

**ACCORD CADRE RELATIF A LA FOURNITURE
D'OUTILLAGE, QUINCAILLERIE, SERRURERIE ET MATÉRIELS DE CHANTIER**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Numéro de consultation : AC_DAE_OQSMC_2026

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Table des matières

Direction des achats de l'Etat	1
ARTICLE 1 DÉFINITIONS.....	4
ARTICLE 2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	4
ARTICLE 3 DEFINITIONS DES FAMILLES PRODUITS	5
3.1 LISTE DES PRODUITS REFERENCES DANS L'ACCORD-CADRE.....	5
3.2 EXIGENCES REGLEMENTAIRES	6
3.3 PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRODUITS ET OFFRE « ECORESPONSABLE »	6
3.3.1 Offre en produits « écoresponsables »	6
3.3.1.1 Produits écolabellisés	6
3.3.1.2. Produits issus du réemploi ou de la réutilisation.....	7
3.3.1.3. Produits à faible consommation d'énergie	7
3.3.1.4 Exigences particulières pour certains produits.....	7
3.3.2 Affichage environnemental.....	7
4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ASSOCIEES	8
4.1. MISE A DISPOSITION D'UNE INTERFACE DE COMMANDE.....	8
4.1.1. Aspects techniques.....	9
4.1.2. Les différents types d'accès à l'interface de commande.....	10
4.1.3. Assistance technique à l'utilisation de l'interface de commande	11
4.2. DEPLOIEMENT DE L'INTERFACE DE COMMANDE AUPRES DES BENEFICIAIRES	11
4.2.1. Paramétrage.....	12
4.2.2. Formations	12
4.3. ACCOMPAGNEMENT ET CONSEIL TECHNIQUE D'AVANT-VENTE	12
4.3.1. Documentation technique	13
4.3.2. Remise d'échantillons de consommables et visserie-boulonnerie.....	13
4.4. LIVRAISONS.....	14
4.4.1. Bon de livraison	14
4.4.2. Livraison sur site	14
4.4.3. Retrait en point de vente	15
4.4.4. Conditionnement des produits	15
4.4.5. La rupture de stock et produit de substitution	16
4.4.6. Qualité de la flotte de véhicules utilisés pour la livraison	16
4.4.7. Quantification des gaz à effet de serre générés par les transports.....	17
4.4.8. Limitation du nombre d'expéditions.....	18

4.4.9.	Le retour de produit	19
4.5.	REPRISE DES DECHETS ET EQUIPEMENTS USAGES.....	19
4.5.1.	Déchets d’emballages.....	19
4.5.2.	Déchets d’équipements électriques et électroniques (D3E)	19
4.6.	RECLAMATIONS ET SERVICE APRES-VENTE – RETRACTATION – RAPPEL DE PRODUIT	20
4.6.1.	Réclamations et service après-vente.....	20
4.6.2.	Rétractation	21
4.6.3.	Rappel de produit	21
4.6.4.	4.6.4 La cessation de production d’un produit	22
4.7.	MOYENS DE COMMUNICATION	22
4.7.1.	Interlocuteur national unique et interlocuteurs régionaux.....	22
5.	DELAIS D’EXECUTION	22
5.1.	DELAJ DE PRISE EN CHARGE DES COMMANDES.....	22
5.2.	DELAIS DE TRAITEMENT DES PROPOSITIONS DE PRIX	22
5.3.	DELAIS DE LIVRAISON	23
5.3.1.	Livraison à l’adresse du bénéficiaire.....	23
5.3.2.	Retrait en point de vente	24
5.4.	DELAJ DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET SERVICE APRES-VENTE.....	24
5.5.	DELAJ DE TRAITEMENT D’UNE RETRACTATION	25
6.	ANNEXES	25

ARTICLE 1 DÉFINITIONS

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le présent document :

- **AC : accord-cadre mono-attributaire** : marché public conclu par un acheteur avec un seul opérateur économique
- **Acheteur** : service en charge de la passation de l'accord-cadre, soit la DAE
- **AE** : acte d'engagement
- **API** : interface de programmation (Application Programming Interface)
- **BDC** : bon de commande
- **Bénéficiaire** : service de l'État, établissement public ou autre organisme qui a adhéré à l'accord cadre et qui émet des commandes en application du présent accord-cadre
- **BPU** : bordereau des prix unitaires
- **BR** : bordereau de remises
- **CCAG-FCS** : cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et services du 30 mars 2021
- **CCAP** : cahier des clauses administratives particulières
- **CCTP** : cahier des clauses techniques particulières
- **DAE** : direction des achats de l'État
- **DEEE** ou **D3E** : déchet d'équipement électrique et électronique
- **EDI** : échange de données informatisées
- **EJ** : engagement juridique
- **EP** : établissement public
- **Heure limite de commande** : l'heure jusqu'à laquelle une commande notifiée au titulaire est expédiée le jour même - l'heure limite est 15h
- **Interface de commande** : outil de commande dématérialisé accessible aux bénéficiaires via internet leur permettant de procéder à leurs commandes de produits
- **Titulaire de l'accord-cadre** : l'opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec la DAE
- **SAV** : service après-vente.

ARTICLE 2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la fourniture d'outillage, quincaillerie, serrurerie et matériels de chantier, ainsi que de prestations associées, notamment un service d'interface de commande par internet et la livraison sur site ou le retrait en point de vente.

L'accord-cadre porte sur des fournitures.

Code(s) CPV de la consultation :

Valeur principale :

44500000 - Outils, serrures, clés, charnières, fermoirs, chaînes et ressorts.

44316500 - Serrurerie.

44316000 – Quincaillerie

ARTICLE 3 DEFINITIONS DES FAMILLES PRODUITS

Les familles de produits relevant du présent accord-cadre sont définies en annexe 1 du CCTP :

1. **Petit outillage à main** (par exemple : pince, marteau, tournevis, clé, pied à coulisse...)
2. **Outillage électroportatif** (par exemple : perceuse, ponceuse, aspirateur...)
3. **Gros outillage** (par exemple : compresseur, poste à souder, palan, bétonnière...)
4. **Petit équipement** (par exemple : escabeau, chariot, mobilier d'atelier, broserie...)
5. **Visserie boulonnerie** (par exemple : cheville, collier, écrou, rondelle, vis, rivet...)
6. **Consommables** (adhésifs, lubrifiants...) et **outils coupants** (forets, disques...)
7. **Matériel et équipement de chantier** (par exemple : brouettes, pelles, pinceaux, échafaudage, signalisation de chantier...)
8. **Matériel de serrurerie** (par exemple : contrôle d'accès, verrous, cadenas, serrures, cylindres, ferme-portes, crémones...)
9. **Serrurerie sur organigramme** (extension d'organigramme existant et création d'organigramme).

L'annexe 1 du CCTP définit les familles de produits par référence à des sous-familles et à des exemples de produits.

Sont notamment exclus du présent accord-cadre les produits suivants :

- les équipements de protection individuelle (EPI),
- les piles et batteries,
- le matériel électrique,
- le matériel spécifique de plomberie,
- les produits phytosanitaires.
- Pièces détachées, pneumatiques pour véhicules
- Equipements de protection individuelle, vêtements de travail
- Produits spécifiques à un système d'arme ou acquis dans le cadre d'un programme d'armement
- Produits d'hygiène et de nettoyage
- Produits de signalisation routière, de marquage
- Fournitures d'outillage acheté dans le cadre de marchés multi techniques ou multiservices
- S'agissant des matériels et matériaux
- Matériel et matériaux liés aux voiries (ex : bitumes)
- Maintenance et les prestations de services liés au bâtiment

Ces produits ne peuvent pas faire l'objet d'une commande dans le cadre du présent accord-cadre. L'achat de matériel électrique ou d'équipements de protection individuelle (EPI) font par exemple l'objet d'une stratégie d'achat de l'Etat spécifique.

3.1 LISTE DES PRODUITS REFERENCES DANS L'ACCORD-CADRE

Les familles de produits figurent à l'annexe 1 de l'acte d'engagement « Bordereau des prix unitaires (BPU) ». Les produits disponibles au catalogue public des fabricants sont rattachés à ces familles, comme indiqué dans l'onglet « Famille du marché » du BPU.

Les dispositions relatives à la forme et au contenu des prix sont définies à l'article 10 du CCAP.

Les modalités de révision de prix de l'annexe 1 de l'acte d'engagement « Bordereau des prix unitaires (BPU) » sont définies à l'article 10.3 du CCAP.

Le BPU présente notamment, par famille de produits :

- la désignation des produits,
- leur marque ou équivalent, leur référence fabricant,
- leur prix unitaire HT avant remise, leur prix unitaire HT après remise, en fonction du conditionnement, le montant de l'éco-contribution pour les produits concernés, le taux de TVA.

Le titulaire fournit les fiches techniques de chaque produit ou un accès aux fiches techniques sur le site de commande.

3.2 EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Le titulaire garantit que :

- tous les produits livrés et faisant partie de son offre respectent la législation, la réglementation et les normes afférentes applicables en France à la date de la livraison,
- tous les appareils, équipements et outils possèdent un certificat de conformité, et sont marqués «NF» ou «CE»,
- tous les procès-verbaux pour toutes les références possédant un classement au feu, sont fournis à première demande.

Si ces informations ne sont pas fournies de base dans la fiche technique du fabricant, le titulaire donne ces informations dans un document annexe pour chaque fiche technique demandée.

3.3 PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRODUITS ET OFFRE « ECORESPONSABLE »

3.3.1 Offre en produits « écoresponsables »

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires des produits dits écoresponsables. Sont entendus comme écoresponsables les produits suivants :

- Les produits ecolabellisés tels que définis à l'article 3.3.1.1 du présent CCTP;
- Les produits issus du réemploi ou de la réutilisation ;
- Les produits à faible consommation d'énergie ;
- Les produits d'origine végétale ou biosourcée.

3.3.1.1 Produits ecolabellisés

Le titulaire référence des produits ecolabellisés. Les produits désignés comme ecolabellisés sont conformes à l'un des référentiels suivants : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ange bleu, Cygne blanc, Ecocert, ou équivalent. De plus, les références proposées par le titulaire contenant du bois sont issues de forêts gérées durablement et certifiées FSC ou PEFC ou équivalent.

Le titulaire respecte le taux indiqué dans son offre (BPU constituant l'annexe 1 à l'acte d'engagement) pendant la durée de l'accord-cadre. En cas de substitutions de références au BPU de produits écoresponsables, le titulaire est tenu de les remplacer par d'autres produits écoresponsables. Il en informe l'acheteur selon les dispositions de l'article 9.3.3. du CCAP.

Le titulaire propose par ailleurs, tout au long de l'exécution du marché, dans le cadre du suivi d'exécution prévu à l'article 9.3.3 du CCAP, toute évolution de produits présentant des caractéristiques environnementales plus performantes.

3.3.1.2. Produits issus du réemploi ou de la réutilisation

Le titulaire propose autant que faire se peut des produits issus du réemploi, notamment pour les outillages électroportatifs, les gros outillages, les petits équipements d'atelier et de jardin et les équipements de chantier. Le titulaire est ainsi tenu de faire connaître cette offre afin que les bénéficiaires puissent acquérir ces produits.

Dans le cadre du reporting annuel relatif aux considérations environnementales, prévu à l'article 9.3.3 du CCAP, le titulaire communique le taux de produits issus du réemploi ou de la réutilisation acquis.

3.3.1.3. Produits à faible consommation d'énergie

Pour les outillages électroportatifs et les gros outillages, le titulaire propose des produits à faible consommation énergétique. Il en justifie le respect au moyen de l'étiquette énergétique, lorsque celle-ci existe, ou à défaut par les caractéristiques mentionnées dans la fiche technique du produit.

Les produits nécessitant une source d'énergie sont équipés en batteries plutôt qu'en piles et accumulateurs. Les batteries sont par ailleurs facilement séparables, c'est-à-dire sécable et remplaçable.

3.3.1.4 Exigences particulières pour certains produits

Le titulaire propose à minima une référence de lubrifiant d'origine végétale ainsi qu'à minimum une référence de peintures biosourcées.

3.3.2 Affichage environnemental

Les produits fournis dans le cadre du présent- accord-cadre font l'objet, à chaque fois que cela est possible, d'un affichage environnemental.

L'information doit notamment porter sur :

- les caractéristiques suivantes des produits à chaque fois que possible :
 - l'incorporation de matière recyclée, et le taux associé,
 - l'utilisation de ressources renouvelables,
 - la durée de vie (au-delà de la période de garantie),
 - la réparabilité, notamment à travers l'indice de réparabilité pour les produits concernés,
 - le caractère reconditionné (tout ou partie),

- les possibilités de réemploi,
- la recyclabilité,
- la présence de substances dangereuses, de métaux précieux ou de terres rares,
- le caractère écolabellisé,
- Lorsqu'elle est disponible l'empreinte carbone du produit en [KgCO₂eq/F] et une précision d'où provient la donnée (notamment si c'est une ACV normée type FDES, PEP, ou équivalent),
- pour les produits concernés :
 - la consommation d'énergie (exprimée via la puissance électrique, le niveau de consommation énergétique, ou l'étiquette énergie),
 - les dispositifs d'économie d'énergie associés au produit,
 - le caractère séparable des batteries,
 - la disponibilité des pièces détachées (durée et prix si possible),
 - les émissions polluantes générées (notamment étiquetage d'émissions dans l'air intérieur pour les peintures, consommables de type colles, vernis et autres produits concernés')

Quelles que soient leurs caractéristiques, les produits de type peintures, colles, joints, mastics respectent l'étiquetage d'émissions dans l'air intérieur de classe A+ désigné à l'article R.221-23 du code de l'environnement (excepté pour les produits en aérosol).

Cette information doit permettre aux bénéficiaires d'identifier clairement les produits concernés. Elle est communiquée par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié (fiche technique, FDES, etc.) et doit être reportée sur la plateforme de commande en ligne (voir articles 4.1 et 4.3.1 du CCTP). A défaut une documentation concernant cet affichage environnemental est fournie à la livraison des produits concernés.

Le titulaire se conforme par ailleurs à toute nouvelle obligation liée à l'évolution de la réglementation en matière d'affichage environnemental (notamment dans le cadre de la loi AGEC).

4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ASSOCIEES

Les prestations associées ne font pas l'objet d'une rémunération spécifique.

4.1. MISE A DISPOSITION D'UNE INTERFACE DE COMMANDE

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires une interface de commande dématérialisée (une plateforme électronique, e-approvisionnement, approvisionnement électronique, e-procurement ou équivalent) accessible aux bénéficiaires via internet, de façon à leur permettre de procéder à leurs commandes de produits.

Cet outil, dénommé « interface de commande », doit :

- permettre de consulter l'ensemble des produits référencés dans le BPU, de visualiser leurs conditions tarifaires ainsi que la disponibilité en stock ; en cas de rupture de stock, le délai de remise en stock (« retour en stock ») doit être affiché,
- permettre de consulter la documentation technique disponible des produits, y compris les informations relatives à la qualité environnementale des produits (article 4.3.1 du CCTP),

- mettre en avant des produits écoresponsables (article 3.3.1 du CCTP), par exemple : filtre de recherche sur les produits écoresponsables, bandeau dynamique, pictogramme de sélection, page spécifique du site, etc.
- disposer des fonctionnalités nécessaires à la passation de commandes (constitution d'un panier de commande, attribution d'une référence, enregistrement et reprise ultérieure d'un panier en cours...), à leur suivi (statut, historique, facturation) et à la gestion du compte et des sous-comptes.
- offrir une interface de paiement compatible avec la carte d'achat de l'État, pour les commandes portant sur les produits référencés au catalogue (article 10.5.5 du CCAP). Cette fonctionnalité de paiement par carte d'achat est strictement dissociée du circuit de commande sur devis décrit ci-après.
- permettre, pour les commandes hors catalogue faisant l'objet d'un devis, la saisie des données nécessaires à l'émission d'un bon de commande et à son paiement selon le circuit classique (code du service exécutant, numéro d'engagement juridique, SIRET de facturation). Dans ce circuit, le panier doit pouvoir être enregistré puis complété ultérieurement par les données du bon de commande, sans possibilité de paiement par carte d'achat.
- des champs libres doivent permettre aux bénéficiaires de compléter : nom des personnes sur site, adresse spécifique de livraison, ou tout autre complément nécessaire à l'exécution de la commande.

Le numéro d'engagement juridique de l'accord-cadre (EJ en 13, pour les services de l'État) est paramétré par le titulaire dans son système d'information et associé au compte client, afin d'être transmis comme donnée enrichie pour les commandes payées par carte d'achat.

4.1.1. Aspects techniques

Le cas échéant, le titulaire précise dans son offre les conditions de mise en place d'une interface entre son interface de commande et les systèmes d'information de gestion des achats des bénéficiaires, afin de permettre la transmission des commandes via webservice, EDI ou tout système équivalent, et d'éviter ainsi leur ressaisie.

L'interface de commande doit être conforme au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) pour les bénéficiaires : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/> , ou à défaut être mise en conformité dans un délai de 6 mois à compter de la notification de l'accord-cadre. Passé ce délai, à défaut de mise en conformité, les pénalités prévues à l'article 9.14.1 du CCAP sont applicables.

Les accès à l'interface de commande sont sécurisés par des identifiants et mots de passe personnels.

Pour chaque bénéficiaire est ouvert un compte, décliné en autant de sous-comptes nominatifs que nécessaire, afin de permettre le suivi des consommations par service. Chaque sous-compte, sécurisé par des identifiants et un mot de passe personnels, correspond à un agent habilité à passer commande (« passeur de commande »), notamment en vue de l'utilisation de la carte d'achat.

Le paramétrage des comptes, des sous comptes et des accès doit être possible durant toute la période d'exécution de l'accord-cadre.

L'interface de commande intègre également les enjeux d'écoconception. Ainsi, le titulaire évalue le taux de conformité de l'interface au référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN), disponible à ce lien : <https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/>. A chaque évolution de l'interface, le titulaire réévalue le taux de conformité

au RGEN. Le résultat de cette évaluation est transmis à l'acheteur dans le cadre du reporting annuel relatif aux considérations environnementales, prévu à l'article 9.3.3 du CCAP.

4.1.2. Les différents types d'accès à l'interface de commande

Différents profils d'accès sont proposés et permettent la création d'un panier d'achat et sa validation électronique.

Le paramétrage permet aux bénéficiaires d'inactiver les profils d'accès qui leur sont inutiles.

Accès « consultation » (sans limitation du nombre de comptes créés au sein de chaque bénéficiaire)

Si le titulaire propose cette fonctionnalité dans son offre (article 4.3 du CCTP, socle optionnel), l'interface de commande permet aux utilisateurs disposant d'un accès « consultation » de :

- réaliser des recherches au sein de la liste des produits référencés, à l'aide d'un moteur de recherche (filtres et tris multicritères) ;
- consulter les prix des produits ;
- consulter les « fiches produits » et autres informations disponibles (article 4.3.1 du CCTP) ;
- connaître le stock des produits ou le délai de « retour en stock ».

Le titulaire communique le retour en stock des produits conformément au délai défini dans son offre, dans la limite des informations disponibles auprès de ses fournisseurs pour les références concernées.

Accès « utilisateur » (sans limitation du nombre de comptes créés au sein de chaque bénéficiaire)

L'interface de commande permet aux utilisateurs disposant d'un accès « utilisateur » de :

- réaliser les actions décrites pour l'accès « consultation », dès lors que le titulaire propose cette fonctionnalité ;
- constituer un panier et en demander la validation dans les limites des droits qui leur sont attribués ;
- suivre la validation du panier ;
- effectuer la commande, correspondant au panier validé, selon les modalités de paiement suivantes :
 - par défaut, par carte d'achat, les données de facturation étant préremplies à partir du compte client ;
 - à titre subsidiaire, par transmission d'un bon de commande portant un numéro d'engagement juridique, réservée aux commandes hors catalogue faisant l'objet d'une proposition de prix (article 9.3.2 du CCAP) ou aux cas de dysfonctionnement avéré de la carte d'achat ;
- choisir les modalités de livraison (sur site ou en point de vente de son choix) ;
- connaître le détail des commandes et, dès lors que le titulaire propose ces fonctionnalités dans son offre, accéder au suivi des livraisons, aux réclamations, aux demandes de proposition de prix et aux factures, et imprimer les bons de livraison. À défaut, ces informations sont accessibles selon les modalités définies à l'article 4.5 du CCTP.

Accès « approbateur de niveau 1 et/ou de niveau 2 » (sans limitation du nombre de comptes créés au sein de chaque bénéficiaire)

Pour les approbateurs de niveau 1 :

- réaliser les actions décrites pour l'accès « utilisateur » ;
- approuver les paniers des utilisateurs dans la limite des droits qui leur sont attribués.

Pour les approbateurs de niveau 2 :

- valider les actions des approbateurs de niveau 1.

Accès « administrateur » (sans limitation du nombre de comptes créés au sein de chaque bénéficiaire)

Chaque bénéficiaire dispose d'au moins un accès « administrateur », qui lui permet d'avoir une vue globale de la gestion de son compte et de ses éventuels sous-comptes, en consultation et en écriture sur l'ensemble des profils qui lui sont rattachés, afin de :

- réaliser les actions décrites pour les profils « utilisateur » et « approbateur » ;
- gérer les habilitations des utilisateurs et connaître, pour chaque compte utilisateur, le détail des commandes, le suivi des livraisons, les réclamations, les demandes de proposition de prix et les factures.

La DAE dispose d'un accès « administrateur » en consultation seule, avec une vue transverse sur l'ensemble des comptes bénéficiaires de l'accord-cadre.

4.1.3. Assistance technique à l'utilisation de l'interface de commande

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires :

- **une assistance technique et fonctionnelle** relative à l'utilisation de l'interface de commande, accessible par téléphone via un numéro non surtaxé et/ou par courriel. Cette assistance a pour objet d'apporter des solutions aux dysfonctionnements et aux difficultés rencontrés lors de l'utilisation de l'interface de commande ;

- **un service client**, accessible par téléphone via un numéro non surtaxé et par courriel, chargé de répondre à toute demande relative à l'exécution de l'accord-cadre.

Ces services sont disponibles, au minimum, les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, hors jours fériés. Les interlocuteurs s'expriment en français. Le titulaire répond aux courriels ou procède à un rappel téléphonique dans un délai maximal d'un jour ouvré.

4.2. DÉPLOIEMENT DE L'INTERFACE DE COMMANDE AUPRES DES BÉNÉFICIAIRES

Le titulaire assure le déploiement de l'interface de commande auprès des bénéficiaires.

Il met en œuvre l'organisation prévue pour le déploiement, notamment les modalités de contact des bénéficiaires ainsi que les moyens nécessaires à la création et au paramétrage des comptes, sous-comptes et accès des bénéficiaires.

À ce titre, il met en œuvre l'architecture des comptes et des profils communiqués par le responsable ministériel en charge du déploiement du marché et dispense les formations selon les modalités définies dans son offre.

4.2.1. Paramétrage

Le titulaire contacte directement les bénéficiaires dont les coordonnées lui sont fournies par l'acheteur à la notification de l'accord-cadre ou ultérieurement selon leur date d'entrée effective dans l'accord-cadre.

Les bénéficiaires sont tenus de communiquer l'ensemble des informations de paramétrage requises qui permettront au titulaire de leur donner accès à l'interface de commande. À réception de ces informations complètes, le titulaire dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour créer les comptes et sous comptes demandés, ainsi que les accès à l'interface.

4.2.2. Formations

Le titulaire assure des formations à l'utilisation de l'interface de commande, selon les modalités suivantes :

- **Formations liées à l'entrée en vigueur de l'accord-cadre ou à l'adhésion d'un bénéficiaire** : le titulaire forme l'ensemble des bénéficiaires pendant la période de déploiement qui suit l'entrée en vigueur de l'accord-cadre, ainsi que tout bénéficiaire adhérant postérieurement, selon sa date d'entrée effective.
- **Formations liées à l'arrivée d'un nouvel agent** : le titulaire forme tout agent nouvellement affecté à l'utilisation de l'interface de commande, dans un délai de **6 semaines** à compter de la demande du bénéficiaire.
- **Formations récurrentes** : indépendamment des formations mentionnées ci-dessus, le titulaire propose, à l'ensemble des bénéficiaires, une session de formation ou de remise à niveau à une fréquence annuelle, afin d'accompagner les évolutions de l'interface de commande.

Ces formations sont proposées à distance, par visioconférence.

Des supports tutoriels et guides en français sont mis à disposition des bénéficiaires. En cas de support dématérialisé, le titulaire s'assure que les fichiers sont compatibles avec les outils du bénéficiaire.

4.3. ACCOMPAGNEMENT ET CONSEIL TECHNIQUE D'AVANT-VENTE

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires, sans facturation complémentaire au prix des produits commandés, une prestation d'accompagnement et de conseil technique préalable à la commande, par téléphone, par échanges de courriels et en point de vente ou agence.

Cette prestation permet notamment aux bénéficiaires d'être conseillés sur le choix des produits référencés au regard de leur besoin, sur leurs caractéristiques techniques, sur les conditions de disponibilité et de livraison, ainsi que, le cas échéant, sur les alternatives écoresponsables existantes (cf. article 3.3.1 du CCTP).

4.3.1. Documentation technique

Conformément à l'article 4.1 du CCTP, le titulaire met à disposition des bénéficiaires, via l'interface de commande, sous format électronique :

- les fiches techniques,
- les fiches de données de sécurité (FDS) et les fiches de données d'exposition et de sécurité (FDES) pour les produits qui y sont soumis,
- l'information relative à la qualité environnementale de chaque produit :
 - o caractère « écoresponsable » (article 3.3.1 du CCTP),
 - o affichage environnemental (article 3.3.2 du CCTP),
 - o éligibilité du produit au service de réparation mis en place le cas échéant,
- les informations suivantes, lorsqu'elles s'appliquent :
 - o les normes et labels auxquels satisfont les produits, notamment les écolabels, ainsi que les certificats de labellisation associés en cours de validité (ces certificats doivent mentionner les références des produits telles que reportées au BPU), et, d'une manière générale tout document ou moyen de preuve attestant des allégations fournies sur le produit,
 - o durée de garantie,
 - o notice de montage,
 - o déclarations de performance, procès-verbaux, etc.

En cas d'indisponibilité temporaire de l'interface de commande, ou pour tout document dont la mise à disposition via l'interface ne serait pas encore effective, le titulaire transmet ces éléments sur demande des bénéficiaires ou de l'acheteur, par courriel, sous format électronique.

Le titulaire fournit au plus tard au moment de la livraison toute la documentation et ses éventuels rectificatifs rédigés, en langue française, nécessaires à un montage, une utilisation et un fonctionnement corrects des fournitures livrées, et leur maintenance éventuelle.

Le titulaire met à disposition des moyens d'information additionnels, tels que des vidéos de présentation des produits sur le site web des fabricants ou la tenue de démonstrations par visioconférence.

4.3.2. Remise d'échantillons de consommables et visserie-boulonnerie

Des échantillons peuvent être demandés au titulaire dans des cas exceptionnels (les produits ne sont pas visibles en point de vente, nouveau produit, nouvelle référence, fournisseur inconnu...) afin de pouvoir s'assurer de la qualité ou des caractéristiques des produits proposés, pour un nombre limité de produits.

Les frais d'envoi et de retour sont à la charge du bénéficiaire. Les échantillons de produits de type consommable ou de faible valeur (par exemple des vis), sauf demande expresse du titulaire, sont conservés gracieusement par le bénéficiaire.

4.4. LIVRAISONS

Les délais de livraison, exprimés en jours ouvrés sont les suivants, hors demande spécifique du bénéficiaire :

En France métropolitaine (hors Corse) :

- J+1 pour les commandes passées avant 15h00, et J+2 pour les commandes passées après 15h00, ou dans un délai plus rapide selon l'engagement du titulaire dans son offre

En Corse :

- pour les livraisons de moins de 10 kg : J+3 maximum ou dans le délai plus rapide selon la réponse du titulaire dans son offre,
- pour les livraisons de 10 kg et plus : J+8 maximum ou dans le délai plus rapide selon la réponse du titulaire dans son offre.

4.4.1. Bon de livraison

Chaque livraison est accompagnée d'un bon de livraison, qui précise à minima, outre les informations prévues à l'article 20 du CCAG de référence :

- le bénéficiaire,
- le service destinataire mentionné sur la commande,
- les références et les quantités commandées,
- les références et les quantités livrées, les reliquats éventuels,
- l'adresse de livraison ou de retrait en point de vente le cas échéant.

4.4.2. Livraison sur site

Les caractéristiques liées à la livraison sont propres aux différents sites des bénéficiaires.

Chaque bénéficiaire détaille les exigences d'accès à ses sites sur ses bons de commande.

Ces exigences restent raisonnables, notamment en termes de points de livraison, d'horaires d'ouvertures et d'accessibilité. A ce titre, il ne pourra être exigé du titulaire de satisfaire des formalités excessives et non justifiées par la sensibilité de certains accès, et qui empêcheraient une exécution conforme aux pratiques du secteur. Des exigences disproportionnées en la matière seraient en effet de nature à justifier l'inexécution par le titulaire de ses obligations contractuelles. Dans tous les cas de figure, les bénéficiaires sont invités à faire connaître au plus tôt les conditions d'accessibilité auxquels le titulaire devra se soumettre, afin que ce dernier puisse anticiper au mieux ces contraintes.

À chaque fois que cela est possible, les bénéficiaires sont invités à recourir à des points de livraison centraux dans leurs services et/ou sites afin de limiter le fractionnement des expéditions.

Selon ses besoins et selon ses process internes, le bénéficiaire se réserve le droit de refuser une livraison partielle. Une livraison partielle est une livraison où le titulaire peut prévoir une expédition où seule une partie de la commande est livrée, contrairement à une livraison complète.

4.4.3. Retrait en point de vente

Le titulaire met à disposition un réseau d'agences, de magasins ou de distributeurs locaux permettant le retrait des fournitures objet de l'accord-cadre. Les bénéficiaires peuvent opter pour un retrait au comptoir de l'agence, du magasin ou du distributeur local désigné dans l'offre du titulaire. La commande effectuée précise ce choix.

Le retrait est effectué au point de vente prévu à la commande sur présentation par l'agent du bénéficiaire, de l'accusé de réception de commande.

4.4.4. Conditionnement des produits

Le conditionnement et l'emballage répondent aux usages de la profession et sont à la charge du titulaire.

Le titulaire doit livrer des produits soigneusement emballés et protégés dès lors que la nature du produit le justifie. Les emballages devront être adaptés à chaque type de produit, aux conditions et modalités de transport.

Si des produits sont reçus endommagés par défaut de protection ou d'emballage, le bénéficiaire effectue une réclamation afin d'en obtenir l'échange. Le titulaire en supporte l'ensemble des frais.

- **Optimisation des emballages**

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages secondaires et tertiaires doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source et les surfaces de stockage notamment dans la phase de transport.

A chaque fois que cela est possible, le titulaire réduit également l'utilisation d'emballages primaires, en particulier, il utilise des alternatives aux emballages individuels des produits.

Le titulaire applique une démarche de réduction des volumes d'emballage inutiles et de suppression des emballages problématiques (Emballage problématique : n'est pas réutilisable ou recyclable ou contient ou nécessite, pour sa fabrication, des produits chimiques dangereux qui posent un risque important pour l'homme, la santé ou l'environnement ou empêche ou perturbe la recyclabilité ou la comptabilité d'autres articles ou très probable qu'il soit jeté dans la nature ou qu'il se retrouve dans l'environnement naturel)

et/ou inutiles

(Emballage inutile : emballage qui peut être évité (ou remplacé par un modèle de réutilisation) tout en conservant son utilité.

- **Innocuité des matériaux d'emballage**

Le titulaire applique une démarche de suppression des emballages problématiques. Les emballages problématiques étant ici définis comme des emballages non recyclables ou contenant ou nécessitant, pour leur fabrication, des produits chimiques dangereux qui posent un risque important pour l'homme, la santé ou l'environnement ou empêche ou perturbe la recyclabilité ou la compostabilité d'autres articles.

- **Caractère durable des emballages**

Les emballages doivent être composés de matériaux séparables, constitués de matières issues de ressources renouvelables et/ou de matériaux recyclés. Dans tous les cas, les emballages sont

recyclables et disposent d'une filière de recyclage opérationnelle sur l'ensemble du territoire national. En particulier, le carton utilisé pour l'emballage doit contenir au moins 50% de matières recyclées. Le PVC doit être exclu des emballages et le titulaire propose à chaque fois que possible des alternatives aux blisters plastique.

A chaque fois que cela est possible, le titulaire est tenu de proposer des alternatives aux emballages individuels des produits commandés dans le cadre du présent accord-cadre.

Suivi et reporting tout au long de l'exécution du marché

Le titulaire fournit à l'acheteur, à fréquence annuelle et selon les dispositions de l'article 9.3.3 du CCAP, un état récapitulatif des emballages utilisés et de leurs caractéristiques, permettant d'attester de la bonne mise en œuvre de ces obligations. Le titulaire fournit également les documents attestant des caractéristiques des emballages (exemple : facture des fournisseurs d'emballage).

4.4.5. La rupture de stock et produit de substitution

La rupture de stock demeure exceptionnelle et est dûment justifiée par le titulaire.

Le titulaire met en œuvre les dispositions définies dans son offre afin de prévenir les ruptures de stock et d'en limiter l'impact sur la continuité des approvisionnements.

En cas de rupture de stock, d'une ou plusieurs références de la commande, le titulaire informe le bénéficiaire des délais de « *retour en stock* » conformément aux stipulations du CCAP, et sous réserve de l'accord préalable du bénéficiaire, assure la livraison de la commande en plusieurs fois. Le bénéficiaire peut choisir d'être livré en 1 seule fois, après le retour en stock chez le titulaire de toutes les références de la commande.

La livraison d'une commande en plusieurs fois n'entraîne pas de frais de livraison ni de frais de gestion supplémentaires.

Les télécollectes partielles peuvent être acceptées sous réserve d'une référence unique d'autorisation bancaire. La solution d'acceptation retenue par le titulaire doit permettre un tel fonctionnement (article 10.3 du CCAP).

En cas de rupture de stock, à la demande du bénéficiaire, le titulaire propose, au même tarif, un produit de substitution de caractéristiques et de qualité au moins égales à celles du produit initialement commandé.

En cas d'accord du bénéficiaire pour un produit de substitution, le titulaire précise sur la facture que le produit livré est une substitution de référence pour cause de rupture de stock.

4.4.6. Qualité de la flotte de véhicules utilisés pour la livraison

Le présent article s'applique aux véhicules routiers mobilisés dans le cadre de l'exécution du marché, que la prestation soit réalisée en flotte propre ou externalisée.

La flotte routière de poids lourds utilisée pour l'exécution du marché répond a minima à la norme d'émissions de polluants atmosphériques Euro V ou équivalent.

Le titulaire démontre le respect de cette exigence en adressant à l'acheteur, annuellement à la date anniversaire de la notification du marché, sous format électronique, en accès libre et facilement

exploitable, un tableau synthétique présentant la composition de sa flotte de véhicules, précisant notamment pour chaque véhicule : le type de véhicule (poids lourd ou véhicule utilitaire léger), la norme Euro applicable, et le cas échéant le type d'énergie utilisée.

Le titulaire transmet également à l'acheteur une attestation sur l'honneur du respect de cette exigence et fournit, le cas échéant, tout document permettant d'attester de ces caractéristiques (ex. certificat de conformité du véhicule, certificat d'immatriculation).

Norme Euro	Nb total de PL et VL mobilisés	Dont :						
		Nb de PL mobilisés 100 % électriques	Nb de PL mobilisés à hydrogène	Nb de PL mobilisés électriques hybrides rechargeables de l'extérieur	Nb de PL mobilisés au Gaz naturel (ex : Biogaz)	Nb de PL mobilisés au GPL	Nb de PL mobilisés au Biocarburants*	Nb de PL mobilisés aux Carburants de synthèse ou paraffiniques
Euro VII								
Euro VI								
Euro V								

PL = Poids lourds

*non produits à partir d'huile de palme ou de soja

A chaque fois que cela est possible, et selon les étapes de transport considérées, le titulaire est encouragé à utiliser des modes de livraison alternatifs au transport routier et moins émissifs (fluvial, ferroviaire...). Il en informe les bénéficiaires.

Les chauffeurs des véhicules de livraison mobilisés dans le cadre du marché sont formés à l'éco-conduite :

- formation initiale à l'embauche ;
- mise à niveau régulière.

Les relevés de formation correspondants sont fournis annuellement à l'acheteur par le titulaire conformément selon les modalités prévues au CCAP. Ces relevés mentionnent l'intitulé de la formation suivie par les chauffeurs (formation initiale ou mise à niveau) ainsi que la durée de chaque formation et la date à laquelle elle a eu lieu.

4.4.7. Quantification des gaz à effet de serre générés par les transports

Sur le fondement de l'article L. 1431-3 du code des transports, le titulaire détermine annuellement la quantité de gaz à effet de serre (GES) émise par le transport

mobilisé durant l'exécution du marché et communique à l'acheteur sous format électronique en accès libre et facilement exploitable, au plus tard à la fin de chaque année civile, le tableau-bilan fourni en annexe 4 au présent CCTP « Information GES des prestations de transport mobilisées dans le marché » complété par ses soins ;

En cas de sous-traitance de la prestation de transport, le titulaire exige de ses prestataires la transmission des données nécessaires à la réalisation de ce bilan et renseigne le tableau de manière consolidée pour l'ensemble des prestations réalisées.

Les modalités de renseignement de ce tableau seront explicitées à l'occasion de la réunion de lancement du marché et, dans tous les cas, l'acheteur se tient à la disposition du titulaire pour l'accompagner tout au long de l'exécution du marché dans le renseignement des informations demandées.

En complément du tableau, le titulaire communique à l'acheteur selon la même échéance annuelle toute information utile attestant d'une meilleure maîtrise des émissions de GES des transports mobilisés dans le cadre du marché :

- moyens pour fiabiliser la démarche de collecte des données renseignées dans le tableau (augmentation du recours à des données primaires, i.e. de mesure réelle, par exemple sur les quantités de carburant consommées) et de calcul des émissions de GES correspondantes (par exemple suivant les exigences de la norme ISO 14083) ;
- mesures proposées pour réduire les émissions de GES : qualité de la flotte de véhicules, optimisation des tournées de livraison (taux de remplissage des véhicules, réduction des trajets à vide, horaires de livraison évitant les congestions, etc.).

4.4.8. Limitation du nombre d'expéditions

Dans la mesure du possible, le titulaire veille à diminuer le nombre d'envois de colis pour une seule et même commande, afin de limiter l'impact écologique des expéditions, sauf demande expresse des bénéficiaires liée à une urgence de fonctionnement.

Dans un souci d'optimisation de la prestation logistique, et conformément à l'article 21 du CCAG FCS, il est notamment demandé au titulaire de :

- analyser systématiquement la possibilité de regrouper la livraison des commandes d'un même bénéficiaire (commandes rapprochées) ou de plusieurs bénéficiaires situés dans un même périmètre géographique ;
- reprogrammer la date de livraison si nécessaire, après accord préalable du ou des bénéficiaire(s) concerné(s). Cette reprogrammation peut déroger aux délais de livraison inscrits à l'accord-cadre sous réserve de la validation expresse du ou des bénéficiaire(s) concerné(s).

Le titulaire applique les modalités logistiques nécessaires à la mise en œuvre de l'optimisation des tournées de livraison

4.4.9. Le retour de produit

Le titulaire assure la reprise de produit ou de colis, sans frais supplémentaire, dans le cas d'erreur de livraison, de demande d'échange de produits, de produit défectueux, de référence faisant état d'un rappel de produit.

Dans le cas de la défectuosité ou d'une erreur de produit, le bénéficiaire porte par écrit sur le bon de remise la mention relative à la nature du retour du produit, justifiant la demande de reprise. Cette demande est doublée d'un courriel ou d'une information faite sur le portail client du site de commande du titulaire.

4.5. REPRISE DES DECHETS ET EQUIPEMENTS USAGES

4.5.1. Déchets d'emballages

Les déchets produits durant les prestations de livraison restent à la charge du titulaire. En particulier et sauf demande contraire dûment exprimée par le bénéficiaire, le titulaire laisse les sites des bénéficiaires libres de tout emballage secondaire et tertiaire servant au conditionnement et au transport des produits (Article L541-10-1 du Code de l'environnement)

Le titulaire communique à l'acheteur annuellement le bilan des volumes et de la nature des déchets d'emballage collectés dans le cadre de l'exécution du marché.

4.5.2. Déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E)

À la demande des bénéficiaires, le titulaire est tenu de reprendre, sans frais, ou de faire reprendre sans frais pour son compte, les produits usagés du même type que les produits qu'il commercialise et dont l'utilisateur final se défait. Cette reprise est réalisée au point de livraison des produits vendus dans le cadre du présent accord-cadre, au point de vente, ou auprès d'un point de collecte mis à disposition par le titulaire.

Les produits concernés par cette obligation sont les matériels électriques et électroniques tels que définis à l'article R.543-171-1 et R.543-171-2 du code de l'environnement, comprenant notamment les outils électriques et électroniques.

Le titulaire assure le traitement de ces déchets conformément à la réglementation en vigueur et selon la hiérarchie des modes de traitement exprimée à l'article L.541-1 du code de l'environnement :

1. la préparation en vue de la réutilisation,
2. le recyclage,
3. toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique,
4. l'élimination.

Le titulaire communique, annuellement, un état des déchets collectés dans le cadre de cette obligation. Ce bilan précise la typologie de déchets concernés et, pour chaque typologie, les types de traitement appliqués.

En cas d'évolution de la réglementation en cours d'exécution de l'accord-cadre, notamment en prévision de la création d'une nouvelle filière de responsabilité élargie des producteurs (« Filière REP articles de bricolage et de jardin »), le titulaire est tenu de se conformer aux éventuelles nouvelles obligations. Dans ce cas, le titulaire est tenu d'informer l'acheteur des modalités de mise en œuvre de ces obligations dans l'exécution de l'accord-cadre.

4.6. RECLAMATIONS ET SERVICE APRES-VENTE – RETRACTATION – RAPPEL DE PRODUIT

4.6.1. Réclamations et service après-vente

Le titulaire assure la gestion des réclamations (article manquant, erreur de référence, erreur d'adresse de livraison, retard ou sinistre lors du transport...) et du service après-vente (article défectueux, en panne...), selon les modalités minimales définies au présent article.

Le titulaire précise dans son offre les moyens humains et techniques qu'il dédie à cette prestation, ainsi que ses éventuels engagements allant au-delà de ces modalités minimales ; ces engagements, s'ils existent, s'ajoutent aux obligations ci-après sans pouvoir s'y substituer.

La réclamation est effectuée via l'interface de commande ou, à défaut, par courriel auprès des interlocuteurs désignés par le titulaire. Le recours au téléphone est admis à titre exceptionnel, sous réserve d'une confirmation écrite par courriel dans les 24 heures afin d'en assurer la traçabilité.

Dans tous les cas, le titulaire adresse au bénéficiaire un accusé de réception de sa réclamation par courriel, dans un **délai de 24 heures à compter** de sa réception. Le non-respect de ce délai est sanctionné dans les conditions prévues à l'article 9.14.1 du CCAP.

Lorsque l'interface de commande le permet, le titulaire crée une réclamation consultable directement sur l'interface, permettant au bénéficiaire d'en suivre l'avancement en temps réel.

Le titulaire prend en charge tous les échanges et effectue toutes les relances nécessaires auprès des fabricants et des transporteurs jusqu'à la complète résolution de la réclamation ou de la demande de SAV.

Le titulaire effectue un suivi des réclamations et des relances éventuelles. Il met à disposition un service d'enregistrement des réclamations, en assure le suivi, et permet au bénéficiaire d'être informé de l'état de résolution de la réclamation ou du problème soulevé (système de « ticketing » ou équivalent). Le titulaire informe le bénéficiaire du traitement détaillé de sa réclamation par courriel, en apportant les preuves de ses démarches auprès des fabricants et des transporteurs.

En cas d'article sous garantie défectueux ou en panne, le bénéficiaire effectue une réclamation afin d'en obtenir l'échange ou le remboursement. Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires et agit, si besoin, directement auprès des fabricants. Il propose au bénéficiaire les meilleures solutions d'échange ou de réparation. Le titulaire supporte l'ensemble des frais afférents, notamment le retour de l'article défectueux.

En cas de marchandise manquante ou d'erreur de référence, le bénéficiaire effectue une réclamation afin d'obtenir le complément ou l'échange. Le titulaire supporte l'ensemble des frais afférents, notamment les éventuels frais de retour d'articles.

En cas d'erreur d'adresse de livraison ou de retard, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour en identifier précisément la cause auprès des transporteurs.

En cas de sinistre lors du transport, le titulaire en gère tous les aspects avec les transporteurs. Il supporte l'ensemble des coûts de fourniture et de livraison des articles concernés.

Service de réparation des produits

Le titulaire peut mettre à disposition des bénéficiaires un service de réparation des produits, dans les conditions définies dans son mémoire environnemental. Les produits éligibles au service de réparation sont identifiés au BPU et sur l'interface de commande en ligne.

4.6.2. Rétractation

En cas d'erreur de commande de la part du bénéficiaire (quantité ou référence, hors fabrication spéciale), celui-ci peut retourner les produits au titulaire.

Préalablement au retour des produits, le bénéficiaire contacte le titulaire via l'interface de commande, si l'outil le permet, par téléphone ou par courriel. Si l'outil le permet, le titulaire met à jour l'état de la commande consultable sur l'interface de commande.

Le titulaire adresse par courriel au bénéficiaire un accusé de réception de sa demande.

Les produits retournés sont renvoyés à l'adresse en France métropolitaine précisée par le titulaire sur son accusé de demande de rétractation, ou déposés en point de vente du titulaire.

Les frais de retour des produits sont à la charge du bénéficiaire, sauf si le titulaire effectue l'enlèvement.

Si la demande de retour est faite par le bénéficiaire :

- sous un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de livraison, le retour des produits se fait sans décote ;
- au-delà de ce délai, le titulaire peut effectuer une décote sur le remboursement ;
- au-delà de 30 jours ouvrés à compter de la date de livraison, le titulaire n'est pas tenu de donner suite à la demande.

Le titulaire applique la décote fixée dans son offre.

Le remboursement, le cas échéant diminué de la décote, est effectué selon le mode de paiement utilisé lors de la commande initiale. Lorsque la commande a été payée par carte d'achat, le titulaire recrédite la carte ayant servi au paiement du montant correspondant, et met à disposition sur son portail le justificatif afférent, équivalent à celui transmis en cas d'avoir sur bon de commande classique.

4.6.3. Rappel de produit

Lorsqu'un produit, après avoir été vendu, est reconnu par son fabricant comme étant défectueux ou présentant des risques pour la santé ou la sécurité des personnes, il fait l'objet d'un rappel.

Le titulaire assure à ses frais l'ensemble des opérations relevant d'un rappel de produit, notamment le remplacement par un produit de caractéristiques au moins équivalentes à celles du produit remplacé, sa livraison et la reprise du produit remplacé.

4.6.4. 4.6.4 La cessation de production d'un produit

Pendant l'exécution du marché, un produit désigné au BPU en cours, doit être remplacé par un nouveau produit en cas de fin de production. Ce nouveau produit présenté au bénéficiaire au préalable par le titulaire, doit comporter les caractéristiques et performances au moins équivalentes, à coût égal ou inférieur, au produit substitué.

Le bénéficiaire s'engage à répondre dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande de modification de produit, et il se réserve le droit de refuser le nouveau produit si celui-ci ne correspond pas aux caractéristiques du produit initial.

Toute demande de remplacement de produit doit être notifié par le titulaire, dans un délai de 4 semaines minimum avant sa substitution, et accepté par l'acheteur par écrit (soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit par e-mail). Sans retour de l'acheteur, le remplacement ne peut être considéré comme accepté.

4.7. MOYENS DE COMMUNICATION

4.7.1. Interlocuteur national unique et interlocuteurs régionaux

Les interlocuteurs dédiés désignés par le titulaire doivent être joignables directement par téléphone, via un numéro fixe direct ou un numéro de téléphone mobile, sans passer par un serveur vocal interactif ni un centre d'appel, les jours ouvrés de 9h00 à 17h00. Les modalités de représentation du titulaire sont définies à l'article 9.2.2 du CCAP.

5. DELAIS D'EXECUTION

5.1. DELAI DE PRISE EN CHARGE DES COMMANDES

Le point de départ du délai d'exécution des commandes est défini à l'article 9.3.2 du CCAP.

a) Commandes notifiées par carte d'achat

Le délai court à compter du jour J. Le jour J est le jour de notification de la commande sur l'interface de commande, si celle-ci est notifiée avant l'heure limite (**15h00**) de commande, le jour ouvré suivant si elle est notifiée après l'heure de limite de commande.

Si le jour de notification de la commande n'est pas un jour ouvré, le jour J est le 1^{er} jour ouvré suivant. L'heure limite de commande est 15h.

b) Commandes notifiées par bon de commande

Le délai court à compter de la date de départ du délai d'exécution indiquée sur le bon de commande.

5.2. DELAIS DE TRAITEMENT DES PROPOSITIONS DE PRIX

Liste des produits disponibles uniquement sur proposition de prix – Demande de proposition de prix (Devis)

À titre exceptionnel, lorsqu'un bénéficiaire souhaite acquérir un produit appartenant à une famille de produits mentionnée en annexe 1 du CCTP, sans être référencé au catalogue du titulaire, il peut adresser à ce dernier une demande de proposition de prix.

Un suivi des commandes effectuées sur proposition de prix (devis) par chaque bénéficiaire est effectué par le titulaire, conformément à l'article 9.3.2 du CCAP. Pour chaque bénéficiaire, le montant des commandes passées sur proposition de prix ne peut excéder 15 % du montant total de ses commandes passées au titre de l'accord-cadre

La demande de proposition de prix (devis) précise à minima les coordonnées du bénéficiaire, la désignation et les caractéristiques techniques du produit recherché, la quantité souhaitée, le délai souhaité, le lieu de livraison.

- La demande de proposition de prix (devis) s'effectue via 2 modes : par courriel auprès des interlocuteurs représentant le titulaire définis dans son offre,
- par l'interface de commande

Dans les 2 cas, le titulaire crée une demande de proposition de prix consultable sur l'interface de commande.

Le titulaire adresse par courriel au bénéficiaire un accusé de réception de sa demande. Le titulaire applique le taux de remise défini à l'annexe 1 à l'acte d'engagement « bordereau des remises » (BR), pour la famille à laquelle le produit appartient si la marque du produit y figure.

Le titulaire transmet la proposition de prix sur un délai de 48h au bénéficiaire via l'interface de commande ou par

e-mail, en précisant à minima :

- la date et la référence de la proposition de prix,
- la désignation du produit, sa marque et la référence fabricant,
- le conditionnement proposé,
- le prix avant remise en euro HT, le taux de remise appliqué,
- le taux de TVA appliqué, l'éco-contribution, le prix net TTC,
- le délai de livraison.

À réception de la proposition de prix, le bénéficiaire reste libre d'y donner suite ou pas, la décision étant laissée à sa seule appréciation. Il formalise son accord par la notification d'une commande. La durée de validité de la proposition de prix est fixée à 3 mois à partir de sa date d'émission.

Les demandes de propositions de prix sont soumises aux délais suivants :

- remise d'un accusé de réception de demande de proposition de prix sous un délai maximal d'un jour ouvré.
- Remise de la proposition de prix dans un délai maximal de 48 heures à compter de la demande, ce délai pouvant être prolongé à la demande du bénéficiaire.

5.3. DELAIS DE LIVRAISON

5.3.1. Livraison à l'adresse du bénéficiaire

A) Pour les références en stock au moment de la commande

Les délais de livraison applicables aux références en stock sont ceux définis à l'article 4.4 du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Ces délais s'appliquent, sauf demande spécifique du bénéficiaire, aux livraisons effectuées en France métropolitaine (hors Corse) et en Corse, dans les conditions prévues audit article.

Le titulaire et le service bénéficiaire peuvent convenir d'un délai de livraison supérieur, notamment en cas de regroupement des commandes ou d'optimisation des tournées de livraison, conformément à l'article 21 du CCAG FCS. Dans ce cas, le titulaire reprogramme la date de livraison après accord préalable du bénéficiaire, conformément aux dispositions de l'article 4.4 du CCTP

Toute adaptation des délais standards de livraison ne peut intervenir qu'avec la validation expresse du ou des bénéficiaires concernés

B) Pour les références hors stock au moment de la commande

En cas d'accord du bénéficiaire pour une livraison après leur retour en stock, les délais de livraison définis au ci-dessus sont décomptés à partir du jour où les références sont de nouveau en stock chez le titulaire.

5.3.2. Retrait en point de vente

Au point de vente disposant du stock :

- le retrait est effectué par tout agent du bénéficiaire porteur d'une copie de l'accusé de réception de commande ;
- si la commande a été passée par carte d'achat depuis l'interface de commande, le retrait dans les locaux du titulaire est effectué sans délai ;
- si la commande a été passée par bon de commande, le retrait dans les locaux du titulaire est effectué dans un délai de **24h** à compter de la validation de la commande par le titulaire, afin de permettre le traitement administratif du bon de commande.

5.4. DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET SERVICE APRES-VENTE

Les réclamations et demandes de service après-vente sont soumises aux délais suivants à compter de la demande effectuée par le bénéficiaire :

- Remise d'un accusé de réception dans un délai maximal de 24 heures à compter de la réception de la demande, par courriel adressé au bénéficiaire ;
- Communication d'une date de réponse dans un délai maximal de 48 heures à compter de la réception de la demande ;
- En cas de produit défectueux pendant sa période de garantie, le titulaire procède à son remplacement dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter du signalement ;
- En cas d'avarie partielle ou totale de transport, ou de colis perdu non retrouvé dans un délai de 3 jours ouvrés, le titulaire procède, à ses frais, à une nouvelle livraison sans délai de l'ensemble des références et quantités concernées.

5.5. DELAI DE TRAITEMENT D'UNE RETRACTATION

Les demandes de retour de produits sont soumises aux délais suivants, à compter de la demande effectuée par le bénéficiaire :

- Remise d'un accusé de réception dans un délai maximal de 24 heures à compter de la réception de la demande, par courriel adressé au bénéficiaire ;
- Communication des informations administratives nécessaires au retour dans un délai maximal de 48 heures à compter de la réception de la demande, par courriel adressé au bénéficiaire ;
- Accusé de réception des produits retournés dans un délai maximal de 24 heures à compter de leur réception par le titulaire, par courriel adressé au bénéficiaire ;
- Émission d'un avoir dans un délai maximal de 3 jours ouvrés à compter de la réception des produits retournés.

6. ANNEXES

Annexe 1 : Familles de produits

Annexe 2 : D3E

Annexe 3 : questionnaire sur la traçabilité

Annexe 4 : GES