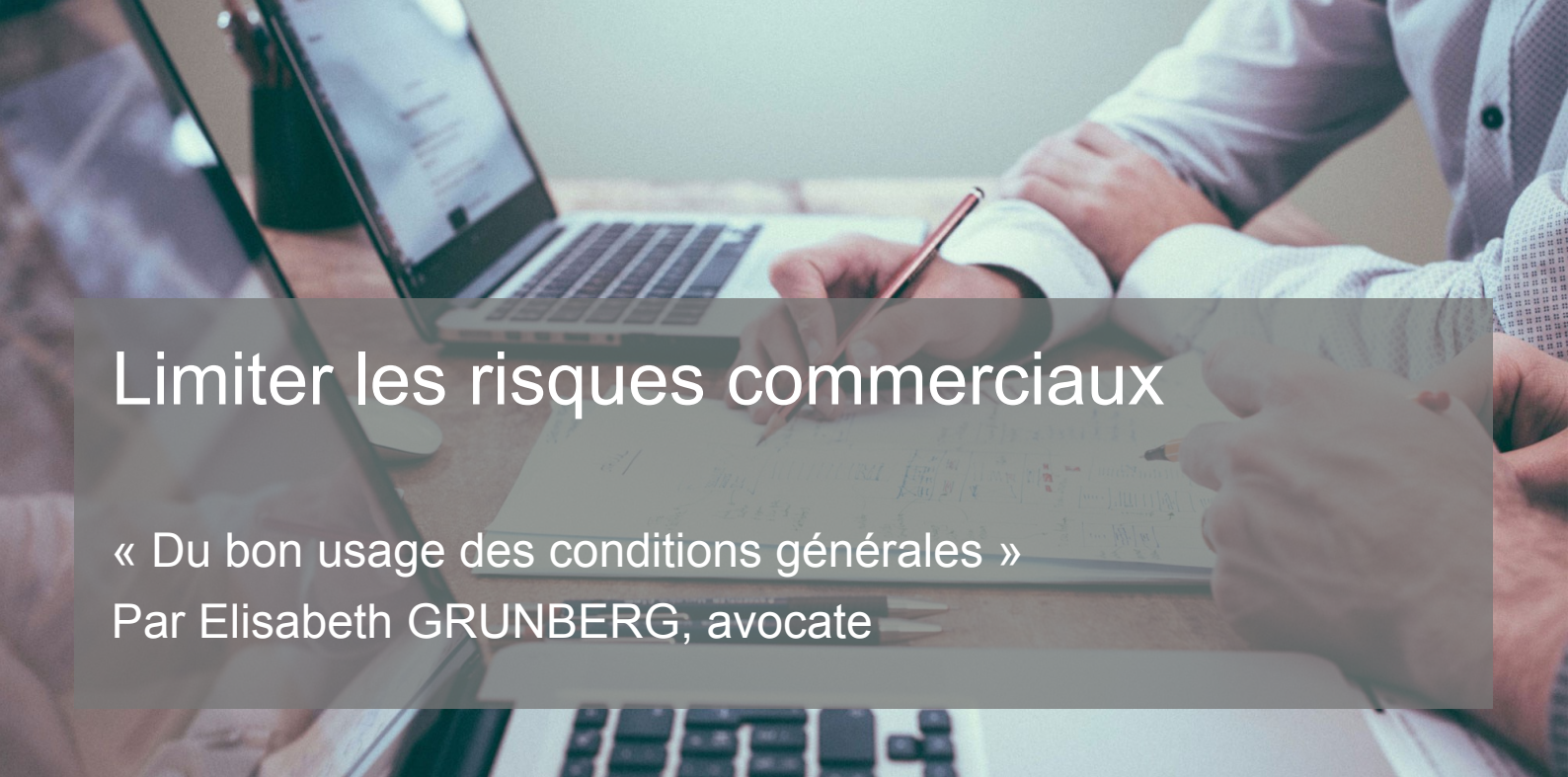




Limiter les risques commerciaux

« Du bon usage des conditions générales »

Par Elisabeth GRUNBERG, avocate

Sommaire

Pour limiter les risques commerciaux, des conditions générales taillées sur mesure et faciles à lire font partie de la boîte à outils de l'autoentrepreneur au même titre qu'un site web ou une appli comptable. Elles seront complétées par des assurances adaptées.

L'autoentrepreneur s'interrogera sur la langue à utiliser et veillera à faire systématiquement accepter ses conditions générales par ses clients.

Quel contexte pour l'autoentrepreneur ?

Prenons comme point de départ le cas répandu du travailleur indépendant (« *zelfstandige* ») francophone aux Pays-Bas : il s'agira d'un particulier immatriculé à la *Kamer van Koophandel* dans la catégorie *eenmanszaak*, prestataire de services, sans structure juridique ni capitaux, sans salariés mais avec des partenariats divers et, naturellement, un ou plusieurs clients. Cette situation est communément désignée par l'appellation ZZP.

Dans la relation avec ses clients, notre travailleur indépendant peut être confronté à des discussions sur la bonne exécution de sa prestation, à un retard de paiement, ou même voir sa responsabilité engagée du fait de conséquences défavorables.

Les bonnes pratiques professionnelles

En travailleur indépendant « pro », vous avez vos propres conditions générales, adaptées à votre activité. Vous pouvez vous inspirer de modèles en ligne mais il est certainement préférable de disposer de conditions générales sur mesure. Le contenu est variable mais il abordera généralement les points suivants : une description du service rendu en langage ordinaire ; l'indexation annuelle du tarif, la facturation, le délai de paiement ; la durée du contrat ou de la mission, la résiliation, le renouvellement ; une limitation de la responsabilité ; le sort des données personnelles échangées ; le droit applicable et le règlement des conflits : conciliation et tribunal compétent.

Et la langue utilisée ?

Un contrat soumis au droit néerlandais peut tout à fait être rédigé dans une autre langue. Seulement, en cas de litige aux Pays-Bas, il faudra fournir une traduction. Si un document en langue anglaise sera peut-être accepté sans traduction, il en ira autrement d'un document rédigé en langue française. Le mieux étant évidemment d'utiliser le néerlandais. En fonction de l'enjeu financier et de la clientèle, on pourra établir une version bilingue. En cas de procédure devant un tribunal, tout se déroule en néerlandais. Pour pouvoir s'exprimer en français, il faudra recourir à l'arbitrage ou la médiation. Les deux sont privés et payants.

L'utilisation des conditions générales

Vos belles conditions générales ne vous serviront à rien si elles ne sont pas acceptées par votre client ! Chaque bon de commande, document de mission ou échange de courriels pour une mission mentionnera explicitement que la prestation est soumise à vos conditions générales, qui seront jointes. Certaines applications de comptabilité, telles que Moneybird par exemple, vous permettent d'envoyer un devis avec les conditions générales jointes, et le clic d'acceptation du devis par votre client emportera acceptation de vos conditions générales. Le fait de publier vos conditions générales sur votre site web ne se substitue pas à une acceptation individuelle par vos clients.

Quelle assurance ?

La BAV est la beroepsaansprakelijkheidsverzekering, autrement dit l'assurance responsabilité civile professionnelle. En fonction de votre activité, il peut être prudent de la souscrire. Il est courant aux Pays-Bas de limiter sa responsabilité au montant pour lequel on est assuré au titre de la BAV.

Astuce

La *Geschillencommissie*, organisme national néerlandais de règlement de petits litiges (degeschillencommissie.nl), propose une médiation simple et peu onéreuse avec vos clients tant particuliers (consument) que entreprises (zakelijk). Le recours à cette commission fera partie de vos conditions générales.

Elisabeth GRUNBERG

« Aux Pays-Bas depuis 2000, j'exerce comme avocate à La Haye, inscrite au barreau de Paris et comme avocate européenne au barreau de La Haye. Je suis spécialisée dans le droit civil et commercial français et experte des procédures et situations transfrontalières, en particulier France / Pays-Bas. »

Site internet : www.pontneufadvocatuur.nl



Le guide de l'autoentrepreneur francophone

Fiche « Limiter les risques commerciaux »

Page 2 / 2

Grand Angle Pays-Bas

Blog | Ateliers | Dossiers

www.grandangle.nl