

Conditions générales de vente pour les prestations de service pour la Liquid Handling Station (LHS)

BRAND GMBH + CO KG

1. Général

1.1 Les présentes Conditions générales de vente (CGV) sont uniquement conçues pour une utilisation commerciale avec les entreprises.

1.2 Les présentes CGV s'appliquent aux services d'inspection et de maintenance, ainsi qu'aux autres prestations de service et d'ouvrage (ci-après « prestations de services »), que BRAND GMBH + CO KG (« BRAND ») apporte dans le cadre de contrats de service ou sur la base de missions individuelles du client en lien avec la LHS.

1.3 Les présentes CGV pour les prestations de services LHS ainsi que les Conditions générales de vente pour les commandes en dehors de shop.brand.de de la société BRAND (<https://www.brand.de/fr/conditions-generales/brand-gmbh-co-kg-conditions-generales-de-vente-pour-les-commandes-hors-du-site-shopbrandde>) s'appliquent en complément et de manière subordonnée à l'offre de prestation correspondante et aux éventuels accords contractuels séparés avec BRAND. En cas de contradictions entre ces CGV pour les prestations de services LHS et les Conditions générales de vente pour les commandes en dehors de shop.brand.de de BRAND GMBH + CO KG, les CGV pour les prestations de services LHS priment.

1.4 Aucune autre condition ne devient un contenu du contrat, même si BRAND ne les conteste pas explicitement. Le client ne peut se reposer sur des accords supplémentaires avant ou lors de la conclusion du contrat qu'avec une confirmation écrite immédiate. Les compléments et modifications du contrat requièrent la forme écrite pour leur validité juridique. La renonciation à la forme écrite n'est quant à elle possible que par écrit. Cela ne vaut pas pour les clauses contractuelles individuelles. La langue du contrat est l'allemand et/ou l'anglais. En cas de divergences entre la version allemande des présentes CGV et une autre version linguistique, la version allemande est décisive.

2. Conclusion du contrat

2.1 Un contrat de service qui contient des prestations de services périodiques (« offre de services ») est conclu soit avec la signature d'un contrat de service correspondant par BRAND et le client ou par la commande écrite par le client et la réception d'une confirmation de commande écrite correspondante de BRAND au client.

2.2 Les prestations de services qui ne sont pas comprises dans un offre de services sont facturées séparément par le client au moyen d'une commande écrite (« commande individuelle »). La conclusion ferme du contrat n'entre cependant en vigueur qu'après la réception d'une confirmation de commande de BRAND chez le client. Si des prestations supplémentaires sont facturées nécessaires dans le cadre d'interventions de service, l'exécution de la prestation est l'équivalent d'une confirmation de commande par BRAND.

3. Étendue de la prestation

3.1 Offre de services

Dans le cas de paquets de services, le contenu et l'étendue de la prestation résultent des fiches de données de services (protocoles de travail, listes de remplacement, etc.) de BRAND en vigueur pour le offre de service, des éventuels conditions supplémentaires existantes et de ces CGV pour les prestations de services LHS qui font partie du offre de service. Les prestations de services ou livraisons de pièces détachées offertes par BRAND, mais qui sont en dehors de l'étendue de la prestation due dans le cadre du offre de services acquis concrètement, sont apportées en supplément sur demande du client et calculées sur la base des listes de prix BRAND en vigueur au moment de la prestation ou du remplacement.

3.2 Le offre de service comprend la surveillance et le contrôle du bon fonctionnement et de la sécurité opérationnelle de l'appareil mentionné dans le contrat / bon de service, le remplacement gratuit des pièces d'usure mentionnées dans l'annexe correspondante au contrat / bon de service ou le remplacement gratuit des composants défectueux mentionnés dans l'annexe correspondante au contrat / bon de service, ainsi que toutes les interventions de services nécessaires pour remettre l'appareil mentionné dans le contrat / bon de service en état opérationnel en cas de panne (prestations de réparation / service en usine). La maintenance se fait annuellement sur rendez-vous, en général, chez le client. Certaines offres de services contiennent en outre toutes les interventions de services nécessaires pour la restauration de la préparation au fonctionnement de l'appareil mentionné dans le contrat / la fiche de service en cas de défaut (prestations de réparation / prestation d'ouvrage). Un défaut est présent si les fonctions principales de l'appareil sont limitées malgré sa commande correcte. Les frais de service incluent les composants nécessaires à cette fin dans la mesure où ils indiqués dans le contrat / la fiche de service de l'installation correspondante. Sauf indication différente dans le contrat / la fiche de service correspondante(e), aucun autre travail de réparation et de service ne fait l'objet de l'étendue de la prestation.

3.3 Si l'offre de services comprend un Collect + Return Service (service de récupération + retour), l'appareil est récupéré chez le client et transporté à un atelier de service qualifié (partenaire ou centre de réparation). Le Collect + Return Service peut varier en fonction du pays. Pour la récupération, BRAND a deux possibilités au choix, à sa discrétion :

- récupération par un prestataire logistique utilisé par BRAND pour des prestations de services. L'appareil est récupéré à l'adresse du client (à l'entrée principale, sauf accord contraire). Avant la récupération, le client doit emballer l'appareil défectueux de manière appropriée, excepté si BRAND lui a indiqué que le prestataire logistique transportera l'appareil dans ses propres caisses de transport.
- Émission d'une lettre de transport / d'une étiquette affranchie pour le client, qui coordonne ensuite lui-même la récupération. Le client doit emballer l'appareil de manière appropriée avant la récupération. Après la fin des prestations, l'appareil est retourné sur le site du client.

3.4 S'ils ne sont pas explicitement compris dans le offre de service, les frais de déplacement et éventuellement d'hébergement des employés de BRAND ne sont pas compris dans les frais de service convenus respectivement et sont calculés conformément à la liste de prix respectivement actuelle « Frais de montage et de service » de BRAND. Cela ne vaut pas pour les interventions dans le cadre de la garantie.

3.5 Commandes individuelles

Pour les commandes individuelles, le contenu et l'étendue des prestations est défini en fonction de l'offre ou de la confirmation de commande de BRAND, des listes de prix respectivement actuelles de BRAND et des présentes Conditions générales de ventes pour prestations de services. D'autres conditions pour les prestations de service contractuelles peuvent résulter d'autres documents qui deviennent un élément de la commande individuelle respective en tant qu'annexe ou par référence dans l'offre ou dans la confirmation de commande de BRAND.

4. Exclusions

4.1 Sauf accord explicite contraire, les prestations suivantes ne font pas partie des offres de services, mais peuvent être facturées en supplément dans le cadre de commandes individuelles :

- la livraison de consommables ;
- l'entretien et le nettoyage de l'objet du contrat conformément au manuel d'utilisation ;
- l'élimination de défauts et dommages qui ont été causés par une commande, une maintenance, un nettoyage ou une autre utilisation inappropriée du client, par l'action de tiers ou par un cas de force majeure. Cela vaut également pour les défauts et les dommages qui ont été causés par les conditions environnantes sur le lieu d'installation, par des erreurs ou une défaillance de l'alimentation électrique, par des omissions des travaux de maintenance et d'entretien qui relèvent du client (v. point 4.1.b) ou par d'autres effets dont BRAND n'est pas responsable ;
- les travaux de maintenance qui sont apparus en raison d'une mauvaise utilisation ou d'un dommage ou changement intentionnel ou négligent de programmes ou de données par le client, sont calculés sur la base des tarifs horaires de BRAND généralement valables au moment de la commande, conformément aux efforts correspondants ;
- l'instruction et la formation du personnel du client ; ou
- les prestations de services en dehors des intervalles ou horaires de service convenus.

5. Prestations de services de BRAND

5.1 Les prestations de services sont apportées par BRAND du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00 (hors jours fériés sur le site de la société). Pendant les horaires ci-dessus, les demandes d'inspection, de maintenance et/ou de réparation reçues du client obtiennent une réponse sous vingt-quatre (24) heures (« temps de réaction »).

5.2 Les demandes d'entretien, de maintenance et/ou de réparation doivent être adressées au numéro de service indiqué ou par e-mail à support-ah@brand.de.

5.3 Si la réalisation des prestations de services à la date convenue n'est pas possible en raison d'une situation relevant du contrôle du client, le client notifiera cette situation à BRAND au moins deux (2) jours ouvrables avant la date. En cas de notification tardive fautive de la part du client, les frais supplémentaires engendrés pour BRAND seront facturés au client conformément à la liste de prix respectivement actuelle « Frais de montage et de service ».

5.4 BRAND peut choisir, à sa discrétion, de remplacer ou de réparer les pièces d'usure défectueuses et les composants défectueux.

6. Obligation de collaboration du client

6.1 Par la réalisation des obligations de collaboration suivantes, le client contribue à ce que BRAND puisse débuter à temps les prestations de services et les exécuter sans obstacle ou interruption.

6.2 Le client s'assure que l'appareil indiqué dans le contrat / la fiche de service soit librement accessible avant l'exécution des prestations de services et se trouve dans un état propre et décontaminé. Chaque intervention de maintenance, d'entretien et de réparation suppose la remise par le client d'une déclaration correspondante concernant la sécurité sanitaire (<https://www.brand.de/fr/service-appele-vente/service-de-maintenance-et-de-calibrage>).

6.3 Si nécessaire, le client met gratuitement à disposition des moyens tels que l'électricité et l'eau.

6.4 Le client prend toutes les mesures nécessaires pour la protection du personnel de service de BRAND et pour la sécurisation de sa propriété et de celle de BRAND.

6.5 Le client instruira le personnel de service de BRAND des éventuels risques et/ou prescriptions de sécurité en place.

6.6 Si le client ne remplit pas ses obligations de collaboration malgré la demande et la fixation d'un délai de la part de BRAND, cette dernière pourra soit être libérée de la prestation, se procurer elle-même le matériel nécessaire, utiliser l'aide de tiers ou apporter elle-même les prestations. BRAND peut choisir la solution qu'elle applique.

6.7 Le client s'assure que le personnel de service de BRAND utilise dispose d'un interlocuteur direct sur place, ou en remplacement joignable par téléphone, en vue de clarifier et de décider rapidement l'étendue / le déroulement suivant des réparations.

6.8 Les coûts et temps d'attente qui surviennent pour BRAND du fait de la violation des obligations du client précédemment mentionnées, seront facturés au client par BRAND conformément à la liste de prix en vigueur respectivement « Frais de montage et de service ».

7. Prix et conditions de paiement

7.1 Les frais de service à payer pour les prestations de services dépendent des conditions de paiement désignées suivant le contrat / la fiche de service. Les frais supplémentaires, par ex. les frais de déplacement et les frais pour les pièces détachées, sont déterminés suivant les listes de prix de BRAND en vigueur.

7.2 BRAND est autorisée à adapter à l'évolution des conditions du marché pour les coûts d'approvisionnement et de salaire, aux changements de la TVA, aux prix d'achat, etc., les frais de service dus pour les offres de services par une notification écrite avec un délai de quatre (4) mois. En cas d'augmentations des prix, le client dispose de quatre (4) semaines à compter de la réception de la notification concernant l'augmentation des frais de service pour exercer son droit de résilier l'offre de services concernée avec un délai d'un (1) mois à la fin du mois.

7.3 Sauf accord différent, les frais de service ainsi que les prix indiqués dans les listes de prix sont des prix nets hors TVA. La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de la fourniture de la prestation.

7.4 Les factures sont exigibles sans déduction immédiatement ou à la date indiquée. La réception du paiement est décisive. Les devises et les chèques ne sont acceptés que sous garantie de provision et aux frais du client.

7.5 Si le client est en retard de paiement, toutes les créances de BRAND à son encontre deviennent exigibles immédiatement et BRAND n'a pas l'obligation d'effectuer d'autres livraisons de contrats de livraison en cours.

7.6 En cas de retard de paiement, BRAND facture des intérêts de retard au taux légal, sous réserve d'autres réclamations de dommages et intérêts.

7.7 BRAND peut compenser les obligations envers le client (par ex. sur un avoir) sur les créances ouvertes envers le client.

7.8 Une compensation par le client n'est pas autorisée, sauf si elle est effectuée avec des créances en contrepartie non contestées ou exécutoires ou avec des créances en contrepartie pécuniaires issues du droit de refuser la prestation selon le § 320 du Code civil allemand (BGB).

8. Garantie

8.1 BRAND exécutera les prestations de services convenues dans le cadre de ce contrat avec le soin d'un commerçant diligent.

8.2 Pour les prestations de réparation effectuées par BRAND ou pour le compte de BRAND, le délai de garantie est de douze (12) mois débutant avec la réception de l'ouvrage ou, si cette réception est exclue ou n'a pas eu lieu, avec sa finalisation. La même chose s'applique pour les réclamations de dommages et intérêts, quel qu'en soit le fondement juridique.

Les délais de prescription des § 438 al. 1 n° 1 et 2 BGB et § 634 à al. 1 n° 2 BGB ne sont pas affectés par cette disposition. La limitation des délais de prescription ne s'applique pas pour les revendications causées par la dissimulation frauduleuse d'un défaut, pour les revendications faites en vertu de la loi sur la responsabilité de produit ainsi que pour les dommages découlant de l'atteinte à la vie, corporelle ou à la santé ou pour tout autre dommage causé intentionnellement ou par négligence grave.

8.3 En cas de réclamation légitime d'un défaut, BRAND n'a dans un premier temps pas d'obligation d'exécution ultérieure. À la discrétion de BRAND, l'exécution ultérieure peut être la réparation ou la réalisation d'un ouvrage sans défaut. BRAND a le droit de répéter l'exécution ultérieure.

8.4 Le droit du client à réclamer des dommages et intérêts ou un remplacement pour des dépenses vaines, est limité conformément au point 10.

8.5 Les réclamations pour défauts sont exclues,

- pour les conséquences d'une manipulation ou utilisation inappropriée par le client ou par des personnes mandatées par le client ;
- pour les défauts causés par l'installation ou le raccordement de composants (matériels ou logiciels) qui ne proviennent pas de BRAND ou n'ont pas été validés par écrit par elle ;
- pour les dommages qui ont été causés par l'utilisation de médias inappropriés ou non compatibles lors de l'exploitation ou du nettoyage.

8.6 Le délai de garantie pour les pièces (de rechange) installées ou remplacées est de douze (12) mois et est défini conformément aux dispositions des Conditions générales de vente de BRAND GMBH + CO KG (<https://www.brand.de/fr/conditions-generales/brand-gmbh-co-kg-conditions-generales-de-vente-pour-les-commandes-hors-du-site-shopbrandde>).

9. Durée de vie des offres de services / résiliation

9.1 La durée de vie du contrat débute avec la remise au client de l'appareil indiqué dans le contrat / la fiche de service. Si le client est déjà en possession de l'appareil, la durée de vie du contrat débute, sauf accord différents des parties contractuelles concernant une autre date de début, à la date de conclusion de l'offre de services et a une durée de vie minimum de vingt-quatre (24) mois. Le contrat se prolonge automatiquement à chaque fois de douze (12) mois s'il n'est pas résilié avec un délai d'un (1) mois à la fin de la durée du contrat en cours.

9.2 Dans le cas où le client transfère à un tiers sa propriété sur l'appareil indiqué dans le contrat / la fiche de service au cours de la durée de vie du contrat de service ou si l'appareil est mis à l'arrêt, BRAND doit en être notifiée immédiatement et cela doit lui être prouvé par des mesures appropriées. Le contrat prend fin avec l'expiration du trimestre suivant la notification. Les frais de service déjà payés seront dans ce cas remboursés proportionnellement.

9.3 Chaque partie contractuelle est autorisée à résilier le contrat de service sans délai pour motif grave si l'autre partie n'exécute pas ou exécute incorrectement une obligation essentielle du contrat, même après l'écoulement d'un délai supplémentaire raisonnable. La violation d'obligations non essentielles n'autorise pas à une résiliation extraordinaire.

9.4 Pour BRAND, un motif grave de résiliation d'un contrat de service est donné en particulier si
-une dégradation importante du patrimoine est survenue chez le client et que celle-ci menace l'exécution du contrat ou si

- le client est en retard de paiement de plus de 30 jours et qu'il n'effectue pas le paiement malgré une prolongation du délai ou si
- des frais de service supplémentaires (temps et/ou matériel) apparaissent du fait que des modifications ont été effectuées sur l'appareil à entretenir sans l'autorisation préalable de BRAND, si des composants non autorisés par BRAND ou incompatibles ont été utilisés ou si un changement de site à eu lieu.

9.5 La résiliation requiert la forme écrite.

9.6 En cas de résiliation, le client s'engage à payer les prestations de services apportées avant la résiliation du contrat ainsi que les pièces livrées jusqu'à ce moment et les autres frais (par ex. frais de déplacement, temps d'attente).

10. Responsabilité

10.1 BRAND est responsable sans restriction pour les situations d'intention délibérée et de négligence grave.

10.2 Dans le cas de négligence simple, excepté en cas d'atteinte à la vie, corporelle ou à la santé, BRAND n'est responsable que dans la mesure où des obligations essentielles du contrat dont l'exécution est nécessaire à l'exécution correcte du contrat et au respect desquelles l'autre partie du contrat se fie et peut se fier régulièrement (obligations majeures) sont transgressées. La responsabilité est limitée au dommage dont l'apparition était typiquement prévisible pour BRAND lors de la conclusion du contrat en raison des circonstances dont BRAND avait connaissance à ce moment.

10.3 La responsabilité pour les dommages indirects et imprévisibles, pour les pertes de production et d'usage, pour les gains perdus, pour les économies non réalisés et pour les dommages matériels dus aux réclamations de tiers, est exclue en cas de négligence simple, excepté en cas d'atteinte à la vie, corporelle ou à la santé.

10.4 La responsabilité de BRAND est exclue si le dommage a été causé

- par une manipulation ou utilisation inappropriée par le client ou par des personnes mandatées par le client et/ou
- par l'installation ou le raccordement de composants (matériels ou logiciels) qui ne proviennent pas de BRAND ou n'ont pas été validés par écrit par elle et/ou
- par l'utilisation de médias inappropriés ou non compatibles lors de l'exploitation ou du nettoyage.

10.5 Toute responsabilité allant au-delà est exclue, indépendamment de la nature juridique de la réclamation. Les limitations ou exclusions de responsabilité existantes ne s'appliquent cependant pas à une responsabilité prévue par la loi et indépendante de toute faute (par ex. conformément à la loi sur la responsabilité de produit) ou à une responsabilité liée à la garantie indépendante de toute faute.

10.6 Si la responsabilité est exclue suivant la présente section 10, cela vaut également pour la responsabilité personnelle des employés, salariés, représentants, organes administratifs et auxiliaires d'exécution de BRAND.

11. Traitement des données à des fins propres

Le client accepte la collecte, le traitement et l'utilisation de ses coordonnées aux fins de la réalisation du contrat ainsi qu'en vue de l'entretien des relations commerciales avec le client. Dans ce sens, les coordonnées sont toutes les informations de contact à caractère commercial auxquelles le client donne accès à BRAND ; ces données incluent en particulier le nom, les désignations professionnelles, les adresses commerciales, les numéros de téléphone et de télécopie professionnels ainsi que les adresses e-mail des employés ou de tiers.

12. Général

12.1 Les transferts de droits et de devoirs issus des offres de services ou de commandes individuelles par le client requièrent l'autorisation écrite de BRAND.

12.2 Sauf disposition contraire, le lieu d'exécution est Wertheim (Allemagne).

12.3 Les rapports juridiques entre les parties, issus de ou en lien avec les prestations de services, sont régis par le droit de la République fédérale d'Allemagne avec l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé ainsi que de la convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

12.4 La juridiction est le tribunal compétent de Francfort-sur-le-Main. BRAND est également autorisée à faire appel au tribunal compétent pour le siège social du client. Par ailleurs, BRAND a le droit de faire appel en tant que plaignante au tribunal arbitral de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Francfort-sur-le-Main. Le tribunal arbitral décide dans ce cas définitivement du litige suivant le règlement d'arbitrage de la CCI de Francfort-sur-le-Main avec l'exclusion du recours ordinaire aux tribunaux.

Date : avril 2022