

Conditions de service

Mars 2024

1. Objet

- 1.1 Les conditions suivantes (les « conditions de service ») s'appliquent à la prestation de services de tout type par Fritz Studer AG (« nous ») à nos clients (« vous »).
- 1.2 Les détails relatifs aux services que nous sommes tenus de fournir (les « services ») sont indiqués dans les commandes de service correspondantes qui ont été passées entre vous et nous au cas par cas (les « commandes de services »). Dans le but de préciser les services à fournir, les commandes de services peuvent se référer à nos fiches d'informations des produits ou à d'autres descriptions des prestations (les « descriptions des prestations ») et/ou à nos listes de prix (les « listes de prix ») qui, dans ce cas, font l'objet des commandes de service correspondantes.
- 1.3 Les prestations suivantes peuvent notamment faire l'objet des services :
 - Entretien
 - Remise en état (réparation)
 - Révisions (partielles)
 - Assistance
 - Formations
- 1.4 De plus, des prestations dans le secteur de nos « UNITED GRINDING Digital Solutions » peuvent aussi faire partie des services, notamment :
 - Remote Service
 - Service Monitor
 - Production Monitor
- 1.5 Les présentes conditions de service constituent une partie intégrante contractuelle de toutes les commandes de service passées entre vous et nous. Vos conditions contraires aux présentes conditions ne font pas partie du contrat de commandes de services, même si la commande est acceptée sans réserve.
- 1.6 Les présentes conditions de service ne s'appliquent pas à l'achat, la livraison ou toute autre mise à disposition de nos machines. Celles-ci sont soumises aux conditions de livraison applicables dont nous avons convenu ou dont nous conviendrons avec vous (les « conditions de livraison »).
- 1.7 Si nous vous fournissons, en rapport avec la prestation de services, des pièces de rechange et/ou des accessoires (désignés ensemble « pièces de rechange ») en référence à une machine concrète, alors, en plus des présentes conditions de service, les mêmes conditions de livraison dont il a été convenu pour la livraison de la machine s'appliquent également.
- 1.8 Si des pièces de rechange sont commandées sans référence à une machine spécifique, les conditions Orgalime SI 14 s'appliquent à la livraison de ces pièces de rechange.
- 1.9 Les présentes conditions de service ne s'appliquent pas si nous avons expressément conclu avec vous un accord dérogatoire séparé. Les réglementations des commandes de service prévalent sur les réglementations des présentes conditions de service.
- 1.10 Si les présentes conditions de service viennent à changer, nous vous faisons parvenir les conditions de service modifiées dans le cadre de la prochaine offre suivant la modification pour la conclusion d'une nouvelle commande de service. Ces conditions de service s'appliquent sans modification pour les commandes de service existantes dans la mesure où nous ne convenons pas avec vous de l'application de conditions de service divergentes.

2. Étendue de la commande

- 2.1 Le contenu et l'étendue des services que nous devons exécuter sont fondés sur la commande de services concernée.
- 2.2 Dans cette commande de services, il convient notamment d'indiquer les machines concrètes qui sont concernées par la commande de services (désignées ci-après les « objets du service »).
- 2.3 En principe, notre personnel est chargé de n'effectuer que des travaux de l'envergure de la commande de service passée. Pour les activités sortant du cadre convenu, une autorisation écrite préalable de notre part est nécessaire.

3. Qualité du service

- 3.1 En principe, nous fournissons nos services comme prestations dans le sens des articles 394 et suivants du Code suisse des obligations. Un certain succès des prestations, notamment l'élimination réussie des erreurs pendant une certaine période, n'est pas un dû.
 - 3.2 Nous nous engageons à ne faire appel qu'à un personnel spécialisé qualifié, qui effectuera les services de manière conforme et correcte pour répondre aux commandes de service.
- ### 4. Conclusion de commandes de service
- 4.1 La conclusion de commandes de service doit se faire par écrit (e-mails acceptés).
 - 4.2 Nos offres ne sont fermes que lorsque le caractère contraignant est expressément noté dans l'offre ; autrement, nos offres sont sans engagement. Tant qu'une offre sans engagement n'est pas acceptée, nous nous réservons le droit de la modifier ou de l'annuler.
 - 4.3 Si, dans le cadre des commandes de service passées, vous commandez des prestations individuelles (une « demande de service » et, dans le cadre des Remote Services, une « requête de service »), par exemple l'intervention d'un de nos techniciens de service chez vous sur place, alors une telle demande de service ne requiert pas la forme écrite mais elle peut également être passée oralement, par e-mail ou sous n'importe quelle forme. Une requête de service peut notamment se faire « par un simple clic » via le logiciel de Remote Services que nous mettons à disposition. La commande concernant les prestations individuelles est directement passée lors de la réception de votre demande de service, sans qu'une déclaration d'acceptation spéciale de notre part ne soit nécessaire, dans la mesure où nous ne révoquons pas la commande dans un délai approprié (par exemple en cas de problèmes de capacité).
- ### 5. Exécution du service
- 5.1 L'objet des services dans le domaine de l'entretien et de la remise en état est l'élimination d'erreurs d'objets de service conformément aux commandes de service correspondantes. Sauf convention contraire dans la commande de service correspondante, l'élimination d'erreurs s'effectue conformément aux réglementations suivantes en lien avec la commande de nos produits de Remote Service.
 - 5.2 Vous avez la possibilité de commander chez nous le Remote Service standard ou le Remote Service Premium. Si vous avez commandé chez nous un des produits de Remote Service dans le cadre de la commande de service, les conditions suivantes s'appliquent:
 - 5.3 Après un message de votre part via la fonction de Remote Service ou via la ligne d'assistance (le « message d'erreur ») ou si nous détectons nous-mêmes, grâce à notre accès à distance, une erreur d'un objet de service nécessitant une intervention de service, nous effectuons les éliminations d'erreurs correspondantes par Remote Service dans la mesure du possible. S'il n'est pas possible de remettre en état ou de réparer complètement ou partiellement l'objet de service via le Remote Service, nous vous en informons immédiatement. Vous avez alors la possibilité de nous passer une commande supplémentaire pour l'exécution des services sur place par notre personnel de service.
 - 5.4 En cas de commande de Remote Service standard, nous ne pouvons vous garantir de temps de réaction fixe. En cas de commande de Remote Service Premium, nous vous garantissons un temps de réaction de 2 heures à compter de la réception de votre requête de service. Le temps de réaction ne peut être respecté que si votre requête de service nous parvient pendant les heures d'ouverture. Nous entamons l'élimination d'erreurs pendant le temps de réaction de 2 heures. Nous ne procédons à l'élimination d'erreurs que pendant nos horaires d'ouverture.
 - 5.5 Sauf convention contraire dans la commande de service correspondante, les horaires sont les suivants : lundi – jeudi : 07:15 – 17:00 h, vendredi : 07:15 – 16:00 h.
 - 5.6 Nous ne procédons à une intervention de Remote Service que lorsque vous nous y autorisez en nous envoyant une requête de service. Sans une telle requête de service, un accès à distance ne peut pas avoir lieu.
 - 5.7 Vous pouvez également signaler ou introduire des demandes de service par l'intermédiaire de notre ligne d'assistance. Le numéro de téléphone actuel de la ligne d'assistance se trouve sur www.studer.com. Dans ce cas, l'assistance est fournie par téléphone dans un premier temps. La ligne d'assistance est à votre disposition pendant les horaires d'ouverture.
 - 5.8 Vous avez la possibilité de commander chez nous notre Service Monitor dans le cadre des UNITED GRINDING Digital Solutions. Si, dans le cadre de la commande de service, vous avez commandé le Service Monitor chez nous, vous obtenez les prestations supplémentaires

Conditions de service

Mars 2024

- correspondantes, comme par exemple l'affichage des étapes d'entretien échues, conformément à la description du produit Service Monitor.
- 5.9 Vous avez la possibilité de commander chez nous notre Production Monitor dans le cadre des UNITED GRINDING Digital Solutions. Si, dans le cadre de la commande de service, vous avez commandé le Production Monitor chez nous, vous obtenez les prestations supplémentaires correspondantes, telles que la représentation en temps réel des états des machines, conformément à la description du produit du Production Monitor.
- 5.10 Si, dans le cadre de la commande de service, vous n'avez commandé aucun des produits de Remote Service chez nous, vous avez la possibilité de passer des demandes de service via la ligne d'assistance. Si vous en faites la demande dans le cadre du message d'erreur, nous vous enverrons notre personnel de service.
- ### 6 Dates et délais
- 6.1 Les dates que nous fournissons pour le début ou la fin du service ne sont qu'approximatives, à moins qu'il n'ait été expressément convenu de dates fixes au cas par cas.
- 6.2 Pour que les dates fixes convenues soient respectées, il est nécessaire que vous remplissiez toutes les obligations qui vous incombent. Nous nous engageons à exécuter rapidement le service. Un délai fixe éventuel est respecté lorsque le service est achevé avant son expiration. Il en va de même lorsque, selon le service, vous pouvez le réceptionner ou un essai prévu dans le contrat est possible. En principe, si l'exécution de la commande de service est retardée en raison de circonstances dont nous ne sommes pas responsables, le délai est prolongé d'une durée raisonnable. Il en va de même lorsque de telles circonstances ne surviennent qu'après que nous avons pris du retard. En revanche, le délai n'est pas prolongé si les perturbations n'ont qu'une incidence négligeable sur le déroulement des travaux.
- 6.3 Si la date d'exécution du service n'est pas respectée pour des raisons dont nous sommes responsables, vous êtes en droit d'exiger, après un délai supplémentaire de deux semaines et si vous prouvez un dommage en découlant, un dédommagement forfaitaire pour cause de retard à hauteur de 0,5 % de la valeur nette de la commande de service concernée pour chaque semaine complète de retard écoulée, dans la limite toutefois de 5 % de la valeur nette de la commande de service concernée. Vous ne pouvez exiger des dommages et intérêts pour retard de livraison et / ou un dédommagement en substitution de la prestation d'un montant supérieur à celui mentionné dans la phrase précédente qu'en cas d'intention et / ou de négligence grave de notre part. Dans les autres cas, toute demande de dommages et intérêts supplémentaires au titre d'un retard est exclue.
- 6.4 Quel qu'en soit le motif, vous nous signalerez immédiatement tout risque de retard ou circonstance empêchant l'exécution du service. Si la réalisation d'un service convenu est retardée pour des raisons dont vous êtes responsable, nous sommes en droit d'exiger que vous nous remboursiez les coûts supplémentaires occasionnés (par exemple, des frais de déplacement et des délais d'attente supplémentaires).
- 6.5 Si la réalisation du service présente un danger physique, pour la vie ou la santé de notre personnel, nous sommes en droit de reporter le début des travaux jusqu'à ce que les conditions soient acceptables.
- 6.6 Si le service doit être interrompu pour une durée inacceptable, nous sommes en droit de rappeler notre personnel. Les coûts encourus ne sont à notre charge que si nous sommes responsables de l'interruption.
- 6.7 Si le service doit cesser prématurément pour cause de force majeure, nous sommes en droit de vous facturer tous les coûts encourus jusqu'à cette date, y compris les coûts de rapatriement.
- 6.8 Pendant la réalisation du service, nous sommes en droit de remplacer à nos frais le personnel que nous avons envoyé par un personnel de même qualification.
- ### 7 Réception des services
- 7.1 En principe, la réception de nos services n'est pas nécessaire, à moins que nous n'ayons convenu spécialement avec vous de la prestation de travaux. Dans ce cas, les conditions suivantes s'appliquent : Dès que nous indiquons avoir achevé notre tâche, vous réceptionnez immédiatement les services sous la forme convenue. La réception doit être confirmée par écrit sur le procès-verbal de réception. Sans préjudice des dispositions légales, vous ne pouvez pas refuser la réception si le défaut est négligeable ou s'il découle d'une circonstance dont nous ne sommes pas responsables.
- 7.2 Si la réception est retardée sans que nous en soyons responsables, elle est réputée effectuée à l'expiration d'un délai de 3 jours à partir de la notification de l'achèvement du service ou, au plus tard, lors de la (nouvelle) mise en service de la machine.
- 7.3 Notre responsabilité au titre des défauts connus et / ou reconnaissables n'est plus engagée à compter de la réception si vous ne vous êtes pas réservé le droit de signaler ces défauts sur le rapport de procès-verbal de réception.
- ### 8 Obligations de coopération
- 8.1 Si vous avez commandé le Remote Service, réunissez toutes les conditions techniques (par exemple, une connexion Internet, le logiciel de Remote Service (voir point 8.7)) pour le Remote Service et maintenez-les durant notre relation commerciale. Si vous ne réunissez pas les conditions techniques, ou de manière insuffisante, ou si le transfert des données est perturbé pour des raisons dont vous êtes responsable, nous ne sommes pas tenus de procéder au Remote Service. Il en va de même si la qualité des données ne nous permet pas de fournir le Remote Service. Nous vous en informerons immédiatement. Si vous avez réuni les conditions techniques de manière suffisante ou si vous avez éliminé les éventuelles perturbations, nous commencerons ou continuerons à fournir le Remote Service après que vous nous en avez avertis.
- 8.2 Chaque partie prendra les mesures de prévention adéquates selon l'état actuel de la technique pour éviter toute intrusion de virus dans les systèmes de l'autre partie. Si l'une des parties au contrat est touchée par des virus susceptibles de porter atteinte au Remote Service ou d'être transmis aux systèmes de l'autre partie, cette dernière doit en être immédiatement prévenue par écrit.
- 8.3 Les modifications auxquelles vous procédez au niveau de l'environnement technique de la machine doivent nous être préalablement signalées ou le cas échéant concertées avec nous si elles sont susceptibles d'avoir un impact sur le Remote Service.
- 8.4 Lorsque vous constatez, localisez, signalez et décrivez des erreurs, vous devez suivre nos instructions.
- 8.5 Vous devez mettre à disposition un personnel ayant les compétences techniques et linguistiques pour le Remote Service. En cas de demandes de service ou de questions, et si des doutes subsistent, vous nous fournirez des informations et des documents supplémentaires.
- 8.6 Avant le début du service, vous effectuez tous les travaux de préparation de façon à ce que le service puisse commencer immédiatement et être réalisé rapidement et sans interruption. En particulier, vous mettez vous-mêmes à disposition les carburants et sources d'énergie nécessaires (par exemple électricité, eau, vapeur, air comprimé, lignes de données numériques...), y compris les raccordements correspondants sur le lieu de la réalisation du service, afin que nous puissions commencer immédiatement le service. Les locaux où le service est réalisé doivent être protégés contre les intempéries, bien éclairés, avoir une température raisonnable et permettre de travailler sans perturbation. Sur le lieu du service, nous avons besoin de produits de nettoyage, d'un lavabo et d'installations sanitaires ainsi que d'une trousse de secours en cas d'urgence. Si nous l'estimons nécessaire, vous mettrez à disposition un local de stockage sec et fermant à clé pour le matériel de notre personnel. Pour les travaux de grosse ampleur, vous mettrez à disposition les espaces de détente adéquats. Si des outils ou des installations fournis par nous sont endommagés sur le lieu du service ou sont égarés, vous êtes tenu de les remplacer si vous êtes responsable dudit endommagement ou de ladite perte.
- 8.7 La prestation de Remote Service, de Service Monitor et de Production Monitor ainsi que d'autres services prévus à l'avenir présupposent que votre/vos machine(s) qui va/vont bénéficier de ces services par nos soins dispose(nt) bien d'un logiciel de Remote Service. Nous mettons ce logiciel gratuitement à disposition. Nous avons pré-installé notre logiciel UNITED GRINDING Digital Solutions comme partie du logiciel de Remote Service. La condition pour que vous puissiez utiliser ce logiciel est que vous ayez d'abord accepté la validité des conditions d'utilisation du logiciel UNITED GRINDING Digital Solutions dans leur version en vigueur. Dans le cas contraire, nous ne sommes pas tenus de fournir le service que vous avez commandé requérant l'utilisation du logiciel UNITED GRINDING Digital Solutions. Dans ce contexte, nous avons alors le droit de résilier la commande de service correspondante.
- 8.8 Vous êtes tenu de procéder aux mises à jour que nous mettons gratuitement à disposition, de nous accorder l'accès à distance à votre/vos machine(s) dans ce but par requête de service et de nous autoriser à exécuter la mise à jour.

Conditions de service

Mars 2024

- 8.9 Tous les travaux de construction et montage doivent être achevés avant le début du service. Il est nécessaire que les parties en béton et les murs soient entièrement secs et liés.
- 8.10 Vous entreposerez toutes les pièces à monter de manière adéquate et vous les protégerez contre les intempéries. Avant le début du service, les pièces doivent se trouver sur le lieu de montage ou à proximité immédiate de celui-ci. L'emballage n'est retiré que lors de la réalisation du service par notre personnel. Toutefois, si votre personnel a ouvert l'emballage et en retire le scellé en notre absence, les éventuels coûts supplémentaires de vérification de la pièce à monter sont à votre charge. L'élimination de l'emballage sur le lieu de montage est à la charge de votre personnel. Nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences d'un stockage ou d'un transport incorrect.
- 8.11 Vous mettrez à disposition un nombre suffisant de collaborateurs compétents et qualifiés afin de garantir une réalisation rapide du service sur place ou en ligne. Votre personnel demeure sous votre surveillance, votre responsabilité et votre obligation d'assurance. Si votre personnel cause un sinistre, notre responsabilité n'est engagée que si nous avons commis une faute.
- 8.12 Vous mettez à disposition les équipements, appareils et outils nécessaires pour le service. Ils doivent être en état de fonctionner sans faille et en toute sécurité.
- 8.13 Sauf convention contraire, vous mettez gratuitement à disposition le matériel nécessaire et prenez toutes les mesures nécessaires pour mettre en service et tester l'objet du service. Vous devez retirer le matériel utilisé et les produits qui en découlent aussi souvent que nécessaire pour garantir une mise en service sans faille de l'objet du service. Si notre personnel le demande, votre personnel doit nettoyer l'objet du service.
- 8.14 Vous prenez les mesures de prévention nécessaires pour éviter les accidents et protéger notre personnel et le vôtre y compris dans le cadre du Remote Service, ainsi que les équipements que nous apportons. Vous signalez à notre personnel les risques particuliers et vous lui enseignez les consignes de sécurité pertinentes. Si d'autres travaux sont réalisés par d'autres entreprises pendant l'intervention de notre personnel, vous nommerez une personne chargée de coordonner les travaux afin d'éviter toute mise en danger réciproque. Dans le cas où le Remote Service est susceptible de mettre en danger des personnes ou des biens, vous devez, eu égard à votre obligation de surveillance, nous indiquer quand les mesures prévues peuvent être mises en œuvre sans danger (autorisation de procéder). Si vous ne pouvez pas autoriser le fonctionnement de toutes les machines sur place, vous devrez prévoir un dispositif de protection fiable pour les personnes et les biens.
- 8.15 Vous remplissez pour nous toutes les obligations susmentionnées à titre gratuit.
- 8.16 Si vous ne respectez pas vos obligations de coopération, nous sommes en droit, mais non tenus, de prendre les mesures qui vous incombent à vos frais après vous l'avoir signalé, les éventuelles dates convenues étant repoussées en conséquence. Pour le reste, ce qui précède n'affecte pas nos autres droits légaux et contractuels. En particulier, notre personnel est en droit de quitter les lieux si vous ne remplissez pas vos obligations de coopération. Les coûts ainsi occasionnés sont à votre charge.
- 8.17 Signalez-nous immédiatement si l'un de nos collaborateurs est incapable de travailler pendant son séjour chez vous. En cas de séjour à l'hôpital, vous veillerez à mettre en lieu sûr les effets personnels de notre collaborateur. Si notre personnel doit être remplacé pour cause de maladie, vous nous aiderez à organiser le rapatriement.
- 9 Paiement des services et des pièces de rechange**
- 9.1 Nous facturons pour la prestation de nos services une rémunération conformément à la commande de service correspondante.
- 9.2 Pour nos services dans le domaine des UNITED GRINDING Digital Solutions, nous vous facturons un montant annuel fixe par objet de service, conformément à notre liste des prix en vigueur pour les services UNITED GRINDING Digital Solutions.
- 9.3 En principe, nous facturons un montant en fonction des heures accomplies pour la prestation de tous les autres services. Au titre de l'affectation de notre personnel, nous vous facturerons chaque heure de travail effectuée les jours ouvrables (du lundi au samedi) entre 6h et 20h à notre taux horaire en vigueur. Un taux horaire spécial s'applique le dimanche et les jours fériés ainsi que la nuit pendant les jours ouvrables (de 20h à 6h). La facturation est calculée au quart d'heure.
- 9.4 Les heures de préparation et d'entretien sont également considérées comme des heures de travail, que nous facturons au taux horaire en vigueur.
- 9.5 Pour les commandes de service exécutées à un prix fixe, les prestations supplémentaires, sortant du cadre convenu, sont facturées en fonction de la charge associée.
- 9.6 Les taux horaires ou les montants convenus s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée légale.
- 9.7 Pour le Remote Service, les 15 premières minutes pour l'intervention de notre personnel sont gratuites. Passées ces 15 minutes, nous vous facturons un forfait d'une heure de travail conformément à notre taux horaire en vigueur. Si l'intervention de notre Remote Service dure plus d'une heure, nous appliquons notre taux horaire en vigueur pour les prestations supplémentaires.
- 9.8 Une journée de travail est limitée à 8 heures. Les heures supplémentaires, le travail en roulement et le travail le dimanche, les jours fériés et la nuit requièrent notre accord écrit préalable.
- 9.9 En cas d'incapacité de travail, le calcul des coûts du service est interrompu à partir du début de l'incapacité de travail. Si, pour des raisons dont nous ne sommes pas responsables, la durée de travail hebdomadaire normale n'est pas atteinte, la période d'arrêt est facturée à hauteur du taux horaire convenu au point 9.1. De même, les interruptions de travail dues à des jours fériés légaux ou particuliers et les heures d'attente sont facturées à hauteur de ce même taux horaire. Les coûts occasionnés vous sont également facturés si une commande de service ne peut pas être exécutée car nous n'avons pas constaté le défaut signalé lors de la vérification, car vous avez manqué la date de service convenue par votre faute, car vous avez annulé la commande de service pendant son exécution ou car vous n'avez pas procuré les pièces de rechange nécessaires dans un délai raisonnable.
- 9.10 Notre personnel est tenu de rédiger un rapport de service pour chaque intervention. Celui-ci comprend également le relevé des heures, qui distingue heures de travail, heures de déplacement, heures de préparation et heures d'attente. Ce relevé sert de base pour notre facturation ; vous devez le vérifier et le contresigner. Les heures de déplacement ne peuvent être calculées de manière définitive qu'après le retour de notre personnel.
- 9.11 Si aucune établissement d'hébergement ou de restauration adéquate n'est disponible pour notre personnel dans un rayon de 2 km autour du lieu de l'intervention, vous supportez tous les coûts associés, en particulier les coûts liés à l'utilisation des moyens de transport adéquats. Les heures de trajet sont considérées comme des heures de travail.
- 9.12 Le temps de déplacement de notre personnel est considéré comme du temps de travail ; chaque heure de déplacement est facturée au taux horaire en vigueur figurant dans notre liste des prix.
- 9.13 Nous facturons les pièces de rechange aux prix figurant dans notre liste des prix des pièces de rechange en vigueur.
- 9.14 Nous vous facturons les coûts supportés par notre personnel pendant la période du montage et les jours de déplacement.
- 9.15 Les coûts facturés dépendent de la longueur du trajet et sont soumis à notre politique des déplacements, que nous pouvons vous faire parvenir si vous le souhaitez. En outre, nous facturons l'ensemble des coûts accessoires du déplacement (transport des outils et des bagages, etc.), ainsi que les dépenses engagées dans le cadre du service (par exemple frais pour la communication professionnelle, trajets sur place avec voiture de location). Après un séjour ininterrompu de trois mois sur le lieu du service, notre personnel a légalement le droit de prendre des congés en plus des trajets aller et retour nécessaires. Les frais de déplacement ainsi occasionnés sont à votre charge.
- 9.16 Si les taux horaires applicables changent, nous vous communiquerons la modification au préalable et par écrit (un e-mail suffit). Les nouveaux taux horaires s'appliquent alors uniquement pour toutes les prestations qui sont fournies après réception de la communication.
- 10 Droits en cas de défauts**
- 10.1 Une responsabilité des défauts ne nous concerne que si nous accomplissons nos services exceptionnellement comme travaux.
- 10.2 Pour les travaux dont nous annonçons l'achèvement, nous sommes responsables des défauts éventuels pendant un délai de 12 mois à partir de l'annonce de l'achèvement et de la mise à disposition pour réception. Vous êtes tenus de nous signaler immédiatement par écrit tout défaut constaté.
- 10.3 Votre droit de revendiquer des droits au titre d'un défaut se prescrit dans tous les cas dans un délai de douze mois à partir de la réclamation de ce défaut. Sauf convention expresse contraire ci-après, notre garantie se

Conditions de service

Mars 2024

limite à l'obligation de réfection sur le lieu contractuel du service. Sans préjudice de droits éventuels conformément au point 11, vous ne pouvez revendiquer d'autres droits. Si le défaut n'est pas éliminé après plusieurs tentatives de réfection, vous êtes en droit d'exiger une diminution du prix correspondant une fois expiré un délai supplémentaire raisonnable. S'il peut être prouvé que le service ne présente aucune utilité pour vous en dépit de la diminution du prix, vous pouvez annuler la commande du service qui n'a pas été exécutée correctement après nous l'avoir signalé par écrit. Toute réclamation pour défaut est exclue lorsque le défaut est négligeable ou découle d'une circonstance dont nous ne sommes pas responsables, en particulier lorsqu'il est le résultat de l'usure normale / naturelle, d'une utilisation inadéquate et non conforme, d'une manipulation incorrecte ou négligente, de l'emploi de carburants inadaptés, de l'inadéquation des fondations, de facteurs chimiques, électrochimiques ou électriques ou encore du non-respect des conditions d'installation ou d'environnement que nous avons indiquées.

11 Responsabilité / Exclusion de responsabilité

- 11.1 Si un objet de service livré par nous est endommagé par notre faute pendant le service, nous devons, à notre discrétion, soit le réparer ou en livrer un nouveau à nos frais. Toute demande supplémentaire afférente à une détérioration de l'objet de service livré est exclue.
- 11.2 Si, en raison d'une faute de notre part, vous ne pouvez pas utiliser l'objet monté comme prévu dans le contrat en raison d'une omission ou d'une erreur d'exécution, de propositions et de conseils fournis avant ou après la conclusion du contrat ou d'autres obligations contractuelles accessoires, en particulier les instructions d'utilisation et de maintenance de l'objet monté, les dispositions des points 10, 11.3 et 11.4 s'appliquent, toute autre demande de votre part étant exclue.
- 11.3 Quel qu'en soit le fondement juridique, nous sommes uniquement responsables des dommages non causés à l'objet du service lui-même
- en cas de dol,
 - en cas de négligence grave du propriétaire / des organes ou de l'employé responsable,
 - en cas de atteinte fautive à l'intégrité physique, à la vie, à la santé,
 - si nous avons dissimulé frauduleusement des défauts,
 - dans le cadre d'une garantie,
 - si notre responsabilité au titre de dommages corporels et matériels sur des objets utilisés dans un cadre privé est engagée en vertu de la loi relative à la responsabilité du fait des produits.
- 11.4 En cas de manquement fautif à des obligations contractuelles essentielles, nous assumons également la responsabilité en cas de négligence grave d'employés non cadres et en cas de faute légère, mais dans ce dernier cas de manière restreinte aux dommages raisonnablement prévisibles et classiques, sans toutefois dépasser, pour tous les dommages survenus au cours d'une année civile, le montant que vous nous avez payé en vertu de la commande de service dans l'année civile correspondante. Toute autre prétention est exclue.

12 Conditions de paiement

- 12.1 En principe, nous procédons à la facturation immédiatement après l'exécution du service ou la livraison de la pièce de rechange.
- 12.2 Pour nos services dans le domaine des UNITED GRINDING Digital Solutions, nous vous facturons un montant annuel fixe par objet de service, conformément à notre liste des prix en vigueur pour les services UNITED GRINDING Digital Solutions. La facturation est établie par dérogation au point 12.1 au début de chaque année de service.
- 12.3 Nous facturons la TVA séparément.
- 12.4 Vos paiements sont exigibles dans un délai de 14 jours à partir de la date de la facture, que ce soit pour la prestation d'un service ou la livraison de pièces détachées.
- 12.5 Les paiements ne sont réputés réalisés que lorsque nous pouvons en disposer sans réserve. Si vous êtes en retard de paiement, nous sommes en droit de reporter l'exécution de nos obligations contractuelles tant que nous n'avons pas perçu les paiements en souffrance.
- 12.6 Si vous dépassez les dates de paiement convenues, nous facturons des intérêts à hauteur de 5 points de pourcentage par an au-dessus du taux d'intérêt de base en vigueur de la Banque centrale européenne. Si vous êtes en retard de paiement et n'effectuez toujours pas le paiement malgré la prolongation du délai ou si vous enfreignez gravement le contrat d'une

autre façon, nous sommes en droit de nous retirer du contrat et d'exiger des dommages et intérêts.

13 Clause de confidentialité

- 13.1 Toutes les données et autres informations relatives à des secrets de production que nous obtenons de vous dans le cadre des Remote Services, ainsi que les données pertinentes sur le produit, etc. ne sont utilisées par nous qu'aux fins des prestations définies dans la commande de service.
- 13.2 Vous acceptez que nous vous soumettions des suggestions d'améliorations techniques pour la machine ou que nous vous présentions de nouveaux produits si nous constatons, lors d'une intervention avec le Remote Service, que la machine a besoin d'être améliorée ou qu'un autre produit semble plus approprié pour atteindre vos objectifs de production.

14 Contrôle des exportations

- 14.1 Vous reconnaissez que les livraisons et/ou prestations fournies dans le cadre des présentes conditions de service peuvent être soumises aux dispositions légales et aux prescriptions suisses et/ou étrangères relatives au contrôle des exportations et qu'elles ne peuvent être vendues, louées ou transférées d'une autre manière ou utilisées à d'autres fins que celles convenues sans autorisation d'exportation ou de réexportation de l'autorité compétente. Vous vous engagez à respecter de telles dispositions et prescriptions et vous prenez acte du fait qu'elles peuvent être modifiées et qu'elles s'appliquent aux livraisons et/ou prestations et aux présentes conditions de service dans leur version en vigueur. En particulier, il vous est interdit de vendre, d'exporter ou de transférer, directement ou indirectement, vers la Fédération de Russie ou en vue d'une utilisation dans la Fédération de Russie, des livraisons et/ou des prestations relevant du champ d'application de l'article 12g du règlement (UE) n° 833/2014 du Conseil. Vous ferez tout votre possible pour vous assurer que les objectifs du présent point 14.1 ne sont pas violés par des tiers, y compris des revendeurs potentiels.
- 14.2 Toute violation de la clause 14.1 constitue une violation substantielle du contrat et nous autorise à prendre les mesures correctives appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, le droit de résilier exceptionnellement tous les services et ordres de service en vertu des présentes conditions de service et de réclamer des pénalités au montant proposé par la Commission européenne compétente au moment de la violation.
- 14.3 Vous devez nous informer sans délai de tout problème d'application de la présente clause 14, y compris de toute activité pertinente de tiers qui pourrait aller à l'encontre de l'objectif des interdictions énoncées à la clause 14.1. Vous devez nous fournir, dans les deux semaines suivant une simple demande, toutes les informations nécessaires au respect des obligations énoncées dans le présent document.

15 Dispositions générales

- 15.1 Vous ne pouvez céder des créances ou d'autres droits découlant de la présente commande de service qu'avec notre accord écrit préalable et si votre contre-prétention est incontestée ou passée en force de chose jugée.
- 15.2 Toutes les commandes de service sont soumises au droit suisse, à l'exclusion du droit privé international et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for compétent est Berne. Cependant, nous sommes autorisés à faire valoir nos droits devant votre juridiction de droit commun.
- 15.3 Si les conditions de service ci-dessus prévoient une obligation de forme écrite, l'envoi par courrier électronique est suffisant.
- 15.4 Sauf accord contraire passé entre nous, les présentes conditions de service remplacent tous les accords et contrats existants entre nous et concernant des services dans le sens des présentes conditions de service.