécution des prestations.

Le cas échéant, l'acheteur peut proposer le référencement d'un garage ou réseau si ces derniers satisfont aux stipulations des présentes CGE et sous réserve de son acceptation par le prestataire.

L'acheteur peut demander la réalisation de l'intervention dans un réseau parallèle, non agréé par le

prestataire, dans la mesure où ce dernier se conforme aux conditions protocolaires du prestataire et respecte les engagements tarifaires des présentes CGE.

Les opérations de maintenance/réparation sont garanties conformément à la réglementation en vigueur par le réseau agréé du prestataire qui s'assure de leur bonne application, dans le respect des stipulations des présentes CGE.

## 2. Accords particuliers entre le prestataire et certains garages ou réseaux de garages (protocole)

Pendant toute la durée d'exécution de la convention d'exécution et de mandat, le prestataire doit faire bénéficier de ses meilleurs accords (protocoles, prix issus de négociations avec son réseau agréé...).

Dans le cas où l'acheteur détient un ou plusieurs contrat(s) plus avantageux, le prestataire s'engage à en faire appliquer les conditions pour l'exécution des prestations.

Le prestataire ne peut pas refuser l'application de remises supérieures à celles prévues à l'annexe « Prix » à la convention d'exécution et de mandat, si celles-ci sont consenties par un membre de son réseau agréé. Les procédures d'accord automatisées ne sauraient être un obstacle à l'application de cette mesure.

Il appartient à l'acheteur de communiquer ces informations dans la mesure où il souhaite voir appliquer cette clause et dans la mesure où le point de service accepte de rétrocéder ces droits et avantages au prestataire et respecte les conditions d'agrégation au réseau du prestataire.

Le prestataire peut proposer la mise en place de partenariats spécifiques sans possibilité d'exclure d'autres prestataires dans la mesure où ces derniers respectent les dispositions tarifaires et techniques prévues à l'annexe « Prix » et documents d'entretien du véhicule ou proposent de meilleures conditions.

En aucun cas, le prestataire ne peut imposer de restrictions à son réseau agréé/point de service ; le prestataire assure un service de conseil.

## **B. Description des prestations à l'acte**

### 1. Gestion des missions d'expertise

A la demande de l'acheteur (le cas échéant, en complément de l'expertise réalisée par l'assureur) le prestataire mandate un(des) expert(s) automobile(s) agréé(s), notamment pour estimer l'étendue et le coût d'une opération de maintenance/réparation ou la valeur résiduelle du véhicule après sinistre total.

Trois types de prestations sont possibles lors du mandatement d'un expert automobile agréé :

- Photo expertise : chocs légers qui ne nécessitent pas obligatoirement le déplacement d'un(des) expert(s).
- Expertise simple : dans le cas où la situation nécessite le déplacement sur site d'un(des) expert(s) automobile pour diagnostiquer le véhicule. Il(s) se prononce(nt) ensuite sur le caractère techniquement irréparable du véhicule ou le cas échéant, la possibilité de le réparer sans que le véhicule soit déclaré comme étant dangereux.
- Expertise pour véhicule gravement endommagé : quand le véhicule sinistré est déclaré dangereux (suspension de l'autorisation de circuler), mais réparable, et dans le cas où l'acheteur décide d'effectuer les travaux, une deuxième intervention pour constater les travaux de réparation et vérifier si le véhicule est de nouveau en état de circuler dans des conditions normales de sécurité. L'autorisation de circuler est alors rétablie par les autorités compétentes.

Le cas échéant, le prestataire peut également indiquer à l'acheteur la valeur vénale du véhicule dans le cadre des travaux à effectuer.

### 2. Gestion de la mission de revente des véhicules pour compte

Cette prestation est proposée à l'acheteur sauf dispositions réglementaires contraires.

Cette prestation peut être souscrite occasionnellement par l'acheteur, elle comprend notamment la gestion des opérations suivantes :

- le contrôle et le suivi du véhicule appartenant à la flotte objet des prestations commandées ;
- les formalités administratives de mise en vente (hors duplicata de carte grise le cas échéant) ;
- la communication de la valeur vénale du véhicule ;
- l'estimation de la valeur de revente du véhicule sur demande expresse de l'acheteur ;
- la gestion du contrôle technique du véhicule ;
- la préparation du véhicule (la dépersonnalisation du véhicule, le nettoyage du véhicule...) ;
- l'enlèvement et le transport du véhicule en liaison avec la salle des ventes ;
- les frais de publicité ;
- la vente du véhicule par un commissaire-priseur et sa gestion administrative ;
- la mise à jour des informations dans l'outil de gestion ;
- les frais inhérents à la mise en vente en salle des ventes (notamment frais relatifs au commissaire-priseur) ;
- la transmission de l'historique d'entretien et réparation du véhicule ;
- la réception, le contrôle et l'envoi du règlement à l'acheteur.

Si le prestataire ne dispose pas de l'information, l'acheteur doit fournir l'historique des entretiens et des réparations par véhicule ou tous documents complémentaires nécessaires pour procéder à la mise en vente.

Lorsque le véhicule est non roulant ou difficile d'accès (exemple : véhicule dans le fossé), un surcoût peut être appliqué à l'acheteur. Ce surcoût est déterminé par le prestataire en fonction de l'état du véhicule au moment du recours à la prestation.

Le prestataire tient à la disposition de l'acheteur une description des modalités pratiques de cette revente sur l'outil de gestion. **Le produit de la vente est directement traité entre le prestataire et l'acheteur.**

### 3. Prestation de Conciergerie

Cette prestation doit, au minimum, permettre les prestations suivantes qui sont accessoires complémentaires à la prestation principale d'entretien et/ ou de réparation :

- Service de jockeyage,
- Lavage intérieur, lavage extérieur sur site ou non,
- Vérification des niveaux usuels.

### 4. Gestion du convoyage

Hors assistance/dépannage/remorquage, cette prestation permet le transport d'un site à un autre site, à la demande de l'acheteur dans la limite du périmètre géographique précisé dans l'Article 1 des présentes CGE.

La gestion du convoyage comprend :

- l'accès à la prestation ;
- l'accès au réseau agréé/points de service du titulaire ;
- le conseil/le contrôle ;
- le compte-rendu (notamment l'intégration de toutes les données relatives au convoyage dans les états transmis au bénéficiaire) ;
- le paiement de la prestation effectuée par le réseau agréé/points de service par le titulaire pour le compte du bénéficiaire.

### 5. Formation supplémentaire à l'outil de gestion et de reporting

L'acheteur peut commander une session supplémentaire à l'outil de gestion en présentiel dans ses locaux et pour 20 personnes maximum, conformément à l'annexe « Prix ».

### 6. Accompagnement aux démarches administratives

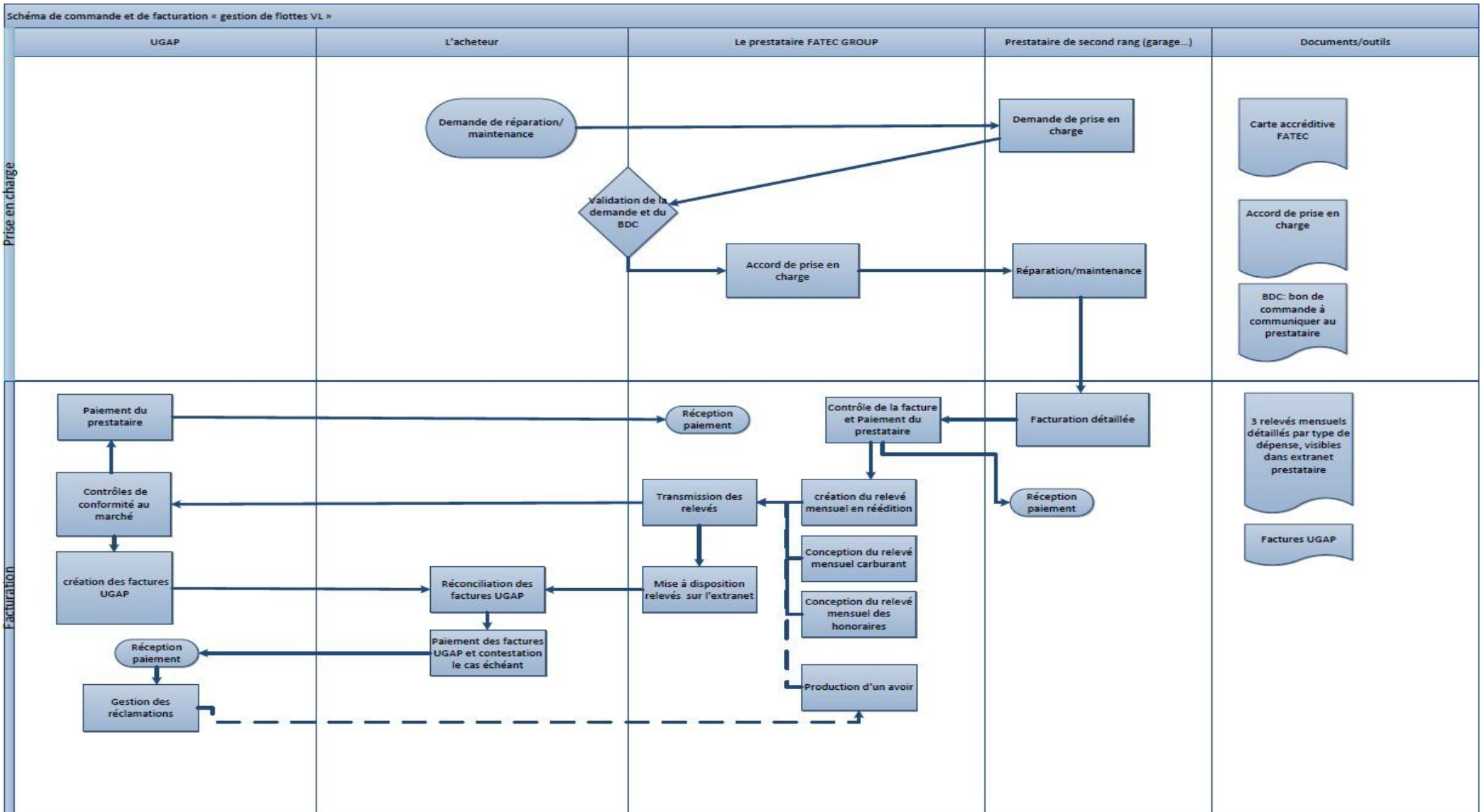
Ces services permettent un accompagnement de l'acheteur par le titulaire sur les prestations suivantes :

- Accompagnement aux déclarations et préparations dossiers CNIL (ex : télématique embarquée...)




- Vignette Crit'Air (traitement de l'information, commande, envoi, gestion du processus, etc.)
- Accompagnement aux démarches administratives pour changement d'immatriculation comprenant traitement, commande et envoi (ex : changement d'adresse, duplicata CI)
- Accompagnement aux démarches administratives d'immatriculations de véhicules neufs sans mise en gestion.

**ANNEXE 2 : SCHEMA DE COMMANDE ET DE FACTURATION**



**ANNEXE 3 : CONSTAT D'ANOMALIE**

Cf. document ci-dessous

 <h2 style="text-align: center;">GESTION DE FLOTTE AUTOMOBILE - CONSTAT D'ANOMALIE -</h2>				
<b>A transmettre à l'UGAP via l'adresse de messagerie gestionflotte@ugap.fr, dès constatation du retard, dans un délai maximum de 10 jours calendaires à compter des demandes listées ci-dessous.</b>				
<b>Le bénéficiaire peut compléter un ou plusieurs constats d'anomalies pour un ou plusieurs véhicules.</b>				
* champs obligatoires				
INFORMATIONS ACHETEUR				
NOM DE L'ENTITE*		N° CONVENTION UGAP*		
NOM et PRENOM DE L'INTERLOCUTEUR*		ADRESSE		
TELEPHONE*		EMAIL*		
INFORMATIONS LIEES AU(X) DYSFONCTIONNEMENT(S)				
<b>Joindre impérativement à ce constat d'anomalie les pièces justificatives <u>scannées</u> (de la demande et du délai constaté)</b>				
Dysfonctionnements constatés	Délais contractuels	Repères temporels	Nombre de jour(s) de retard*	Véhicule(s) concerné(s) (indiquer la plaque d'immatriculation) *
Retard pour la prise en charge d'un véhicule en gestion	21 jours ouvrés avant la date souhaitée de prise en gestion	Ce délai court à compter de la date de réception du fichier d'intégration initial dûment complété		
Retard pour un dépannage/remorquage	40 mn à compter de la demande par l'acheteur	Le délai est compris entre l'heure de saisie téléphonique de la plateforme du prestataire et celle de la prise en charge effective du véhicule pour le dépannage/remorquage figurant le cas échéant sur le récépissé de la prise en charge, sauf cas de force majeure.		
Retard pour la validation d'un devis	1 jour ouvré	Ce délai court à compter de l'admission du véhicule dans un garage agréé.		
Retard de début de l'intervention après acceptation du devis par l'acheteur	1 jour ouvré	Ce délai court à compter de la date d'acceptation du devis par l'acheteur ou transmission de l'accord par le prestataire au garage agréé (pour les travaux inférieurs au seuil de délégation) sous réserve que le véhicule en cause soit disponible au lieu d'intervention désigné.		
Pénalité pour indisponibilité de l'outil de gestion	Durée égale ou supérieure à quarante-huit (48) heures ouvrables	L'indisponibilité débute à compter du signalement par l'acheteur de l'impossibilité d'utiliser l'outil et s'achève par la remise à disposition de l'outil en état de marche.		
Pénalité portant sur le transfert de fichiers et données / réversibilité	A M+1 de la dernière facturation	Ce délai court à compter de la date de demande de transfert ou d'intégration jusqu'à leur production ou intégration définitive.		