



Clause de résiliation

Par Dark

Bonjour,

Je voudrais savoir si les conditions de résiliations sont abusives ou non conformes :

"-La résiliation pour faute grave pourra intervenir à tout moment dans la durée du contrat.
-Une résiliation à l'initiative du Client avec l'accord du Prestataire met fin au contrat, cependant les acomptes versés par le Client ne pourront être remboursés.
-Une résiliation à l'initiative du Prestataire avec l'accord du Client met fin au contrat, le Prestataire sera redevable du trop perçu. La base de calcul est faite sur le pourcentage du dernier acompte versé par le Client (Explication du remboursement détaillée ...)

- Le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat pour toute demande abusive du Client qui ne serait pas adéquate ou qui serait en dehors des compétences du Prestataire."

Bien à vous,

Dark

Par AGeorges

Bonjour Dark,

Pour ma part, j'achoppe sur le mot "adéquat". A mon avis, il faut reformuler cette partie, trop vague.

Par Dark

Merci ! je vais juste le retirer :)

"- Le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat pour toute demande abusive du Client qui serait en dehors des compétences du Prestataire."

Par AGeorges

Dark,

Pardonnez-moi cette comparaison, mais ainsi formulé, si vous savez déboucher les toilettes, votre client pourra vous demander de le faire chez lui, même si cela n'a rien à voir avec la nature du contrat, juste parce que vous savez le faire ?

En principe, sauf si vous travaillez en régie, prêt à satisfaire divers besoins du client, en liaison, par exemple avec la création d'un site internet, votre prestation est définie, plus ou moins bornée dans le temps, s'appuie sur vos compétences dans un domaine qui a été précisé, par exemple maîtrise de HTML5 et de CSS, pour constituer un site statique et si le client vous demande de mettre en oeuvre des compétences bases de données (MySQL, Oracle, ...), cela n'est pas prévu ...

Bon, autant vous proposer une formulation, n'est-ce-pas ?

En cas de demandes techniques non conformes et en dehors des domaines précisés dans les conditions particulières, le prestataire se réserve le droit d'émettre une nouvelle proposition de prestation, assortie de conditions appropriées à la

nouvelle demande (délai de prise en charge, complexité du nouveau domaine, disponibilité d'une documentation technique complète). L'achèvement des tâches auparavant prévues, dans ce cas, vaudra fin du contrat précédent.

De cette façon, vous ne fermez pas de porte, mais vous restreignez un client qui réclame toujours plus pour le même prix (c'est assez classique). Il faudra, bien évidemment, apporter un grand soin à la rédaction de vos conditions particulières, pour ne pas permettre au client de "surfer sur le vague" !

Par Dark

Salut,

Je vous remercie AGeorges pour avoir détailler, en fait je fais un service de coaching en ligne et tout se passe à distance (coaching en image) et c'est un accompagnement sur trois mois où je donne divers conseils (1 séance par semaine).

"- Le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat pour toute demande abusive du Client qui serait en dehors des compétences du Prestataire; de prestations qui nuisent au travail du Prestataire; de prestations de service non mentionnées dans le devis; de prestations jugées techniquement irréalisables par le Prestataire"

Est-ce qu'on peut le formuler ainsi dans ma situation ?

J'ai bien compris la formulation que vous avez énoncé, c'est à dire si on me demanderait de déboucher les toilettes... je me réserve le droit d'appliquer cette prestation qui est en dehors du cadre, par contre si je la fais pour de vrai alors le contrat prendrait fin ... (ce qui sonne comme une résiliation mais qui n'en est pas une)

Par AGeorges

Bonsoir Dark,

Vous avez compris l'esprit de ma suggestion. C'est ce qui est important. Votre rédaction me parait tout à fait satisfaisante (il faut toujours lire ce genre de clause avec les yeux du client pour vérifier si ce n'est si abusif ni agressif).

Par Dark

Bonjour,

" Une résiliation à l'initiative du Prestataire avec l'accord du Client met fin au contrat, le Prestataire sera redevable du trop perçu. La base de calcul est faite sur le pourcentage du dernier acompte versé par le Client (sur 30 jours concernant l'une des trois périodes suivantes 1er jour - 30ème jour ou 31ème jour ? 60ème jour ou 61ème jour et 90ème jour :

Pour aucune séance faite -> Remboursement de 100% de l'acompte ; pour une séance faite -> Remboursement de 75% de l'acompte ; pour deux séances faites -> Remboursement de 50% de l'acompte ; pour trois séances faites -> Remboursement de 25% de l'acompte ; pour quatre séances ou plus faites -> Aucun remboursement) "

Je voulais savoir si les modalités que j'ai énoncé sont bien formulées. En gros , le remboursement se fait selon dernier acompte et le nombre de séances faites sur la période concernée (c'est normalement 1 séance par semaine prévu dans le contrat)

Autre question : On a bien le droit de définir des conditions de résiliation à l'avance lorsqu'on a établi un devis, que l'acompte a été versé et que le Client et Prestataire sont d'accord ?

Bien à vous,

Dark

Par AGeorges

Bonsoir Dark,

A mon avis, une formulation trop longue risque de perdre le client. Je suppose que, quelque part ailleurs, vous avez défini le système de facturation via un texte tel que :

Les prestations sont établies sur une base trimestrielle et réglables, d'avance, en 3 mensualités, pour 4 séances par mois.

Et si cela est établi, la clause de résiliation peut se formuler comme :

En cas de rupture de contrat à l'initiative du prestataire, et avec l'accord du client, les séances non exécutées seront remboursées, au prorata.

Par Dark

Bonjour,

Merci pour votre proposition qui est claire, malgré tout est-ce que cette autre formulation est un peu plus claire que celle que j'avais énoncée avant, en retirant les périodes :

" Une résiliation à l'initiative du Prestataire avec l'accord du Client met fin au contrat, le Prestataire sera redevable du trop perçu. La base de calcul est faite sur le pourcentage du dernier acompte versé par le Client :

-Pour aucune séance faite après le dernier acompte versé -> Remboursement de 100% de l'acompte ;

-pour une séance faite après le dernier acompte versé-> Remboursement de 75% de l'acompte ;

-pour deux séances faites après le dernier acompte versé-> Remboursement de 50% de l'acompte ;

-pour trois séances faites après le dernier acompte versé-> Remboursement de 25% de l'acompte ;

-pour quatre séances ou plus faites après le dernier acompte versé -> Aucun remboursement

"

Comme il y a des acomptes tous les mois, le client ne peut payer un surplus que sur un seul mois et pas sur trois mois complet. Est-ce que l'évènement "dernier acompte versé" est suffisamment clair dans ma formulation ?

Ce que vous avez énoncé, je peux le mettre en place dans le cas où je fais verser 100 % de l'acompte à la signature :)

Bien à vous,

Dark

Par AGeorges

Bonjour Dark,

C'est vous qui décidez.

Les deux éléments de ma proposition me semblent suffisants.

Vous indiquez en conditions générales que les prestations sont signées pour trois mois avec un règlement mensuel anticipé, et que les séances sont au nombre de 4 par mois en moyenne.

Pour le remboursement, le terme 'prorata' est explicite au niveau contractuel et l'expliquer en détail me paraît lourd et inutile. Vous remboursez les séances non effectuées du mois en cours, ce qui est le mode de règlement déjà précisé.

Si vous y tenez, vous pouvez ajouter en fin du texte proposé

(... au prorata) de l'acompte mensuel.

NB. Vérifiez bien si vous devez dire AVANCE mensuelle ou ACOMPTE mensuel. Le sens juridique n'est pas forcément le même.