

# CSG - Conditions de service générales

## EcoMedic (Switzerland) AG

### 1. Généralités

Ces Conditions de service générales concernent toutes les réparations et révisions, en particulier également dans les cas sans accord de maintenance écrit. Les dispositions qui divergent de ces conditions ne sont pas pertinentes. Cela concerne également les Conditions générales du client.

### 2. Objet du contrat

2.1 La société EcoMedic (Switzerland) AG (par la suite : EcoMedic) se charge de la maintenance des appareils ou du parc d'appareils du client. Hormis ces conditions de service générales, les prestations et dispositions définies dans l'accord de maintenance ou un devis de maintenance sont déterminants. La maintenance comprend l'inspection préventive régulière (entretien).

2.2 Les éliminations des dérangements éventuellement nécessaires au sens d'une remise en état ou d'une réparation ne font pas partie de l'accord de maintenance. Elles seront donc facturées séparément en fonction du temps de travail.

2.3 L'accord de maintenance se rapporte uniquement au site mentionné dans l'accord. En cas de déplacement des appareils à une adresse divergente, il est nécessaire de redéfinir et de recalculer les itinéraires figurant dans l'accord.

2.4 Si les coûts de réparation sont supérieurs à 500 CHF par appareil, ou s'ils sont disproportionnés par rapport à l'âge de l'appareil ou la valeur du neuf, EcoMedic établit au préalable un devis payant portant sur l'étendue des travaux. Le devis estimatif est uniquement facturé s'il n'aboutit pas à la réalisation de la réparation et pas non plus en cas d'un nouvel achat dans les deux à trois semaines qui suivent l'établissement du devis.

### 3. Étendue des services

3.1 Les travaux de maintenance pour l'entretien des appareils concernés sont réalisés par l'équipe de techniciens EcoMedic, sauf mention contraire dans l'accord de maintenance ou l'offre.

3.2 L'accord de maintenance ou les propositions de prix définissent l'étendue et les conditions des prestations d'entretien, EcoMedic se basant sur les exigences techniques. Le point de départ pour déterminer les travaux de maintenance et le temps nécessaire est le protocole de contrôle de sécurité technique des appareils concernés ainsi que le formulaire EcoMedic „Temps employé pour les travaux de maintenance“. Les prestations de maintenance définies dans le contrat de maintenance sont les suivantes :

- a) Coordination et surveillance des délais des différentes opérations de maintenance
- b) Contrôle des principales fonctions de l'appareil
- c) Nettoyage et réglage de toutes les pièces mécaniques
- d) Contrôle et ajustement de toutes les pièces électroniques et électriques
- e) Mises à jour du programme, actualisations, tests des programmes ainsi que les tests de

sécurité et de fonctionnement correspondants

h) Conseils personnalisés au téléphone en cas de dysfonctionnements

Les coûts du temps de travail, des trajets et ceux liés au temps de déplacement des personnes auxiliaires sont facturés séparément en fonction des charges réelles (cf. point 4).

3.3 EcoMedic est responsable du fait que tous les travaux de maintenance sur les appareils et les dispositifs vendus par EcoMedic sont bien réalisés selon les spécifications d'usine, uniquement par du personnel de service spécialement formé et avec des pièces de rechange d'origine. Dans le cas de produits tiers, la maintenance se limite au seul contrôle. De même, lors des travaux de réparation, le montage de pièces de rechange d'origine ne peut pas être garanti. Dans de tels cas, EcoMedic décline toute responsabilité pour les dommages consécutifs.

3.4 En l'absence d'accord de maintenance, EcoMedic se charge de la remise en état de l'appareil à la demande du client. Pour la remise en état, les appareils doivent dans la mesure du possible être envoyés à EcoMedic. Si cela est nécessaire, un technicien EcoMedic intervient sur place. Si les coûts de réparation excèdent 500 CHF, EcoMedic établit un devis après évaluation du problème, conformément au point 2.4.

3.5 Tous les travaux de maintenance et de réparation réalisés sont consignés dans un protocole détaillé, contresigné par le client lors des travaux sur place. Avec la facture, le client reçoit une documentation de maintenance détaillée d'EcoMedic. Il est cependant de la responsabilité du client de permettre au technicien d'accéder aux documents de maintenance nécessaires et les conserver de manière à pouvoir les consulter.

3.6 Les travaux de maintenance sont réalisés selon les heures de travail usuelles (cf. point 5.1). Une date est convenue avec le client, les reports des dates du fait du client doivent être communiqués par écrit au moins cinq jours avant le date prévue. De plus, une confirmation d'EcoMedic est également nécessaire.

3.7 Les services suivants ne font pas partie de l'accord de maintenance :

- a) Entretien quotidien, nettoyage et maintenance des appareils.
- b) Lubrifiants et produits de maintenance nécessaires, ainsi que les pièces d'usure et de remplacement. Ils sont décomptés dans le protocole de service selon les frais effectifs.
- c) L'élimination des dommages dus au fait que le client ou son personnel n'ont pas respecté les notices d'utilisation ou à une utilisation non conforme. Les autres causes d'exclusion peuvent être un traitement non conforme, l'absence de réalisation de travaux de nettoyage et de maintenance ainsi que des transformations ou rajouts non autorisés par le fabricant.
- d) L'élimination des dommages dus à une force majeure, l'eau, l'humidité, le feu, la pollution atmosphérique, le transport, les vibrations, les variations de température ou de courant (y compris les pannes de courant), les interventions de tiers (vandalisme compris) ou les accidents.
- e) Les travaux électriques devant être réalisés à l'extérieur des appareils.
- f) La maintenance des appareils et accessoires non concernés par l'accord, les modifications, les transformation ou les autres dispositifs.
- g) La formation sur l'appareil en cas de changement de personnel.

3.8 Les appareils de rechange mis à disposition pour la durée de la réparation ne font pas partie de la prestation de réparation. Ils feront l'objet de frais de location. De plus, les appareils de remplacement doivent être retournés à EcoMedic au plus tard six jours ouvrés après réception de l'appareil personnel. En cas de retard lors du renvoi, EcoMedic facture des frais supplémentaires par semaine de retard entamée. Le cachet de la poste fait foi. Les appareils de remplacement sont payants, sauf s'il s'agit de prestations de garantie, de prolongations de garantie ou de contrats de maintenance.

## 4. Rémunération

4.1 Les opérations de maintenance sont facturées au client selon l'accord de maintenance ou le devis dans les deux semaines qui suivent la réalisation des travaux par EcoMedic.

4.2 En l'absence de tout autre accord, la facturation est réalisée en francs suisses, le montant de la facture étant payable dans les 30 jours qui suivent la date de la facture, sans escompte.

4.3 Dans le cadre de la maintenance, le travail supplémentaires du service technique pour les travaux de réparation sont facturés selon le taux horaire du technicien indiqué dans le contrat. De même, les coûts des matériaux effectifs sont également pris en compte.

4.4 Pour les travaux de régie, c'est-à-dire les travaux ultérieurs rendus nécessaires pour un nouveau trajet du technicien pour d'autres travaux de service, les coûts sont facturés séparément, dans la mesure où ils ne sont pas dus à EcoMedic.

4.5 Si les travaux de service impliquent un important travail administratif, ou si une documentation de maintenance complète est nécessaire, EcoMedic se réserve le droit de facturer des frais de traitement.

4.6 Dans le cas de contrats sur site, les frais de déplacement et les durées de trajet sont également calculés. Si une commande peut être intégrée dans une tournée déjà planifiée, seul le voyage aller de St. Margrethen jusqu'au site du client sera facturé. Le personnel auxiliaire nécessaire est également facturé. Si un voyage spécial du technicien est nécessaire, comme dans le cas des maintenances qui durent toute la journée, de contrats express ou de travaux de régie, les trajets aller et retour doivent être facturés.

4.7 Dans le cas des contrats express qui durent deux à trois jours et sont organisés en dehors des délais d'intervention usuels, des frais d'urgence sont facturés.

4.8 En cas de déplacement réalisé inutilement, ce qui signifie que les travaux de maintenance n'ont pas pu être réalisés par le technicien s'étant rendu sur place, malgré le rendez-vous pris au préalable, et cela pour des raisons qui incombent au client, les frais de déplacement sont à la charge de ce dernier. Les temps d'attente dus au client sont calculés à part.

## 5. Service de maintenance

5.1 EcoMedic assure les prestations de maintenance normales dans le cadre des heures d'ouverture usuelles du lundi au vendredi entre 8h00 et 12h00 ainsi qu'entre 13h00 et 17h00. Aucun rendez-vous de maintenance n'a lieu le samedi, le dimanche et les jours fériés.

5.2 A la demande spéciale du client, des interventions sont également possibles hors des heures de travail usuelles. Les interventions avant 8h00 et après 19h00 sont réalisées moyennant un supplément de 50 %, allant jusqu'à 100 % les samedis et les dimanches.

## 6. Obligation de coopération du client

6.1 Lors de l'utilisation des appareils ainsi qu'en cas de messages et de dépannages, le client (ou son personnel) est tenu de respecter le mode d'emploi respectif du fabricant, ainsi que les remarques éventuellement fournies par EcoMedic.

6.2 Le client est tenu de fournir à EcoMedic le temps et l'opportunité de réaliser les travaux de maintenance et de réparation nécessaires.

6.3 Le client doit mettre à disposition tous les dispositifs et tous les documents (documents

sur les appareils) nécessaires pour la réalisation de la maintenance

6.4 A la demande d'EcoMedic, le client doit nommer un interlocuteur qui assiste le personnel de maintenance.

6.5 Lors de l'expédition des appareils ou de pièces, les risques liés au transport sont assumés par l'expéditeur, que ce soit EcoMedic ou le client.

6.6 Le client est responsable de la sauvegarde des données.

## 7. Responsabilité et garantie

7.1 EcoMedic est responsable des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de négligence légère, EcoMedic est uniquement responsable des dommages dont l'apparition était prévisible selon les connaissances d'EcoMedic au moment de la conclusion du contrat, ainsi que des dommages dus au fait qu'EcoMedic n'a pas fourni les services expressément garantis.

7.2 Dans le cas des réparations ou des révisions, la garantie concerne uniquement les pièces de rechange et les heures de travail effectuées au cours des six mois qui suivent la réparation et la maintenance. Au terme du délai de garantie légal, les vices qui apparaissent ne peuvent plus bénéficier de la garantie.

7.3 La garantie devient caduque lorsque, après la maintenance d'un appareil, un défaut n'ayant pas été causé par un défaut de matériel ou du SAV qui fait partie de la garantie, mais dû à l'usure normale, apparaît.

7.4 Dans la mesure où cela correspond à la situation juridique, EcoMedic décline toute responsabilité pour les dommages indirects ou purement économiques (arrêt de thérapie, perte de gain par exemple).

## 8. Durée du contrat

8.1 L'accord de maintenance entre en vigueur à la date indiquée dans le contrat et est valable pendant une durée illimitée. En l'absence de résiliation, l'accord est prolongé tacitement de un an. En cas de contrats de maintenance uniques, une nouvelle offre de maintenance est présentée lors de chaque nouvelle commande.

8.2 Les deux parties peuvent résilier l'accord à tout moment. Par contre, si les parties conviennent d'une durée fixe, le contrat s'éteint sans résiliation au moment stipulé. Dans ce cas, aucune résiliation préalable n'est possible.

8.3 En cas de modification du parc d'appareils chez le client, ou si des ajustements des prix sont nécessaires chez EcoMedic, une adaptation correspondante de l'accord est nécessaire.

## 9. Lieu d'exécution, de juridiction et autres conditions commerciales

Pour les deux partenaires contractuels, St. Margrethen est le lieu d'exécution et de juridiction. Le droit suisse doit donc être appliqué. Si l'une des modalités perd sa validité, les autres restent valables. Tous les accords divergents nécessitent la forme écrite. Les conditions générales du client sont alors explicitement contestées.

## 10. Données de contact et données de la société

EcoMedic (Switzerland) AG  
Industriestrasse 12b  
CH-9430 St. Margrethen