

CONTRATS · MODÈLE ÉDITABLE

Résilier un contrat d'entretien : loi Chatel, délais et lettres types

Sur un parc multi-sites, les contrats d'entretien (CVC, ascenseurs, sécurité incendie, portes automatiques, froid commercial...) se reconduisent souvent par tacite reconduction, site par site, à des dates d'échéance dispersées. Résultat : des renouvellements qui passent inaperçus et des préavis manqués. Ce dossier vous donne la règle applicable selon votre statut, deux modèles de lettre prêts à compléter, et la checklist des pièces à réunir avant l'envoi.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à faire valider juridiquement avant usage. Les délais et l'opportunité de résilier dépendent de la rédaction exacte de votre contrat et du texte en vigueur à la date d'envoi.

1 Comprendre : la loi Chatel s'applique-t-elle à vous ?

La « loi Chatel » (articles L. 215-1 et suivants du Code de la consommation) impose au prestataire d'**informer son client de la possibilité de ne pas reconduire** un contrat à tacite reconduction, dans une fenêtre comprise entre **trois mois et un mois** avant la date limite de refus de la reconduction.

Point déterminant pour un parc multi-sites : cette protection vise **le consommateur et le non-professionnel** (article L. 215-3). Elle ne s'applique **pas, en principe, aux contrats conclus entre professionnels** pour les besoins de leur activité. Avant de fonder votre courrier sur la loi Chatel, identifiez donc votre situation.

- ☐ **Vous êtes consommateur ou non-professionnel** (le contrat est sans rapport direct avec votre activité, ou conclu par une structure agissant hors de son champ d'activité) → le régime Chatel ci-dessous (Article 2) peut s'appliquer.
- ☐ **Vous êtes un professionnel** et le contrat sert votre activité (cas le plus fréquent pour un réseau de sites d'exploitation) → la loi Chatel ne joue généralement pas : c'est **votre clause contractuelle de résiliation** qui fixe le préavis (voir Article 3).
- ☐ La qualification « non-professionnel » est appréciée au cas par cas : à **faire vérifier juridiquement** avant de vous en prévaloir.

2 Cas A — Résiliation au titre de la loi Chatel (consommateur / non-professionnel)

Si vous relevez de ce régime, retenez les délais suivants. Ils sont à **confirmer au texte en vigueur** à la date de votre envoi.

- ☐ Le prestataire doit vous informer de la faculté de non-reconduction **au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois** avant le terme de la période de refus.
- ☐ Si cette information vous parvient **moins d'un mois** avant le terme, ou **après** le terme : vous pouvez résilier **sans frais ni pénalité**, à tout moment à compter de la date de reconduction.
- ☐ Si **aucune** information ne vous est adressée : même faculté de résiliation gratuite à tout moment après reconduction.

- ☐ Les sommes versées d'avance après la dernière échéance doivent vous être **remboursées (ordre de grandeur : 30 jours)**, le contrat continuant à courir jusqu'au remboursement.
-
- ☐ Pour un contrat conclu par voie électronique, une faculté de **résiliation par voie électronique** doit être proposée (art. L. 215-1-1, dispositif dit « en 3 clics »).
-

Modèle de lettre — Cas A (loi Chatel)

À envoyer en **recommandé avec accusé de réception**. Complétez tous les champs entre crochets.

[VOTRE RAISON SOCIALE / NOM]

[ADRESSE COMPLÈTE]

[CODE POSTAL — VILLE]

[N° DE CLIENT / RÉFÉRENCE CONTRAT : À COMPLÉTER]

[RAISON SOCIALE DU PRESTATAIRE]

[SERVICE — Résiliations / Relation client]

[ADRESSE COMPLÈTE DU PRESTATAIRE]

[CODE POSTAL — VILLE]

Fait à [VILLE], le [DATE D'ENVOI].

Objet : Résiliation du contrat d'entretien n° [RÉFÉRENCE] — application de la loi Chatel

Lettre recommandée avec accusé de réception n° [N° LRAR]

Madame, Monsieur,

Je suis titulaire du contrat d'entretien référencé ci-dessus, conclu le [DATE DE SIGNATURE] pour la prestation suivante : [DÉSIGNATION DE LA PRESTATION — ex. entretien CVC / ascenseur / système de sécurité] sur le site situé [ADRESSE DU SITE CONCERNÉ].

Ce contrat comporte une clause de tacite reconduction, sa prochaine échéance étant fixée au [DATE D'ÉCHÉANCE]. En application des articles L. 215-1 et suivants du Code de la consommation, vous étiez tenu de m'informer de ma faculté de ne pas reconduire ce contrat, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période de refus.

Or [COCHEZ / CONSERVEZ LA MENTION EXACTE : *cette information ne m'est jamais parvenue / cette information m'a été adressée hors délai, soit le [DATE DE RÉCEPTION]*].

En conséquence, je vous notifie la **résiliation** de ce contrat, sans frais ni pénalité, à compter de la réception de la présente. Je vous remercie de m'en confirmer la prise en compte par écrit et de procéder, le cas échéant, au remboursement des sommes versées d'avance au titre de la période postérieure à la dernière échéance.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[NOM, FONCTION ET SIGNATURE]

3 Cas B — Résiliation à l'échéance contractuelle (contrat entre professionnels)

Si la loi Chatel ne s'applique pas, c'est le contrat qui fait loi. La résiliation s'organise alors autour de trois repères, à **vérifier dans vos clauses** :

- ☐ La **durée initiale** et le mécanisme de reconduction (tacite ou expresse).
-
- ☐ Le **délai de préavis** exigé par le contrat (souvent exprimé en mois avant l'échéance : à relever précisément).
-

- ☐ La **forme** imposée pour la dénonciation (recommandé avec AR le plus souvent).

Deux garde-fous de droit commun méritent attention, à **valider juridiquement** :

- ☐ Une fois la tacite reconduction opérée, le contrat tend à devenir à durée indéterminée et reste résiliable, sous réserve d'un **préavis raisonnable**.
- ☐ Mettre fin sans préavis suffisant à une relation suivie peut relever de la **rupture brutale de relation commerciale établie** (article L. 442-1 du Code de commerce) : privilégiez un préavis écrit tenant compte de l'ancienneté de la relation.

Modèle de lettre — Cas B (échéance contractuelle)

À envoyer en **recommandé avec accusé de réception**, en respectant le préavis prévu au contrat.

[VOTRE RAISON SOCIALE]

[ADRESSE — SIÈGE OU SITE]

[CODE POSTAL — VILLE]

[N° DE CONTRAT / RÉFÉRENCE : À COMPLÉTER]

[RAISON SOCIALE DU PRESTATAIRE]

[SERVICE DESTINATAIRE]

[ADRESSE COMPLÈTE]

[CODE POSTAL — VILLE]

Fait à [VILLE], le [DATE D'ENVOI].

Objet : Dénonciation du contrat d'entretien n° [RÉFÉRENCE] à son échéance

Lettre recommandée avec accusé de réception n° [N° LRAR]

Madame, Monsieur,

Nous sommes liés par le contrat d'entretien référencé ci-dessus, conclu le [DATE DE SIGNATURE], portant sur [DÉSIGNATION DE LA PRESTATION ET DES ÉQUIPEMENTS] pour le ou les site(s) suivant(s) : [LISTE DES SITES — ADRESSES / N° INTERNES].

Conformément à l'article [N° DE L'ARTICLE « Durée / Résiliation » DU CONTRAT] et au délai de préavis de [DURÉE DU PRÉAVIS — ex. 3 mois] qui y est prévu, nous vous notifions par la présente notre décision de **ne pas reconduire** ce contrat et d'y mettre fin à son échéance du [DATE D'ÉCHÉANCE].

Nous vous remercions de bien vouloir : confirmer par écrit la prise en compte de cette résiliation et sa date d'effet ; arrêter les éventuelles facturations au-delà de cette date ; et organiser avec nos équipes la **réversibilité** de la prestation, en particulier la restitution des documents techniques, registres de sécurité, plans de maintenance et historiques d'intervention afférents aux installations concernées.

Nous restons à votre disposition pour coordonner la transition dans des conditions préservant la continuité de service sur nos sites.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[NOM, FONCTION ET SIGNATURE — CACHET DE L'ENTREPRISE]

4 Champs de personnalisation à vérifier avant envoi

Reprenez chaque champ entre crochets et confrontez-le à votre exemplaire signé. Les erreurs les plus fréquentes portent sur la date d'échéance réelle et le périmètre exact des sites couverts.

- ☐ Référence et date de signature du contrat reportées à l'identique.
- ☐ Désignation précise des prestations et des équipements (un contrat peut ne couvrir qu'une partie d'un site).
- ☐ Liste exhaustive des sites concernés, avec adresses et identifiants internes.
- ☐ Date d'échéance recalculée à partir de la durée initiale et des reconductions déjà intervenues.
- ☐ Délai de préavis relevé mot pour mot dans la clause « Durée / Résiliation ».
- ☐ Forme d'envoi conforme à ce qu'exige le contrat (recommandé AR, voie électronique le cas échéant).
- ☐ Nom, fonction et pouvoir du signataire (habilitation à engager la structure).

5 Checklist des pièces à joindre et à conserver

Conservez l'ensemble du dossier de résiliation site par site : en cas de contestation, la preuve de l'envoi et du respect du préavis vous protège.

- ☐ Copie de la lettre de résiliation signée et datée.
- ☐ Justificatif d'envoi en recommandé : récépissé de dépôt et numéro de suivi.
- ☐ Accusé de réception (papier ou électronique) une fois revenu.
- ☐ Copie de l'exemplaire signé du contrat et de ses annexes (clause de durée surlignée).
- ☐ Le cas échéant, l'avis d'échéance reçu du prestataire (avec sa date de réception, utile pour le Cas A).
- ☐ Copie des conditions générales applicables à la date de signature.
- ☐ Tableau de suivi des dates d'échéance et de préavis par site (pour piloter le calendrier de l'ensemble du parc).
- ☐ Demande écrite de restitution des registres de sécurité, plans et historiques d'intervention.

6 Points de vigilance pour un parc multi-sites

- ☐ **Dates dispersées** : chaque contrat a sa propre échéance. Centralisez-les dans un tableau unique pour ne plus manquer un préavis.
- ☐ **Préavis glissants** : un préavis exprimé « avant l'échéance » se calcule à rebours ; déclenchez l'envoi avec une marge de sécurité.
- ☐ **Continuité de service** : planifiez la reprise par un nouveau prestataire avant la date d'effet, en particulier pour les équipements réglementés (ascenseurs, sécurité incendie).
- ☐ **Réversibilité** : exigez par écrit la restitution des données et registres techniques ; ils conditionnent la conformité et le préventif à venir.
- ☐ **Qualification juridique** : en cas de doute sur l'application de la loi Chatel ou sur la durée de préavis, faites valider la lettre avant envoi.

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39