

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE ET DE MAINTENANCE

(Microtrac Formulation S.A.S., Toulouse)

Disponible sur www.microtrac.fr

MICROTRAC
a VERDER company

1. Champ d'application

- 1.1** Les présentes conditions générales de service et de maintenance (ci-après les «Conditions générales») s'appliquent à tous les actes juridiques conclus entre MICROTRAC FORMULATION SAS (ci-après le «Prestataire») et son client (ci-après le «Client»), tels que, mais sans s'y limiter:
- aux plans de services (ci-après un «Plan de services»);
 - aux services uniques, tels qu'ils sont proposés et/ou commandés au cas par cas par le Client (ci-après «Service unique»), et notamment, de manière non limitative, la maintenance préventive/corrective (réparations), l'étalonnage, les formations, la qualification/la validation;
 - à tous contrats de services (ci-après un «Contrat de service»).
- 1.2** Les dérogations aux présentes Conditions générales ne s'appliquent que si les Parties en ont convenu dans un contrat écrit ou si le Prestataire a confirmé son accord auxdites dérogations par écrit. En tout état de cause, l'applicabilité des conditions générales du Client est expressément exclue.
- 1.3** En cas de nullité totale ou partielle ou d'invalidité d'une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions générales, les autres stipulations restent en vigueur. Les Parties s'accorderont sur une nouvelle stipulation conformément à l'esprit des présentes Conditions générales.
- 1.4** En plus des présentes Conditions générales, les conditions générales de vente et de livraison du groupe Verder s'appliquent à tout moment. Elles sont accessibles en suivant le lien suivant:
<https://www.microtrac.fr/fr/telecharger/autres-informations/>

2. Plans de service

- 2.1** Le Prestataire propose deux types de Plans de Services que le Client peut acheter: une version Basic et une version Advanced.
- 2.2** L'étendue des services de ces Plans de services comprend:
- a) L'entretien préventif du ou des appareils couverts, effectué conformément aux spécifications du fabricant et au protocole d'entretien de l'appareil, une fois tous les 12 mois. Le Client a en outre la possibilité d'ajouter des visites de maintenance préventive supplémentaires, moyennant un coût additionnel, en fonction de ses exigences opérationnelles.
 - b) Une remise sur les pièces de rechange et d'usure nécessaires, sur les heures de travail relatives aux réparations nécessaires en dehors de la période de garantie, ainsi que sur les services de formation et de qualification/validation.
 - c) La remise s'applique uniquement aux pièces et aux services concernant les appareils couverts par le Plan de service. Afin de bénéficier de la remise, le Client est tenu de fournir au Prestataire le numéro du Plan de service comme référence lors de la commande directe de pièces ou de services.
 - d) Taux de remise applicable: Plan Basic = 7,5%, Plan Advanced = 15%.
 - e) Si le Plan de service est signé dans les 12 mois suivant l'achat des appareils couverts, la période de garantie accordée est de 24 mois si le Client achète un plan Basic et de 36 mois si le Client achète un plan Advanced. Les stipulations relatives à la garantie des conditions générales de vente et de livraison du groupe Verder s'appliquent.
 - f) Des mises à jour gratuites du logiciel pendant la durée du contrat (n'inclut pas les requalifications du logiciel).
 - g) Une assistance gratuite par téléphone ou via Internet en cas de problèmes techniques rencontrés avec les appareils couverts (assistance technique à distance).
 - h) Une assistance gratuite par téléphone ou via Internet en ce qui concerne le bon fonctionnement et l'utilisation des appareils couverts (User & Application Support).
 - i) En plus de ces services, les éléments suivants sont inclus uniquement dans le plan Advanced:
 - Traitement prioritaire par rapport aux clients non conventionnés Advanced de toutes les demandes de service (par exemple, planification et fourniture d'un support technique comme la maintenance préventive, le dépannage, les réparations, les tickets d'assistance, etc.)
 - Objectif de première réaction de 48 heures. Cet objectif de première réaction constitue uniquement une meilleure estimation, à titre indicatif, et ne saurait être considéré comme une obligation essentielle. Le Prestataire n'est pas responsable des retards d'exécution, conformément à la clause 7.2. L'objectif de première réaction signifie que, dans les 48 heures suivant une demande de service d'un Client, soumise via l'adresse e-mail officielle du service, le Prestataire de services devra:
 - confirmer la réception de la demande;
 - qualifier la demande de critique ou de non critique;
 - Fournir une première réponse qualifiée.

3. Prix, facturation, modalités de paiement

- 3.1** Les prix, frais et taux horaires convenus (ci-après les «Frais») excluent, le cas échéant, les frais de transport et d'emballage, les taxes et les frais de livraison et de dédouanement à l'exportation, sauf accord contraire spécifique.
- 3.2** Si le Client conclut un Plan de service ou un autre Contrat de service, les Frais de base annuels et les Frais supplémentaires convenus (ci-après les «Frais annuels totaux») sont dus à l'avance (c'est-à-dire annuellement au début de l'année), sauf accord contraire spécifique.
- 3.3** Les Frais pour les Services uniques sont dus immédiatement après l'exécution de ces Services uniques.

- 3.4** Tous les Frais sont facturés par le Prestataire au Client avec un délai de paiement de 30 jours suivant l'émission de la facture, sans déduction. Toute objection du Client peut être soumise par écrit au Prestataire dans les 14 jours suivant l'émission de la facture.
- 3.5** Pour les travaux en dehors des heures normales de travail ou en cas d'efforts supplémentaires (par exemple en raison de l'engagement de plusieurs techniciens de service ou d'un besoin supplémentaire non prévisible de travaux de maintenance/réparation), le Prestataire de services est en droit de facturer les frais supplémentaires correspondant.
- 3.6** Le Client ne pourra procéder à aucune compensation de créances. L'exercice d'un droit de rétention à l'encontre des créances du Prestataire de services est exclu.

4. Indexation

- 4.1** Tous les prix et Frais (y compris tous les honoraires et les taux horaires) sont soumis à une indexation annuelle basée sur l'indice des prix à la production (tel qu'applicable dans le pays du siège social du Prestataire de services).
- 4.2** Le Prestataire de services informera le Client du pourcentage d'indexation spécifique applicable.

5. Durée du contrat et résiliation

- 5.1** Si le Client conclut un Plan de service ou un autre Contrat de service avec le Prestataire de services, ce contrat peut être résilié par le Client par écrit: pour un contrat à durée indéterminée, en respectant un préavis de trois mois, pour un contrat à durée déterminée, à la fin de la période contractuelle et en respectant un préavis de trois mois.
- 5.2** Si un Contrat de Service avec le Prestataire de Services pour une durée déterminée n'est pas résilié, il sera automatiquement renouvelé pour la même durée sans qu'il soit nécessaire de procéder à une confirmation écrite ou à toute autre formalité.
- 5.3** La durée d'un Plan de Services est de deux ans (24 mois) à compter de la date d'acceptation, sauf accord contraire spécifique. A l'issue de cette période, le Plan de service se prolonge automatiquement sur des périodes de 12 mois s'il n'est pas résilié conformément aux stipulations de l'article 5.1.
- 5.4** Le Prestataire de services est en droit de résilier le contrat en tout ou en partie sans préavis ou de refuser l'exécution:
- a) Si l'entretien ou les réparations de l'appareil ont été effectués par des tiers ou si le Client a transféré la propriété, la possession ou l'utilisation de l'appareil à un tiers;
 - b) Pour les appareils pour lesquels les pièces de rechange fonctionnelles ne sont plus en stock et pour lesquels une solution de remplacement ne peut plus être fournie par le Prestataire de services à un coût raisonnable;
 - c) Si l'état de l'appareil a été modifié et/ou altéré par rapport à l'état dans lequel il a été livré. Cette stipulation ne s'appliquera pas si la modification a été effectuée après consultation et accord écrit du Prestataire autorisant expressément cette modification;
 - d) Si le Client est en retard d'un quelconque paiement envers le Prestataire, et notamment et de manière non limitative en cas de retard de paiement dus pour les réparations, les livraisons de pièces de rechange, les travaux d'entretien, etc. et n'a pas réglé le solde malgré un rappel;
 - e) Si l'appareil a été endommagé par un accident, une mauvaise manipulation, un vol ou toute autre cause de dégradation telle que, de manière non limitative, un incendie ou un dégât des eaux.

6. Appareil supplémentaire

- 6.1** Le Client peut à tout moment demander au Prestataire de services d'ajouter d'autres appareils à un Contrat de service ou à un Plan de service.
- 6.2** Le Prestataire de services n'acceptera cet appareil supplémentaire que si cet équipement: est nouvellement livré par le Prestataire de services ou a été livré par le Prestataire de services dans le passé et a été entretenu par le Prestataire de services et/ou un partenaire de maintenance certifié par le Prestataire de services.
- 6.3** Le Prestataire peut, avant d'accepter tout appareil supplémentaire, inspecter l'appareil et son état d'entretien.

7. Exécution des Services

- 7.1** Les Services peuvent inclure (le cas échéant) les prestations suivantes:
- Maintenance préventive (périodique/programmée ainsi que non programmée);
 - Maintenance corrective: diagnostic et réparation du problème (chez le Client (sur site) ou chez le Prestataire);
 - Soutien et conseils (en personne, par téléphone ou en ligne);
 - Support logiciel (y compris les mises à jour et la résolution de problèmes);
 - Formation et mise en service;
 - Services d'étalonnage;
 - Services de qualification/validation.
- 7.2** Tous les services, y compris ceux qui entrent dans le champ d'application des Plans de services proposés, sont fournis pendant les heures normales de bureau du lundi au vendredi, et non les week-ends, les jours fériés ou pendant les fermetures d'entreprise.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE ET DE MAINTENANCE

(Microtrac Formulation S.A.S., Toulouse)

Disponible sur www.microtrac.fr

MICROTRAC
a VERDER company

- 7.3** Au cours de l'exécution des prestations:
- Le Client est et reste responsable de l'appareil.
 - Le Client doit s'assurer que l'appareil est prêt en temps opportun et accessible pour l'exécution des services.
 - Le Prestataire s'engage à exécuter les services avec du personnel technique qualifié qui possède l'expertise requise pour les services et les qualifications nécessaires conformément aux lois et réglementations applicables.
 - Le Prestataire de services fournit les outils nécessaires à l'exécution des services, à moins que le Client ne les fournisse dans le cadre de ses obligations de coopération.
 - Le Client garantit la disponibilité et fournit gratuitement tous les consommables et équipements nécessaires à la bonne exécution des services, sans qu'il ne soit nécessaire de prévoir d'autres équipements, tels que, de manière non limitative, l'énergie, l'eau, l'air, les installations et équipements de levage et les grues.
 - Le Client garantit que le Prestataire de services peut exécuter les services de manière continue sans perturbation ni interférence. En cas d'interruption ou de retard des prestations de service pour des raisons indépendantes de la volonté du Prestataire, le Client est redevable vis-à-vis du Prestataire de tous les frais supplémentaires, y compris les frais de (dé) mobilisation. Toute date d'achèvement convenue sera reportée sans indemnité pour le Client.
 - L'achèvement a lieu si et quand les services sont entièrement exécutés. Le Client n'est pas autorisé à utiliser l'appareil avant l'achèvement des services.
 - L'achèvement doit être documenté dans un rapport. Toutes observations et/ou commentaires doivent être mentionnés.
 - Les défaillances ou défauts d'importance mineure qui n'entraînent pas ou n'empêchent pas le fonctionnement effectif de l'appareil n'empêchent pas l'achèvement. Ces défaillances ou défauts devront être corrigés par le Prestataire de services dans un délai raisonnable.
 - Le Client est tenu de veiller au respect et à l'application des lois et réglementations applicables en matière de sécurité. Le Prestataire s'engage à respecter ces réglementations ainsi que les spécifications complémentaires formulées par le Client, notamment les normes de sécurité de l'usine.
 - Le Prestataire de services n'est pas tenu de fournir les services si des risques spécifiques, notamment liés à l'appareil concerné, ne le permettent pas. Le Prestataire de services informera le Client des raisons sans délai. Si la sécurité au travail peut être rétablie à court terme, le Prestataire de services fournira les services prévus immédiatement après le rétablissement des conditions de sécurité nécessaires à l'exécution des prestations, moyennant le règlement des surcoûts dûment justifiés.
 - Élimination des déchets: Le Client est responsable de l'élimination de tous les déchets produits dans le cadre de la fourniture des services, en particulier pour les matériaux classés dans une classe de danger.
- 8. Dates de livraison / Dates de représentation**
- 8.1** Les dates de livraison et/ou d'exécution, ainsi que les conditions et/ou les délais prévus aux présentes Conditions générales entrent en vigueur immédiatement après la confirmation écrite du Prestataire de services et l'exécution par le Client de toutes les conditions convenues, telles que, mais sans s'y limiter, le paiement anticipé.
- 8.2** Les dates, modalités ou délais d'exécution des services ne constituent que l'estimation des conditions d'exécution les plus favorables et ne sont qu'indicatifs. Aucune de ces dates, modalités ou délais d'exécution ne constitue un terme impératif. Le respect des délais par le Prestataire ne sera pas considéré comme une obligation essentielle. La responsabilité du Prestataire de services en cas de retard de prestation est limitée aux frais et dommages et intérêts jusqu'à un maximum de 2,5 % des Frais facturés.
- 8.3** Si le Client annule les rendez-vous prévus ou reporte le créneau horaire convenu moins de 48 heures avant le rendez-vous, le Prestataire de services est en droit de facturer la totalité des frais correspondants conformément à la liste de prix des services applicable.
- 9. Entretien**
- 9.1** La maintenance préventive (selon la norme DIN 31051) désigne les actions permettant d'assurer et de maintenir le fonctionnement d'un appareil pendant une certaine période. La maintenance corrective désigne les actions conduisant au remplacement de composants et/ou d'unités fonctionnelles défectueuses.
- 9.2** L'étendue de la maintenance d'un appareil est déterminée sur la base de l'expérience du Prestataire de services. Elle détermine la fréquence de maintenance (intervalle de temps entre deux interventions) ainsi que la nature des travaux de maintenance à réaliser. L'étendue de la maintenance peut varier d'un intervalle à l'autre, tant en ce qui concerne les opérations effectuées que la durée des interventions.
- 9.3** La maintenance préventive est effectuée conformément aux spécifications du fabricant et au protocole d'entretien de l'appareil.
- 9.4** Les dates d'intervention de maintenance seront fixées en concertation avec le Client. Le calendrier d'entretien régulier dépend de l'intensité d'utilisation de l'appareil.
- 9.5** Le Prestataire de services se réserve le droit de raccourcir ou d'allonger l'intervalle entre deux interventions de maintenance jusqu'à trois mois, à sa discrétion.
- 9.6** Si le Client souhaite effectuer une maintenance non programmée, il doit en informer le Prestataire de services au moins deux semaines à l'avance.
- 9.7** Le Client doit mettre à disposition du Prestataire toute la documentation technique à jour (telle que les dessins, les descriptions, les schémas et les instructions à jour au moment de l'intervention) nécessaire à l'exécution de la maintenance convenue ainsi que tout journal de bord de l'appareil concerné. Toute modification de l'appareil ou de son utilisation doit être dûment documentée.
- 9.8** Le Prestataire établira à l'issue de l'intervention un rapport d'entretien écrit, avec les détails de ses conclusions et de la ou des actions entreprises ainsi que, le cas échéant et dans le cadre des services convenus, la documentation requise en matière de QI, de QO et/ou de QP.
- 9.9** Le Client reste entièrement et exclusivement responsable de tout entretien quotidien nécessaire de l'appareil. Le Client doit tenir un registre relatif au fonctionnement et à l'entretien de l'appareil.
- 9.10** Le Client ne saurait en aucun cas effectuer lui-même de maintenance (ou faire effectuer une telle maintenance par un tiers) sans l'autorisation écrite préalable et expresse du Prestataire de services.
- 9.11** Si, au cours de la maintenance, il est déterminé que des interventions supplémentaires, des réparations et/ou des remplacements sont nécessaires, le Prestataire de services fournira un devis écrit pour acceptation par le Client.
- 10. Maintenance corrective / Réparation**
- 10.1** Les réparations seront effectuées sur la base d'un diagnostic et d'un plan de réparation, comprenant une pré-estimation des coûts de réparation.
- 10.2** Les frais de réparation sont facturés sur la base des frais réels (c'est-à-dire le temps passé sur la base du taux horaire, plus les pièces de rechange) ou sur la base d'un forfait convenu à l'avance.
- 10.3** La livraison de tout appareil par le Client au Prestataire de services pour réparation ou traitement de l'appareil sera effectuée aux frais du Client, Incoterms DDP (dernière édition des Incoterms) aux locaux du Prestataire, sauf accord contraire.
- 10.4** Toute garantie applicable aux pièces détachées ne s'applique qu'à la pièce réparée et/ou remplacée de l'appareil. La garantie en utilisation normale est de 12 mois sur l'étendue de la réparation, à l'exclusion des pièces d'usure. Les stipulations des Conditions Générales de Vente et de Livraison du groupe Verder relatives à la garantie s'appliquent.
- 10.5** Si cela est justifié sur la base de l'état de l'appareil ou de la cause éventuelle du dommage et/ou du dysfonctionnement constaté, le Prestataire a le droit, conformément à l'article 11.7, d'exclure toute garantie.
- 11. Garantie et responsabilité**
- 11.1** Le Prestataire garantit qu'il exécutera les services avec la diligence voulue et dans le respect des normes professionnelles.
- 11.2** Les stipulations des Conditions Générales de Vente et de Livraison du groupe Verder relatives à la garantie s'appliquent. La garantie est exclue si l'entretien ou les réparations ont été effectués par des tiers ou si le Client a transféré la propriété, la possession ou l'utilisation de l'appareil à un tiers.
- 11.3** Le Prestataire remédiera à tout manquement dans l'exécution de ses prestations en les exécutant de nouveau, et, le cas échéant, en réparant les dommages causés.
- 11.4** La responsabilité du Prestataire de services en cas de manquement est limitée aux obligations de réparation mentionnées ci-dessus. Tout appareil demeurera couvert par la garantie standard accordée à la livraison, y compris ses exclusions et limitations.
- 11.5** La responsabilité maximale du Prestataire de services découlant du Plan de service, de tout autre accord et/ou de l'exécution de services, qu'elle soit contractuelle, délictuelle ou autre, sera limitée soit aux frais facturés et/ou dus, soit à la somme de 20 000 EUR, le montant le moins élevé étant retenu.
- 11.6** En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profit ou de chiffre d'affaires, la perte de contrat ou les coûts liés aux interruptions d'activités.
- 11.7** Aucune des limitations et/ou exclusions de responsabilité ci-dessus ne s'appliquera en cas de fraude, de négligence grave ou de faute intentionnelle du Prestataire de services. Elle ne s'appliquera pas non plus en cas de violation de règles d'ordre public, en cas de dommages corporels ou en cas de décès.