

Conditions Générales du Service Struers ServiceGuard

(Version : 1^{er} janvier 2017)

Le présent document expose les Conditions Générales du Service Struers ServiceGuard (ci-après les « **Conditions de Service** ») qui s'appliquent entre le client de Struers (ci-après le « **Client** ») et Struers (l'entité identifiée dans le Contrat de Service Struers ServiceGuard ou dans la commande / facture / confirmation) pour les équipements décrits dans le Contrat ServiceGuard ou dans la commande / facture / confirmation. Le Service ServiceGuard sera fourni par Struers ou l'une de ses sociétés affiliées ou l'un de ses prestataires de services autorisés. Le terme « **Contrat** » désigne le Contrat de Service Struers ServiceGuard ou la commande / facture / confirmation relative au service ServiceGuard, y compris les présentes Conditions de Service. Les Conditions Générales de Vente de Struers, telles que modifiées périodiquement, s'appliqueront pleinement aux présentes Conditions de Service comme si elles étaient intégrées aux Conditions de Service elles-mêmes. Les termes non définis aux présentes prendront le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente de Struers.

Le niveau de couverture et de services en vertu des présentes Conditions de Service dépend du choix du Client parmi les options suivantes : « Plan PREVENTION » (maintenance uniquement), « Plan PROTECTION » (maintenance + service de reprise rapide) ou « Plan EXECUTION » (service sur-mesure) (ci-après, collectivement, les « **PLANS** »). Le type de service, la durée et les équipements couverts sont décrits dans le Contrat. Le Contrat couvre uniquement les équipements de marque Struers, tels que configurés à la date de conclusion du Contrat.

A. SERVICES FOURNIS

A.1. Visite de maintenance préventive standard

Tous les PLANS se basent sur une visite de Maintenance Préventive Standard de Struers qui doit avoir lieu tous les 12 mois ou après 1.500 heures de fonctionnement (l'événement se produisant en premier étant retenu). En cas d'usage plus intense, la fréquence des visites prévue dans le PLAN doit être augmentée.

La visite de maintenance comprend notamment un nettoyage général, un contrôle, la lubrification, le remplacement des pièces d'usure standards, le réglage des équipements et un test de fonctionnement. La visite de maintenance est spécifiée dans la liste de contrôle du service disponible sur demande pour tout équipement.

A.1.1. Nettoyage général et inspection

Le nettoyage ne comprend pas le nettoyage de tout dépôt excessif de résidus, lubrifiant / abrasif, d'éléments contaminés, etc. résultant de la non-exécution par le Client de la maintenance quotidienne, hebdomadaire et/ou mensuelle recommandée par Struers.

Le nettoyage ne couvre pas le système de refroidissement ni ses composants (réservoir de fluide caloporteur, pompe, bassin de filtration, etc.).

Sont également exclus du nettoyage les éléments internes au pc (le cas échéant).

A.1.2. Lubrification

La lubrification comprend l'ajout ou le changement d'huile et/ou de graisse sur les parties normalement entretenues des équipements, tel que détaillé uniquement dans la liste de contrôle du service concerné.

A.1.3. Remplacement des Pièces d'Usure Standard

Seules les pièces d'usure contenues dans le « Kit de Service Standard » indiqué pour l'équipement seront remplacées, si nécessaire. Les pièces d'usure standards sont généralement les courroies, les joints, les durites, etc. La liste des pièces d'usure standards de l'équipement en question sera communiquée sur demande.

Toutes autres pièces nécessaires aux réparations et/ou au service en vertu du PLAN applicable, ou nécessaires pour rétablir les paramètres de fonctionnement normaux de l'équipement, seront facturées au Client au tarif pièces et main-d'œuvre de Struers en vigueur.

Aucune pièce d'usure n'est adaptée, en vertu du PLAN de service, aux équipements de mesure de la dureté de Struers.

A.1.4. Inspection de Base, Vérification et/ou Réglages

Équipements autres que les équipements de mesure de la dureté

En ce qui concerne les équipements autres que les équipements de mesure de la dureté, le service de maintenance comprend la mesure et le réglage des forces, pressions, vitesses etc. des équipements.

Les équipements sont inspectés, évalués et examinés d'un point de vue technique. Les conclusions et recommandations sont transcrites dans le rapport de service à l'issue de la visite de maintenance.

Équipements de mesure de la dureté

La visite de service de maintenance comprend la mesure et le réglage des forces, systèmes de charge, systèmes de découpe, systèmes optiques (hors caméra), mécanismes internes (hors pc) etc. comme indiqué dans la liste de contrôle du service.

Le système de mesure de la dureté ne sera réglé ou ajusté que pour atteindre des résultats de vérification indirects corrects sur le banc d'essai de Struers.

A.1.5. Certificats de Calibrage

Tous réglages / calibrages usine seront conformes aux « Spécifications Usine » et ne seront pas certifiés selon la norme ISO17025. Aucun certificat de quelque nature que ce soit (certificat usine ou certificat ISO17025) n'est compris en tant qu'élément standard d'un PLAN, quel qu'il soit.

A.1.6. Test de fonctionnement

La visite se termine par un test de fonctionnement pour vérifier que toutes les fonctions de l'équipement fonctionnent correctement.

A.2. Description des différents Niveaux de PLAN

A.2.1. Plan PREVENTION

En vertu du Plan PREVENTION, Struers accepte de réaliser le nombre indiqué de visites de maintenance préventive standard conformément au Contrat.

La visite du Plan PREVENTION est préventive par nature et n'a pas vocation à se substituer à une mesure corrective d'urgence ni à un service de réparation.

Le Plan PREVENTION n'est pas un « contrat de service » tout inclus et illimité, couvrant les défaillances à venir des équipements, la main d'œuvre, les déplacements et les pièces de rechange.

Le Plan PREVENTION commence à la date de la facture et la visite de maintenance est programmée à la discrétion de Struers à tout moment durant la durée du contrat.

Si une visite dans un délai plus court ou une visite d'urgence est demandée, ou si des réparations supplémentaires sont requises avant ou pendant la visite de maintenance

standard, les pièces, la main d'œuvre et les déplacements correspondants seront facturés en sus.

A.2.2. Plan PROTECTION

Le Plan PROTECTION comprend les services du Plan PREVENTION, plus un service de reprise rapide qui couvre les futures défaillances des équipements, la main d'œuvre, les déplacements et les pièces de rechange.

Le Plan PROTECTION ne couvre pas :

- Les pièces défaillantes en raison d'un défaut de maintenance journalière, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle, conformément au Mode d'Emploi ;
- Les pièces défaillantes à la suite d'une utilisation abusive, d'un détournement ou de réparations non autorisées par Struers ;
- Les pièces défaillantes en raison de l'utilisation de consommables non fournis par Struers.

Toute réparation couverte requise peut être réalisée en vertu du Plan PROTECTION à une date et une heure programmées conformément aux délais indiqués dans le Contrat de Niveau de Service, et d'un commun accord entre les deux parties.

A.2.3. Plan EXECUTION

Le Plan EXECUTION peut comprendre les services du Plan PROTECTION et d'autres niveaux de service définis individuellement, comme indiqué dans le Contrat.

A.3 Garantie des services prévus dans les PLANS

Struers garantit que les services fournis en vertu des PLANS le seront dans les règles de l'art et que les matériels utilisés seront exempts de défauts pendant 1 an à compter de la fin des services. Si ces services et/ou matériels ne sont pas conformes à cette garantie, Struers, à son entière discrétion et sans frais pour le Client, corrigera ou fournira à nouveau lesdits services. Pour que les dispositions précédentes soient applicables, le Client doit adresser à Struers une notification écrite au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés à compter de l'expiration de la période de garantie.

Les PLANS et les garanties ci-dessus ne couvrent pas et ne s'appliquent pas aux équipements, pièces ou composants dans les cas suivants, ni aux services requis en conséquence :

- Dommmages résultant d'un accident, d'une modification, d'un détournement ou d'une utilisation abusive des équipements ou composants (par exemple, et sans que cette liste soit limitative, utilisation d'une tension de ligne incorrecte, de fusibles incorrects, erreur utilisation d'appareils, de fournitures ou d'accessoires incompatibles, défectueux ou de qualité inférieure, ventilation inadaptée ou insuffisante ou non-respect du mode d'emploi) ;
- Dommmages résultant de l'utilisation des équipements ou composants avec des produits ou composants non fournis par Struers, non autorisés ou non recommandés par Struers ;
- Dommmages résultant d'une catastrophe naturelle (y compris, notamment, les conditions climatiques, les orages, les inondations, les tornades, les tremblements de terre et les ouragans) ou de causes externes échappant à la volonté du Client (tel que par exemple les incendies, ou les coupures ou variations de courant électrique ou du système de climatisation) ;
- Le chargement de logiciels, configurations de logiciels ou fichiers de données ;
- Le déplacement des équipements d'un site géographique à un autre ou d'une entité à une autre ;
- Lorsque Struers détermine qu'il n'y a aucun problème (ex : le problème ne peut pas être reproduit) ; ou
- Les équipements ou composants ont été entretenus ou installés par des tiers non autorisés par Struers à réaliser des réparations ou à fournir des services.

Les pièces ou composants remplacés en vertu des PLANS seront échangés et la pièce ou le composant ainsi remplacé(e) deviendra la propriété de Struers.

Les garanties exposées aux présentes couvrent uniquement les services fournis et pièces installées par les salariés de Struers.

LES GARANTIES EXPOSEES AUX PRESENTES EXCLUENT EXPRESSEMENT TOUTES AUTRES GARANTIES. STRUERS EXCLUT TOUT GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES GARANTIES DE QUALITE MARCHANDE OU DE CONVENANCE A UN USAGE PARTICULIER.

Le PLAN ne comprend pas le remplacement des électrodes ni des éléments jetables tels que les réactifs, solutions, papier, etc. qui seraient consommés pendant le fonctionnement des équipements. Le PLAN ne couvre pas non plus les accessoires Struers, sauf disposition expresse contraire des présentes.

Le PLAN ne couvre pas les accessoires de mesure de la dureté, y compris le PC, la carte d'acquisition d'images, la licence de logiciel, la caméra numérique, tout logiciel basé sur PC.

Struers se réserve la possibilité de tenir le Client responsable de tous les frais d'entretien et de réparation, y compris de main d'œuvre, de déplacement et de pièces, causés par le défaut de maintenance par le Client et le non-respect du Mode d'Emploi Struers applicable ou l'association et l'utilisation de produits ou accessoires non fournis par Struers.

Si possible, toutes les opérations de maintenance et réparations seront effectuées sur le site où le Client exerce son activité. Cependant, Struers se réserve le droit de déplacer tout équipement ou composant couvert par le PLAN afin d'entretenir les équipements dans d'autres locaux.

Les PLANS ne s'appliquent pas aux équipements retournés à Struers en suivant d'autres procédures que celles exposées aux présentes. Struers ne sera pas responsable des dommages causés pendant le transport des équipements par le transporteur.

Struers ne sera pas responsable des défaillances ou retards relatifs à la fourniture des services si cette défaillance ou ce retard résulte de grèves, conflits sociaux, accidents, incendies, explosions, inondations, tempêtes, catastrophes naturelles, pénuries de pièces ou de main d'œuvre à un prix commercialement raisonnable ou autres causes échappant à la volonté raisonnable de Struers.

B. OBLIGATIONS DES CLIENTS

B.1. Responsabilités

Le Client est responsable de tous les frais, y compris de main d'œuvre, de déplacement et de pièces, relatifs à toutes les réparations non couvertes par le PLAN.

Le Client est responsable de tous les frais, y compris de main d'œuvre, de déplacement et de pièces, relatifs à toutes les réparations non incluses résultant d'un défaut de maintenance journalière, hebdomadaire ou mensuelle recommandée, d'un détournement ou d'un abus de la part du Client ou d'une catastrophe naturelle.

Le Client fournira un environnement sain et sécurisé permettant au technicien de fournir les services.

B.2. Accord Préalable

Le client doit demander l'accord écrit de Struers avant de déplacer tout équipement couvert par ce PLAN de son site d'origine. Le déplacement non-autorisé d'un équipement peut rendre le PLAN caduc.

B.3. Responsabilité des Pertes ou Dommages aux Equipements de Prêt

Les dispositions suivantes s'appliquent si et lorsque des équipements de prêt (ci-après les « Equipements de Prêt ») sont fournis par Struers :

- Le Client ne doit utiliser les Equipements de Prêt que dans des conditions de fonctionnement identiques à celles qui s'appliquent à l'équipement d'origine.
- Le Client doit utiliser les Equipements de Prêt avec les mêmes précautions que celles qu'il applique aux équipements d'origine et ne doit pas modifier leur apparence ni leurs fonctionnalités.
- Le Client doit retourner les Equipements de Prêt dès que les équipements d'origine lui seront restitués. A défaut, Struers se réserve le droit de facturer un loyer au taux en vigueur pour chaque jour de retard. Struers pourra renoncer à ce loyer, à sa discrétion, si le Client l'informe en avance de ce retard et lui en expose les raisons.
- Le Client est seul responsable de toutes les pertes ou tous les dommages causés aux équipements que Struers prête au Client pour quelque raison que ce soit, ne résultant pas de l'utilisation / l'usure normale des équipements.

B.4. Recours limités

La réparation des équipements ou composants défectueux constitue le recours exclusif du Client et la responsabilité globale collective de Struers, en vertu du présent Contrat, qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre. Si Struers est dans l'incapacité de procéder à cette réparation, le recours exclusif du Client et la responsabilité globale de Struers se limiteront au paiement des dommages réels, dans la limite du montant payé par le Client ou, si aucun frais n'a été payé, du tarif du service publié en vigueur en vertu du présent Contrat. Struers et ses salariés, mandataires ou représentants ne seront en aucun cas responsables vis-à-vis du Client ou de toute autre personne des pertes ou dommages résultant de ses / leurs activités en lien avec un PLAN ou les présentes Conditions de Service, par exemple les manques à gagner, pertes de jouissance des équipements, résultats de l'utilisation des équipements ou autre perte ou dommage de toute nature, y compris, notamment, les dommages indirects, incidents, spéciaux, exemplaires, punitifs ou consécutifs, les dépenses, coûts, profits, pertes d'économie ou de bénéfices, les pertes ou corruptions de données ou autres responsabilités résultant du présent Contrat ou liées à celui-ci ou résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les équipements ou tout Equipement de Prêt ou de l'utilisation de matériels de service fournis en vertu des présentes. Le présent Contrat concède des droits spécifiques au Client qui peut avoir d'autres droits selon l'état ou le pays dans lequel il se trouve. Certains états ou pays ne permettent pas l'exclusion ni la limitation des dommages incidents ou consécutifs ni des garanties implicites ; les exclusions ci-dessus peuvent donc ne pas s'appliquer.

C. REPARATIONS, MODIFICATIONS, ETC. NON AUTORISEES

Les obligations de Struers en vertu du PLAN et des présentes Conditions de Service seront déclarées nulles et non avenues s'il est déterminé que les équipements couverts par le PLAN ont été modifiés, altérés ou réparés par des tiers avec un effet négatif sur leur fiabilité ou leurs fonctionnalités.

D. INFORMATIONS PROPRES AU SERVICE

Les techniciens auront librement accès à tous les espaces nécessaires à la réalisation du service et l'environnement devra être sûr et sécurisé.

Un espace de stationnement doit être prévu pour les techniciens Struers.

Tous les retards causés par des tiers entraînant un « temps d'arrêt » pour les représentants Struers seront facturés par heure et par personne, aux tarifs des services sur site en vigueur de Struers. Si le retard entraîne un report du travail, les dépenses supplémentaires engagées par Struers seront facturées au Client. Ces dépenses supplémentaires peuvent comprendre, notamment, les frais de déplacement, billets d'avion, pièces, fret, etc.

Struers prend en charge le travail devant être fourni dans un environnement non-syndical. Toutes irrégularités ou tous retards associés à un environnement syndical seront facturés en supplément si le travail en est retardé.

La fourniture des services signifie qu'aucune certification particulière et/ou habilitation / condition de sécurité n'est requise pour exécuter les services décrits dans le PLAN. Si nécessaire, les frais engagés pour obtenir ces certifications / habilitations seront facturés au Client.

Les retards dans les services programmés du PLAN faisant suite à des modifications de la mission sur site (pièces supplémentaires, main d'œuvre supplémentaire, etc.) peuvent entraîner des frais supplémentaires à la charge du Client.

Les déchets générés par les services seront placés par Struers dans un réceptacle prévu à cet effet fourni par le Client.

E. ACCEPTATION

Tous les équipements devront être en bon état de fonctionnement avant de faire l'objet d'un PLAN.

Struers se réserve le droit d'inspecter et de réparer les équipements à son tarif main-d'œuvre et déplacement en vigueur avant de valider les équipements et d'accepter qu'ils soient couverts par un PLAN.

F. DROIT D'ANNULATION DE STRUERS

Struers se réserve le droit d'annuler le présent Contrat ou un PLAN si elle détermine qu'il n'est ni économiquement ni commercialement possible de poursuivre le présent Contrat ou un PLAN en raison de l'obsolescence des équipements, de la pénurie de pièces détachées ou de la disponibilité des compétences, installations ou outils requis pour entretenir ou réparer les équipements. Dans ce cas, Struers fournira au Client une notification d'annulation avec un préavis de trente (30) jours et déterminera, à son entière discrétion, le montant de l'éventuel ajustement équitable des frais engagés par le Client au titre du PLAN annulé. Cet ajustement peut prendre la forme d'un remboursement de la partie restante du Contrat ou d'un avoir pour de futurs achats de nouveaux produits ou de produits mis à niveau de Struers.

G. INTEGRALITE DE L'ACCORD

Le présent Contrat, y compris les dispositions des Conditions Générales de Vente de Struers qui font partie intégrante des présentes et qui couvrent également la prestation de services par Struers, constitue l'intégralité de l'accord entre le Client et Struers concernant son objet, et les salariés ou mandataires de Struers ne pourront pas modifier les présentes Conditions de Service oralement. En cas d'incohérence entre les dispositions des différents documents, les dispositions du PLAN prévaudront, suivies par les Conditions de Service puis les Conditions Générales de Vente de Struers. Les Conditions Générales de Vente de Struers sont disponibles sur demande ou sur www.struers.com/Terms-and-Conditions-of-sale.