

Conditions générales de services pour les systèmes de microscopie et les instruments d'inspection et de mesure industriels

1. Général

1.1 Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après "Conditions de Services") s'appliquent aux commandes de services relatives aux systèmes de microscopie et aux instruments d'inspection et de mesure industriels (ci-après "Services"), en particulier les travaux de réparation, les travaux de maintenance, les cours de formation, la hotline et la validation des systèmes de microscopie et des instruments d'inspection et de mesure industriels (ci-après "Équipement") par Evident Europe GmbH, Caffamacherreihe 8-10, 20355 Hambourg, Allemagne, enregistrée au registre du commerce de Hambourg sous le numéro HRB 170281 et ses filiales et par EVIDENT Technology Center Europe GmbH, Wilhelm-Schickard-Str. 3, 48149 Münster, Allemagne, enregistrée au registre du commerce de Münster sous le numéro HRB 10405. 3, 48149 Münster, Allemagne, enregistrée au registre du commerce de Münster sous le numéro HRB 10405 (Evident Europe GmbH, ses succursales et EVIDENT Technology Center Europe GmbH, chacun d'entre eux étant ci-après dénommé " Evident ") pour leurs clients (ci-après dénommés "Client(s)"). Les présentes Conditions de Service ne s'appliquent qu'à l'égard des entités commerciales/personnes d'affaires (*Unternehmer*), des entités gouvernementales, ou des domaines gouvernementaux spéciaux au sens de la section 310 para. 1 BGB (Code civil allemand).

1.2 Les présentes Conditions de Service s'appliquent aux Services rendus pendant toute la durée de la relation commerciale (y compris les affaires en cas de relation commerciale continue). Outre les présentes Conditions de Service, les Conditions générales de livraison et de paiement d'Evident (disponibles sur le site <http://www.EvidentScientific.com/imprint>, ci-après "CGL") s'appliquent. A l'exception de la clause d'exclusivité du paragraphe 1.2 phrase 1 des CGL, ceci s'applique notamment aux dispositions générales des paragraphes 1.2 à 1.4 des CGL ainsi qu'à la clause de protection des données du paragraphe 14 des CGL. En cas de contradictions ou de divergences, les Conditions de Service prévalent sur les Conditions générales de vente.

2 Ordres de service

2.1 Les Clients passent des commandes de service soit en envoyant leur Équipement en utilisant le formulaire de service d'Evident conformément à la section 2.2, soit en contactant Evident par d'autres moyens pour prendre un rendez-vous sur site conformément à la section 2.3.

2.2 Avant d'envoyer son Équipement pour passer une commande de service, le Client doit contacter le support client d'Evident. Le support client d'Evident fournira au Client un formulaire de service Evident "Return Material Authorization Form" (en abrégé : "RMA"). Le formulaire doit être rempli par le Client et envoyé à l'adresse e-mail indiquée dans le RMA. L'Équipement ne doit pas être envoyé tant que le client n'a pas reçu le RMA d'Evident en retour. L'Équipement doit alors être envoyé à l'adresse spécifiée par Evident dans le RMA et le RMA doit être joint. L'envoi peut également être remplacé par un enlèvement de l'Équipement coordonné par le Client avec le support client. L'envoi de l'Équipement sera alors considéré comme l'offre du Client de passer une commande de service conformément aux informations fournies sur le formulaire de service, c'est-à-dire une commande pour la préparation d'un devis facturable et/ou la fourniture d'un Service. Si Evident est en mesure d'exécuter les ordres de réparation sans s'écarter des informations du formulaire de service et en préparant d'abord un devis, il n'est pas nécessaire de faire une déclaration d'acceptation séparée de la part d'Evident. Les estimations de coûts sont soumises au Client par Evident pour approbation. Si le devis n'est pas approuvé par le Client, Evident se réserve le droit de retourner l'Équipement en état non réparé aux frais du Client après trois rappels (cf. section 6). Les commandes de services sont basées sur l'exécution inconditionnelle des Services demandés. Avant le début des travaux de réparation, Evident contactera le Client pour convenir de l'étendue du service ou pour

envoyer l'estimation des coûts. Evident contactera le Client si un dommage majeur est détecté pendant les travaux de réparation ou si, pendant le traitement des cas de garantie, il est déterminé qu'il ne s'agit pas d'un cas de garantie dû à une utilisation inappropriée.

2.3 S'il est impossible et/ou peu pratique d'envoyer l'Équipement pour la fourniture des Services (en particulier pour les Équipements volumineux et les gros appareils), le Client contacte Evident pour convenir des étapes suivantes. Evident informera le Client si des travaux de réparation sur site de l'Équipement sont possibles et, le cas échéant, conviendra d'un rendez-vous sur site. Evident et le Client conviennent de l'étendue des Services lors du rendez-vous sur site. Le personnel d'Evident vérifiera en particulier si les travaux de réparation sont facilement réalisables ou si un examen préalable des efforts de travail prévus et/ou une préparation d'une estimation des coûts facturables conformément à la section 3 sont nécessaires. Dans la mesure où le Client demande l'exécution de Services sans avoir obtenu au préalable un devis écrit et que les Parties n'en ont pas convenu autrement, Evident exécutera les Services demandés sans devis écrit et facturera le Client pour les Services concernés sur la base de l'effort réel en temps.

2.4 Evident ne fournit aucun travail ou service de réparation pour les Équipements dont les pièces de rechange ne sont plus disponibles. Evident en informera les Clients. Dans ce cas, la maintenance n'est possible que si aucun défaut ne nécessite le remplacement d'un composant par une pièce de rechange.

2.5 Sauf si l'accord des parties en dispose autrement (par exemple, devis), les ordres de réparation portent sur la rectification des défauts indiqués par le Client sans qu'Evident soit tenu de vérifier le fonctionnement d'autres composants non affectés par ce défaut.

3 Examens des efforts de travail et estimations des coûts

3.1 La détermination des coûts des Services demandés nécessite généralement un démontage partiel. Dans ce contexte, Evident vérifie, de manière habituelle et dans une mesure raisonnable, si des composants tiers (c'est-à-dire des pièces de fabricants qu'Evident n'emploie pas pour ses Équipements d'origine) ont été installés dans l'Équipement envoyé ou si d'autres modifications inappropriées (par exemple au cours de travaux de réparation antérieurs non effectués par Evident) ont été apportées, qui ont clairement un impact sur la réparation ou l'utilisation de l'Équipement. En cas de non-acceptation de coûts de service supplémentaires potentiels dûs à l'utilisation de composants tiers ou d'un échange payant de composants tiers contre des pièces de rechange d'origine, Evident est libéré de toute responsabilité correspondante pour les effets dommageables ou augmentant le risque des composants tiers ou d'autres modifications inappropriées à condition qu'Evident en ait informé le Client avant l'exécution.

3.2 Si Evident établit un devis, la livraison de ce devis constitue une offre au Client pour la conclusion d'un ordre de réparation. Les offres de réparation basées sur des devis se périment 4 (quatre) semaines après la livraison au Client si ce dernier n'accepte pas l'ordre de réparation basé sur le devis correspondant. Si, après trois rappels d'Evident, le Client ne réagit pas au devis, Evident peut renvoyer l'Équipement au Client, aux frais de ce dernier, sans que des travaux de réparation ne soient effectués (cf. paragraphe 6).

3.3 Si, après avoir passé un ordre de service basé sur une estimation des coûts, il s'avère qu'en raison de nouveaux défauts ou dysfonctionnements, les Services estimés ne suffiront pas pour la réparation et que le service supplémentaire requis pour cela entraîne une augmentation de l'estimation des coûts de plus de 10% (dix pour cent), Evident en informera le Client aux fins d'une nouvelle mission. En cas d'augmentation jusqu'à 10% (dix pour cent), Evident peut supposer que ces travaux supplémentaires sont en tout cas couverts par la mission du Client, à condition que le devis indique la possibilité d'une telle augmentation.

3.4 L'établissement d'un devis par Evident est facturé dans tous les cas, explicitement même si aucune réparation n'est effectuée. Evident établit ses devis moyennant des frais qui s'élèvent actuellement à deux

heures de travail de collaborateurs de Services qualifiés, mais qui ne dépassent pas 296,00 €, plus la TVA et 50,00 € de frais de port. Si le Client commande une réparation selon le devis ou achète un nouvel appareil, l'établissement du devis ne sera pas facturé au Client.

4 Prix et conditions de paiement

En ce qui concerne les prix et les conditions de paiement des Services, outre les sections 2 et 3 des présentes conditions de service, il est fait référence aux sections 3.1 et 3.2 de la DGE et à la section 4 de la DGE.

5 Exécution des réparations et de l'entretien

5.1 Les pièces remplacées lors des travaux de réparation seront éliminées de manière professionnelle, sauf si le Client a indiqué lors de la commande qu'il souhaitait que les pièces remplacées soient renvoyées ; dans ce cas, les pièces seront renvoyées au Client à ses frais. Dans le cas contraire, Evident peut facturer les frais effectivement encourus ou, à défaut, un forfait d'élimination des pièces remplacées allant de 7,50 à 15,00 € (plus TVA) selon l'étendue des pièces à éliminer, à sa propre discrétion.

5.2 Le Client est responsable de l'emballage approprié de l'Équipement lorsqu'il l'envoie à Evident. Les accessoires qui n'ont manifestement aucun rapport avec le service à fournir ne doivent pas être envoyés par le Client. Les petites pièces accessoires (comme les accessoires envoyés et les autres matériaux) doivent être emballés séparément. Evident décline toute responsabilité en cas de perte de petits accessoires que le Client n'a pas emballés séparément et d'autres accessoires envoyés qui ne figurent pas dans le RMA ou le document d'expédition.

5.3 Evident se réserve le droit de faire appel à des tiers adéquats pour les Services. Evident peut notamment transférer les Équipements d'autres fabricants et les périphériques commercialisés par Evident aux ateliers agréés de ces fabricants à des fins de maintenance. Le recours à des tiers n'affecte pas la responsabilité d'Evident.

5.4 Evident est soumis à des exigences réglementaires contraignantes concernant l'exécution de ses Services. Si des processus certifiés sont affectés, les instructions contraires du Client ne peuvent être prises en compte.

5.5 En ce qui concerne les éventuelles combinaisons de dispositifs médicaux, il est fait référence à la section 9 du GTD.

6 Retour de l'Équipement non réparé

6.1 Si, après l'établissement d'un devis, le Client ne passe pas de commande de réparation, l'Équipement lui sera retourné démonté contre le paiement d'une taxe d'établissement de devis qui s'élève actuellement à deux heures de travail d'employés de service qualifiés, mais qui n'excède pas 296,00 €, plus la TVA et des frais de port de 50,00 €.

6.2 Ce n'est qu'à la demande expresse du Client et à la discrétion d'Evident que l'Équipement non réparé sera retourné dans son état original monté mais non réparé. A cette fin, l'Équipement sera remis dans l'état qu'il avait à son arrivée chez Evident. Evident peut, à sa discrétion, demander des frais raisonnables couvrant les efforts nécessaires au réassemblage de l'Équipement non réparé. Dans ce cas, Evident n'est pas responsable du fonctionnement de l'Équipement assemblé mais non réparé. L'Équipement ne sera pas retraité et sera retourné au Client comme Équipement défectueux. Evident recommande expressément de ne pas poursuivre l'utilisation de l'Équipement dans ce cas.

7 Livraison

Pour la livraison à Evident selon le chiffre 2.2, le Client doit emballer la marchandise pour le transport et la protéger suffisamment contre les dommages et la perte. Evident n'assume aucune responsabilité pour les dommages de transport (y compris la perte).

8 Acceptation

8.1 Si les Services à fournir sont soumis à la législation relative aux contrats d'entreprise et de travail (comme pour les travaux de réparation) et que les présentes Conditions de Service n'en disposent pas autrement ou que les parties n'en ont pas convenu autrement, l'acceptation est soumise aux dispositions légales relatives aux contrats d'entreprise et de travail.

8.2 Les travaux sont considérés comme acceptés si Evident a fixé au Client un délai raisonnable pour l'acceptation et que le Client n'a pas refusé l'acceptation dans ce délai, en indiquant au moins un défaut qui n'est pas seulement insignifiant et qui existe réellement - ou qui est au moins objectivement évident.

8.3 Si Evident, lors de la livraison de l'Équipement, n'indique pas expressément un autre délai de réception, le Client doit accepter les travaux immédiatement et au plus tard dans un délai d'un an.

(1) semaine à compter de la réception de l'Équipement retourné. Si le Client n'accepte pas l'Équipement dans ce délai, la section 8.2 s'applique en conséquence.

9 Responsabilité pour les défauts

9.1 Les défauts apparents ne peuvent être notifiés que dans les dix (10) jours suivant la réception de l'Équipement.

9.2 Les réclamations du Client pour des défauts résultant des Services - y compris les réclamations pour des défauts concernant des pièces de rechange remplacées - sont soumises aux dispositions légales concernant la loi sur les contrats d'ouvrage et de travail (par exemple, les services de réparation) avec la condition qu'elles se prescrivent dans un délai d'un (1) an ; le délai de prescription pour les réclamations pour des défauts commence à la réception.

9.3 L'usure normale typique des produits (par exemple pour les lampes à incandescence, les pièces d'insertion, les coins d'alimentation et les lasers) et la fonctionnalité réduite due à une utilisation inappropriée sont exclues de la responsabilité pour les défauts. Par utilisation inappropriée, on entend en particulier les erreurs d'application, par exemple l'utilisation d'un endoscope industriel hors spécifications avec un rayon de courbure trop petit.

9.4 Toute modification de la conception et autres altérations (par exemple, l'utilisation de pièces non originales ou de pièces identiques dans la construction, le téléchargement de programmes logiciels tiers) et la manipulation de l'Équipement (comme les travaux de réparation par du personnel non autorisé) après qu'Evident ait fourni ses Services peuvent également entraîner une exclusion des droits et des réclamations du Client concernant la responsabilité pour les défauts.

10 Responsabilité civile

10.1 Sauf disposition contraire des présentes Conditions de Service, Evident est responsable des violations des obligations contractuelles et extracontractuelles conformément aux dispositions légales et aux sections 11.2 à 11.6 des CGA.

10.2 Sauf en cas d'intention et de négligence grave, la responsabilité d'Evident en cas de retard d'exécution est limitée à 25% de la valeur nette de la commande.

11 Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution des Services, des paiements et des droits de garantie est Hambourg. Si les Services sont exécutés par une succursale d'Evident, le lieu d'exécution des Services, des paiements et des demandes de garantie est le siège de la succursale concernée.

12 Contrôle à l'exportation

12.1 Le Client s'engage et garantit qu'il ne vendra pas, ne fournira pas, ne transférera pas et n'exportera pas, directement ou indirectement, l'Équipement envoyé à Evident pour la fourniture du Service à toute personne physique ou morale, entité ou organisme, ni ne les utilisera dans le cadre d'une assistance technique ou d'autres services dans la mesure où cela serait/est interdit à Evident et/ou au Client en vertu des régimes de sanctions des Nations Unies, de l'Union européenne, de la République fédérale d'Allemagne ou des États-Unis d'Amérique. A cet égard, le Client s'engage à respecter les règlements de sanctions, qu'ils lui soient applicables ou non.

12.2 Si les fonds et les ressources économiques du Client ou d'un destinataire de l'Équipement envoyé à Evident pour la fourniture du Service sont ou seront gelés au moment prévu pour la livraison en raison de dispositions de sanctions des Nations Unies, de l'Union européenne, de la République fédérale d'Allemagne ou des États-Unis d'Amérique et/ou s'il existe une interdiction de mettre des fonds ou des ressources économiques directement ou indirectement à la disposition ou au profit du Client ou d'un destinataire de l'Équipement envoyé à Evident pour la fourniture du Service au moment prévu pour la livraison en raison de dispositions de sanctions des Nations Unies, de l'Union européenne, de la République fédérale d'Allemagne ou des États-Unis d'Amérique, Evident est libérée de son obligation de prestation.

12.3 Les clauses 12.1. et 12.2. ne s'appliquent pas si le respect des sanctions des États-Unis d'Amérique viole le règlement (CEE) 2271/96, tel que modifié, et qu'une obligation correspondante constituerait une violation de la section 7 de l'ordonnance sur le commerce extérieur et les paiements.

12.4 Si Evident a des doutes sur le fait que le Client agit ou a l'intention d'agir conformément à cette obligation, Evident est en droit d'exiger du Client qu'il fournisse les preuves appropriées (par exemple, déclarations d'utilisation finale, licences, etc.) que l'Équipement envoyé à Evident pour la fourniture du Service est utilisé conformément à la clause 12.1. de cette disposition. Si, dans un tel cas, le Client ne fournit pas la preuve de l'utilisation de l'Équipement envoyé à Evident pour la fourniture du Service conformément à la clause 12.1. de cette disposition, ou ne le fait pas en temps voulu, Evident a le droit de suspendre la fourniture de Service ou la livraison d'Équipement jusqu'à ce que cette preuve soit fournie. Si l'apport de cette preuve échoue, Evident est en droit de résilier le contrat pour cause extraordinaire.

13 Choix de la loi et du lieu

13.1 Les présentes Conditions de Service et toutes les relations contractuelles entre Evident et le Client sont soumises au droit allemand, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises (CVIM).

13.2 Le lieu de juridiction pour tous les litiges entre commerçants, personnes morales de droit public ou fonds spéciaux de droit public est Hambourg. Ceci s'applique également si le lieu de résidence ou le domicile habituel du Client est inconnu, situé à l'étranger ou déplacé à l'étranger.

13.3 Evident a également le droit d'intenter une action en justice au lieu de juridiction générale du Client.

Hambourg, 17 mars 2023