

CONDITIONS CONTRACTUELLES GENERALES RELATIVES AUX SERVICES DE MAINTENANCE

de la société Glaston Germany GmbH, Karl-Lenhardt-Str. 1-9,
75242 Neuhausen-Hamberg, Allemagne

1. Validité

- 1.1. Les présentes conditions contractuelles générales relatives aux services de maintenance (ci-après « conditions de maintenance ») s'appliquent à l'ensemble des services de maintenance, y compris les travaux de maintenance, transformations ou l'assistance téléphonique (care-call) que nous vous (le « client ») fournissons, sauf accord contraire expressément convenu à titre individuel. Ceci vaut également lorsque les conditions de maintenance ne sont pas mentionnées dans des contrats ultérieurs. Dans la mesure où le client dispose de ses propres conditions générales de vente, le contrat est conclu même en l'absence d'accord exprès sur la prise en compte des présentes conditions de maintenance. Dans la mesure où les différentes conditions générales de vente concordent en ce qui concerne le contenu, celles-ci sont considérées comme convenues. Si nos conditions de maintenance comportent des dispositions qui ne sont pas incluses dans les conditions du client, les présentes conditions de maintenance s'appliquent. Nos conditions de maintenance s'appliquent même si nous fournissons sans réserve des services de maintenance tout en ayant connaissance de conditions contraires à nos conditions de maintenance ou qui en divergent. Nous ne reconnaissons pas les conditions contraires à ou qui divergent de nos conditions de maintenance, sauf si nous avons expressément approuvé leur validité par écrit.
- 1.2. Sauf disposition contraire, la hiérarchie suivante s'applique aux contrats relatifs aux prestations de service entrant dans le champ d'application des présentes conditions de maintenance :
 - 1.2.1. Le contrat conclu à titre individuel, y compris ses annexes ;
 - 1.2.2. Les présentes conditions de maintenance ;
 - 1.2.3. Les conditions générales de vente et de livraison de Glaston Germany GmbH.

2. Conclusion du contrat

- 2.1. Nos offres sont toujours sans engagement. Les contrats conclus et autres accords ne deviennent contraignants qu'une fois que nous les avons validés par écrit.
- 2.2. Si la commande doit être qualifiée comme une nouvelle offre au sens du § 145 du BGB [code civil allemand], nous pouvons la valider dans un délai de trois semaines.
- 2.3. En règle générale, les premières offres sont communiquées gratuitement. Des offres et projets ultérieurs sont élaborés gratuitement uniquement lorsque le contrat de livraison est valablement conclu et demeure en vigueur.
- 2.4. Dans la mesure où des conventions annexes sont conclues avec nos salariés ou que ces derniers donnent des garanties qui vont au-delà de ce qui est stipulé dans le contrat écrit, celles-ci n'entrent en vigueur qu'une fois que nous les avons validées par écrit.

3. Droits et obligations du client

- 3.1. Le client doit nous communiquer les irrégularités, dommages ou vices dont il a connaissance à propos de l'objet de la maintenance. Il met à disposition la documentation technique nécessaire et utile dans le cadre des services de maintenance. Si nous exigeons des informations complémentaires quant à la documentation technique, le client s'engage à nous les fournir.
- 3.2. Notre personnel de maintenance peut avoir accès à distance à l'objet de la maintenance (ci-après « maintenance à distance ») afin de procéder à un diagnostic des erreurs et de les corriger. Dans le cadre de la maintenance à distance, notre personnel de maintenance peut consulter les données relatives aux machines et procéder à des réglages sur l'objet de la maintenance. Toutefois, notre personnel de maintenance n'est pas en mesure de surveiller l'objet de la maintenance et son environnement. Si le client fait appel à un service de maintenance à distance, il se doit de toujours respecter les conditions suivantes :
 - 3.2.1. Un salarié du client dont nous avons connaissance doit se trouver sur place près de l'objet de la maintenance pendant toute la durée de la maintenance à distance. Ledit salarié s'engage à surveiller constamment l'objet de la maintenance et son environnement pendant la maintenance à distance et à actionner immédiatement le bouton d'arrêt d'urgence de l'objet de la maintenance dès l'apparition d'un danger pour les personnes ou les biens matériels.
 - 3.2.2. Le salarié mis à disposition à cette fin doit avoir reçu une formation sur le fonctionnement de l'objet de la maintenance. Il doit notamment avoir pris connaissance du manuel d'utilisation de l'objet de la maintenance fourni ainsi que des avertissements et informations relatives à la sécurité et les avoir compris.
 - 3.2.3. Si, lors de la maintenance à distance, le client doit ouvrir des composants électriques (p. ex. l'armoire électrique) de l'objet de la maintenance et/ou les manier, ces activités doivent être effectuées uniquement par un personnel

qualifié dans le domaine de l'ingénierie électrique (électriciens agréés).

- 3.2.4. Si, lors de la maintenance à distance, notre personnel de maintenance a accès à des données à caractère personnel dont le client est considéré comme responsable du traitement au sens du RGPD, le client est dans l'obligation de conclure un accord de sous-traitance selon l'article 28 du RGPD.
- 3.3. Si les services de maintenance sont effectués sur place chez le client, celui-ci met gratuitement à la disposition de notre personnel de maintenance un lieu de travail adapté et sécurisé et – si nécessaire – une personne qualifiée et garantit un accès sécurisé à l'objet de la maintenance. En outre, le client met gratuitement à notre disposition les appareils et ressources (p. ex. échelles, chariot élévateur, grue ou autre) nécessaires à la réalisation du service de maintenance.
- 3.4. Si les services de maintenance sont effectués dans nos locaux, le client se charge du démontage, du montage ainsi que du transport de l'objet de la maintenance conformément à nos instructions.
- 3.5. Le client doit fournir les pièces de rechange éventuellement nécessaires en temps utile, c'est-à-dire qu'elles doivent être à disposition sur place à la date convenue en vue de la réalisation du service de maintenance. Nous utilisons exclusivement des pièces de rechange que nous avons livré dans le cadre de nos services de maintenance.
- 3.6. Le client nous informe par écrit des directives et normes à respecter concernant l'objet de la maintenance ainsi que des circonstances qui nécessitent de prendre en compte particulièrement le client ou un tiers. Faute d'informations contraires communiquées par le client, nous partons du principe que les directives et normes concernant l'objet de la maintenance correspondent à celles en vigueur au siège de notre société et qu'il n'existe aucune circonstance nécessitant une prise en compte particulière.
- 3.7. Le client nous informe par écrit des directives et normes à respecter en matière de prévention des maladies et des accidents, et ce au plus tard au moment de la commande. Le client prend les mesures nécessaires en matière de sécurité et de santé au travail, apporte le soutien nécessaire à notre personnel en cas d'accident ou de maladie et documente les consignes de sécurité données.
- 3.8. Le client s'engage à protéger les données enregistrées sur l'objet de la maintenance et à créer des sauvegardes conformément à l'état actuel de la technique. Sauf notification écrite contraire, nous partons du principe que les données sont correctement protégées et que toute perte de données est exclue. Le client est dans l'obligation de garantir la sécurité des installations informatiques conformément à l'état actuel de la technique (p. ex. pare-feu) pour l'accès réseau à l'objet de la maintenance.

4. Nos droits et obligations

- 4.1. Nous nous engageons à faire exécuter les services de maintenance par un personnel qualifié. Nous sommes en droit de sous-traiter un service de maintenance à un tiers.
- 4.2. Afin de déterminer les frais de matériel et de main d'œuvre, nous analysons l'objet de la maintenance en accord avec le client (inspection) avant de fournir les services de maintenance. Nous réalisons les prestations nécessaires mises au jour qui n'entrent pas dans le cadre des services de maintenance convenus après avoir conclu un accord spécifique avec le client.
- 4.3. Nous sommes en droit de procéder à une évaluation des risques ainsi qu'à un contrôle de sécurité avant le début des services de maintenance et de refuser ou cesser à tout moment des services de maintenance lorsque la sécurité de notre personnel n'est pas garantie ou lorsque le client ne satisfait pas à ses obligations.
- 4.4. Nous établissons un rapport de maintenance sur les services de maintenance effectués à l'attention du client.
- 4.5. Nos communications sur l'état, le fonctionnement, la sécurité ou l'utilité de l'objet de la maintenance à l'attention du client ou des personnes qu'il emploie ainsi que les divergences d'opinion signalées quant aux instructions du client et aux mesures qu'il a prévues nous dégagent de toute responsabilité dans la mesure où le client ne tient pas compte de la recommandation faite ou prend les risques indiqués en connaissance de cause.

5. Délai d'exécution

- 5.1. Sauf disposition contraire, l'ensemble des informations relatives aux délais d'exécution s'appuient sur des estimations et ne sont communiquées qu'à titre informatif.
- 5.2. Tout accord sur un délai d'exécution contraignant suppose que les services de maintenance ont été clairement définis.
- 5.3. Tout délai d'exécution contraignant est prolongé en conséquence :
 - 5.3.1. lorsque les informations nécessaires à l'exécution des services de maintenance ne nous sont pas communiquées à temps ou lorsque le client les modifie ultérieurement ; ou
 - 5.3.2. lorsque le client ne satisfait pas à ses obligations contractuelles, notamment les obligations stipulées au paragraphe 3 ou ses obligations de paiement conformément au paragraphe 6 ou s'il ne s'en acquitte pas à temps ; ou
 - 5.3.3. lorsque surviennent des événements qui empêchent la réalisation du service de maintenance et que nous ne pouvons éviter malgré toute la diligence requise, qu'ils surviennent chez nous, chez le client ou chez un tiers.

Ces événements désignent par exemple les épidémies, conflits, actes terroristes, sabotages, accidents, conflits de travail, livraisons défectueuses ou retardées de matériaux indispensables, mesures prises par des institutions gouvernementales, embargos, problèmes de transport imprévisibles, incendies, explosions et catastrophes naturelles.

- 5.4. Un délai d'exécution contraignant est considéré comme respecté – même lorsque des éléments des services manquent ou lorsque des travaux de finition sont nécessaires – quand un fonctionnement normal est rendu à nouveau possible ou n'est pas altéré.

6. Rémunération et conditions de paiement

- 6.1. Sauf disposition contraire, les services de maintenance sont facturés en fonction du temps et du matériel nécessaires conformément à nos prix actuels spécifiés dans notre guide de maintenance en vigueur. Cela vaut notamment pour les documentations techniques, rapports, évaluations de mesures et contrôles à réaliser dans le cadre du contrat. Les frais de matériel incluent également les frais relatifs à l'utilisation d'outils et équipements spécifiques ainsi que de consommables. Les temps de déplacement, les temps adéquats consacrés à des travaux de préparation ou de finition sont considérés comme du temps de travail. L'ensemble des frais, tels que ceux liés au fret, à l'assurance, aux autorisations d'exportation, de transit, d'importation et aux autres autorisations ainsi qu'aux authentications sont à la charge du client. Ce dernier assume également l'ensemble des impôts, taxes, tarifs, droits de douane et autres frais de ce genre ainsi que les frais administratifs qui s'y rapportent, les frais de détachement, les frais de visa et de certificats A1 engagés dans le cadre du contrat ou de son exécution. Dans la mesure où des frais de ce genre sont engagés par nous ou nos agents, le client les rembourse sur présentation des justificatifs. Les compléments pour les prestations réalisées en dehors des horaires de travail ordinaires sont facturés conformément à nos prix actuels spécifiés dans notre guide de maintenance en vigueur.
- 6.2. Tous les prix s'entendent en euros majorés de la TVA légale en vigueur. Nos prix s'entendent toujours sans escompte ni autre remise. Faute d'accord spécifique, le paiement doit nous être réglé sans déduction. Sauf disposition contraire, toutes les factures sont échues dans les 30 jours qui suivent la facturation. En cas de transactions commerciales bilatérales, nous sommes en droit d'exiger des intérêts moratoires en vertu du § 353 du HGB [code commerce allemand].
- 6.3. En cas de retard de paiement, que d'autres préjudices liés à un retard aient été revendiqués ou non, des intérêts de retard sont dus. Dans ce cas, nous sommes en droit d'exiger des intérêts de retard d'un montant équivalent à celui défini par la loi (§§ 247, 288 du BGB). Nous sommes en droit de justifier d'un préjudice plus important et de le faire valoir.
- 6.4. Le client doit signer le rapport de maintenance. Si le client ne signe pas le rapport de maintenance sans indiquer de motif ou s'il ne le signe pas en temps voulu, les enregistrements réalisés par notre personnel sont utilisés comme base de facturation.
- 6.5. Sauf disposition contraire, le transport, le démontage, le montage, l'installation et autres travaux du même genre sont effectués sur facture et aux risques et périls du client. Nous facturons les frais de déplacement, de transport, d'hébergement et autres frais au client en fonction des frais engagés.
- 6.6. Nous communiquons le résultat de l'inspection au client avant le début des services de maintenance. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les informations relatives aux coûts à prévoir. Si le client renonce aux services de maintenance une fois l'inspection terminée, nous lui facturons les frais relatifs à l'inspection dans une facture distincte.
- 6.7. Nous pouvons demander un acompte au client avant l'exécution des services de maintenance. Si l'acompte n'est pas versé conformément au contrat, nous sommes en droit de maintenir ou de résilier le contrat et d'exiger des dommages et intérêts dans les deux cas. Dans certains cas particuliers, nous pouvons mettre en place le paiement anticipé.
- 6.8. Le client ne peut compenser le paiement qu'avec des créances non contestées ou constatées par décision judiciaire. Toute revendication d'un droit de rétention en raison de créances non reconnues ou non constatées par décision judiciaire est exclue dans la mesure où ces réclamations ne s'appuient pas sur la même relation contractuelle.

7. Garantie

- 7.1. Nous garantissons la bonne exécution de nos services de maintenance. Tout vice concernant l'exécution des services de maintenance doit être signalé par écrit dès sa découverte. Le § 377 du HGB s'applique en conséquence.
- 7.2. En cas de vices, le client doit prendre toutes les mesures à sa disposition pour réduire les dommages indépendamment de l'obligation de réclamation, que ce soit pour empêcher que les dommages ne se produisent ou pour limiter le montant des dommages. Il n'y a pas d'obligation dans la mesure où le coût des mesures est disproportionné au vu de la réduction des dommages qu'elles permettent d'obtenir.
- 7.3. Nous corrigerons le vice à nos frais dans un délai raisonnable une fois que nous aurons reçu la réclamation pour vice. Les frais que le client engagerait même si l'exécution s'était bien déroulée sont toutefois à sa charge. Tous les autres droits relatifs aux vices du client, notamment la résiliation du contrat, la réduction ou l'indemnisation de dommages liés aux vices, sont exclus, sous réserve des dispositions des présentes conditions de maintenance.
- 7.4. Si nous ne procédons pas à la correction des vices ou si nous n'y procédons pas en temps et en heure et si nous n'avons pour cela aucun motif valable, le client est en droit d'y procéder lui-même ou de faire appel à un tiers après

expiration d'un délai supplémentaire adéquat fixé par écrit.

- 7.5. En cas de mauvaise exécution ou de non-exécution fautive, le client est en droit de résilier le contrat uniquement s'il a auparavant menacé sans succès de résilier le contrat en fixant un délai approprié pour procéder à une exécution ultérieure.
- 7.6. Nous assumons la responsabilité des prestations fournies par le personnel du client uniquement en cas de dol et de négligence grave en ce qui concerne le respect des instructions et la surveillance. Le paragraphe 8 demeure inchangé.
- 7.7. Les vices qui reposent sur des circonstances dont nous ne sommes pas responsables, p. ex. l'usure naturelle, les pièces d'usure, une utilisation ou une maintenance non conforme réalisée par un tiers, le non-respect des consignes d'utilisation, une utilisation excessive, des mesures de réduction des dommages inappropriées, des consommables inadaptés, des influences chimiques ou électrolytiques, des travaux de maintenance, d'entretien, de construction ou de montage que nous n'avons pas réalisés, des retards causés par le client et le fait que le client ne nous donne pas la possibilité de corriger le vice, sont exclus de notre garantie et de notre responsabilité.
- 7.8. Tout droit à la garantie autre que ceux stipulés dans le présent paragraphe 7 est exclu.

8. Responsabilité

- 8.1. Dans tous les cas qui relèvent de la garantie contractuelle et extra-contractuelle, nous versons des dommages et intérêts ou une indemnisation pour les frais engagés en vain uniquement dans le cadre des dispositions suivantes :
 - 8.1.1. Les dommages et intérêts ne sont versés que pour les dommages directs sur l'objet de la maintenance lui-même. Les dommages liés à des vices sur des biens autres que l'objet de la maintenance ne sont pas pris en compte. Les demandes d'indemnisation pour les arrêts de production et les manques à gagner ainsi que pour le bris de verre causé par un arrêt, une mauvaise manipulation ou un mauvais fonctionnement des machines sont exclus.
 - 8.1.2. Nous prenons en charge le montant total en cas de dol et de négligence grave ; en cas d'absence d'une propriété que nous avons garantie, nous prenons uniquement en charge le montant du dommage prévisible qui aurait dû être évité par l'obligation non respectée ou la garantie.
 - 8.1.3. Dans les autres cas : uniquement en cas de violation d'une obligation contractuelle fondamentale et dans la limite d'1 000 000,00 euros par sinistre. Il y a violation d'une obligation contractuelle fondamentale en cas de violation d'une obligation dont l'exécution permet la bonne réalisation du contrat ou dont la violation compromet la réalisation de la finalité du contrat et dont le client peut attendre le respect.
- 8.2. Nous pouvons invoquer la faute partagée. Les restrictions en matière de responsabilité définies au paragraphe 8.1 ne s'appliquent pas en cas de responsabilité afférente aux dommages corporels et en cas de responsabilité dans le cadre de la Produkthaftungsgesetz [loi allemande sur la responsabilité de produits].
- 8.3. Un délai de prescription d'un an s'applique à tous les droits à notre encontre pour dommages et intérêts ou indemnisation pour les frais engagés en vain en cas de responsabilité contractuelle et extra-contractuelle. Le délai de prescription débute à la date définie au § 199 alinéa 1 du BGB. Il entre en vigueur au plus tard au bout de cinq ans après l'apparition du droit. Ces dispositions quant à la prescription ne s'appliquent pas en cas de responsabilité dans le cadre d'un dol, d'une négligence grave, de dommages corporels ou de la Produkthaftungsgesetz.
- 8.4. Dans la mesure où notre responsabilité est exclue ou limitée conformément aux présentes dispositions, cela vaut également pour la responsabilité de nos organes, de nos mandataires et agents, notamment nos salariés.

9. Exonération

- 9.1. Si des personnes sont blessées ou si les biens d'un tiers sont endommagés par des actes ou des omissions du client ou de ses agents et si nous faisons pour cette raison l'objet d'une réclamation, le client nous exempt de telles réclamations.

10. Dispositions finales

- 10.1. L'ensemble des modifications du contrat et des déclarations à portée juridique des parties nécessitent la forme écrite pour être valides.
- 10.2. Si le client est marchand, la juridiction compétente exclusive est Karlsruhe. Nous sommes toutefois en droit d'engager des poursuites contre le client devant la juridiction où se trouve son siège.
- 10.3. Le droit allemand s'applique à l'exclusion du droit privé international allemand et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).
- 10.4. L'invalidité de certaines dispositions des présentes conditions de maintenance n'affecte pas la validité juridique des autres dispositions. Les parties s'engagent à remplacer les dispositions invalides par un règlement adapté qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique que les parties avaient ou auraient souhaité si elles avaient considéré l'invalidité des dispositions. Il en va de même en cas d'éventuelles lacunes.
- 10.5. En cas de divergence entre la version allemande et la version française de ces conditions de maintenance, la version allemande fait foi.