

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

Applicables à compter du 09/04/2024

Les conditions particulières de tout contrat de maintenance prévalent sur les conditions générales partout où elles sont différentes.

ARTICLE 1 – OBJET- VALIDITE

Les présentes conditions générales de maintenance (ci-après dénommées «CGM») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles WASENBURG France, (ci-après dénommée «WASENBURG France»), effectuera les prestations de maintenance des matériels et logiciels intégrés et/ou utilitaires listés aux conditions particulières (ci-après désignées par « CPM »).

Les CGM de WASENBURG France dans leur dernière version en vigueur sont consultables à tout moment sur notre site Internet, à l'adresse URL suivante :

<https://www.wassenburgmedical.com/fr/conditions-generales-de-maintenance/>, avec la possibilité pour le Client de les imprimer et/ou les télécharger intégralement sur un support durable.

Il est fait systématiquement mention de nos CGM et des modalités de consultation de ces dernières sur nos CPM. Les CPM et les CGM forment le contrat de maintenance (ci-après désigné le « Contrat ». La conclusion du Contrat entraîne donc obligatoirement l'acceptation des CGM par le Client. WASENBURG France se réserve le droit de modifier les CGM à tout moment sans préavis, la version ainsi modifiée des CGM s'appliquant à tout Contrat conclu postérieurement à la modification intervenue. Il incombe au Client de s'enquérir de la version des CGM en vigueur au moment de la conclusion du Contrat, en les consultant à l'adresse URL exposée ci-avant. Le Client est invité à imprimer et/ou télécharger les CGM applicables au Contrat qu'il conclut avec WASENBURG France, qui ne garantit pas le maintien de l'accès en ligne aux CGM antérieures à celles qui sont en vigueur.

Les CGM ne peuvent être supprimées, modifiées ou complétées qu'en vertu d'un accord écrit signé par la Direction Technique de WASENBURG France.

En cas de contradiction entre les CGM et les CPM, les CPM prévalent. Les termes du Contrat ne sauraient être affectés par toute relation ou accord antérieur, écrit ou verbal, existant entre WASENBURG France et le Client.

La non-application par WASENBURG France de toute clause du Contrat ne saurait entraîner renonciation de sa part à son application ultérieure. En cas de différence entre l'exemplaire du Client du Contrat et celui de WASENBURG France, le Client reconnaît que seul l'exemplaire de WASENBURG France fera foi, toute modification devant impérativement figurer sur chaque exemplaire pour engager WASENBURG France.

Sauf disposition écrite contraire convenue entre les parties prévoyant expressément une entrée en vigueur rétroactive ou différée, le Contrat est formé dès sa signature par les représentants de WASENBURG France et par le Client et entre en vigueur à la date de signature par WASENBURG France.

ARTICLE 2 – DUREE

Le Contrat est conclu par les deux parties pour une durée initiale stipulée aux CPM ; à défaut sa durée est de quatre (4) ans au maximum, période de garantie incluse, sans possibilité de reconduction tacite.

ARTICLE 3 – QUALIFICATION DU MATERIEL

Tout Matériel non couvert par un contrat de maintenance WASSENBURG France devra être qualifié, c'est-à-dire faire l'objet d'une expertise (audit), au frais du Client préalablement à toute signature du contrat de maintenance.

WASSENBURG France pourra en fonction de l'état du matériel et à sa libre décision :

- a) Proposer au Client un contrat de maintenance pour le matériel expertisé.
- b) Subordonner la conclusion du contrat à la remise en état préalable du matériel selon les termes du devis proposé par WASSENBURG France lors de l'expertise du matériel. Cette remise en état se fera sur la base du tarif main d'œuvre et déplacement, du tarif pièces détachées en vigueur au jour de l'intervention.
- c) Refuser de conclure un contrat pour le matériel concerné

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

4.1. WASSENBURG France assurera la maintenance et le support du matériel et dans les conditions ci-après énoncées :

- a) la durée de l'intervention est laissée à l'appréciation du technicien de WASSENBURG France dans le but d'assurer le bon fonctionnement du Matériel.
- b) les prestations de WASSENBURG France s'entendent pour maintien des prérequis d'installation et un usage normal du matériel correspondant aux préconisations indiquées dans le manuel d'utilisation.
- c) WASSENBURG France remplacera les pièces détachées dans la mesure de leur disponibilité et de son approvisionnement auprès de ses fournisseurs.
- d) les pièces remplacées deviennent la propriété de WASSENBURG France qui fournit en échange des pièces identiques ou assurant le même usage suivant les instructions du constructeur.
- e) pour les Matériels munis d'un contrôleur ou d'un PC fourni par WASSENBURG France, ceux-ci devront être totalement et exclusivement dédiés au Matériel. En conséquence, le Client ne devra installer et/ou réaliser aucune manipulation d'installation d'autres logiciels, programmes ou composants hardware sans l'autorisation écrite et préalable de WASSENBURG France. Dans l'hypothèse où le Client fournirait le PC, ses caractéristiques devront être en totale conformité avec le prérequis défini par WASSENBURG France.

f) en cas de nécessité, le Client mettra à disposition de WASSENBURG France un espace de travail et de stockage pour la bonne exécution de la maintenance.

g) le Client assure la gestion et le stockage des consommables conformément aux préconisations de WASSENBURG France.

h) le Client restera responsable de la compatibilité entre le Matériel et les logiciels non fournis par WASSENBURG France. Le Client sera seul responsable de la sauvegarde des logiciels et des données traitées par le Matériel et prendra les dispositions nécessaires pour protéger ces données ou en recouvrer la disponibilité.

i) le Client mettra à la disposition de WASSENBURG France les consommables (chimie, filtres...) nécessaires aux tests pendant et après la réparation et ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de WASSENBURG France.

j) le Client s'engagera à confier l'utilisation du Matériel à un opérateur compétent ayant non seulement reçu la formation spécifique à l'utilisation du Matériel mais disposant également des qualifications requises à cet effet.

4.2. Les prestations de maintenance en fonction des dispositions prévues dans les Conditions Particulières comprennent les pièces détachées la main d'œuvre et le déplacement, les mises à niveau techniques obligatoires et des éléments précisés dans les CPM à l'exclusion des fournitures, des accessoires, des dommages consécutifs à un accident du scanner code barres et de l'imprimante, des moniteurs, des carrosseries, des meubles, des dommages consécutifs à un accident des afficheurs.

Sont exclues des prestations de maintenance, les interventions nécessitées du fait des événements ci-après énumérés qui donneront lieu à une facturation particulière au tarif des prestations hors contrat (tarif « Régie » et tarif « Pièces détachées ») en vigueur au jour de l'intervention:

- instructions non suivies, notamment celles prévues dans le manuel d'utilisation du fabricant;
- utilisation de consommables et pièces détachées autres que ceux délivrés par le fabricant;
- négligence, malveillance et plus généralement tout événement extérieur à l'usage normal du matériel;
- intervention effectuée par le Client ou toute autre personne sans l'approbation préalable de WASSENBURG France ;
- transport ou déplacement des matériels décidé par le Client ainsi que les opérations d'installation, de reconnexion ou de dépannage qui pourraient en résulter;
- modifications des matériels pour les rendre conformes à de nouvelles spécifications décidées par le Client ;
- dommages consécutifs à un accident, un déplacement du Matériel, une défaillance ou inadéquation de l'installation électrique, une intervention sur le Matériel effectuée par le Client ou toute autre personne sans l'approbation écrite préalable de WASSENBURG France, le non-respect à un moment quelconque des spécifications WASSENBURG France, ainsi qu'en matière d'environnement et de sécurité ;
- force majeure et les cas que les parties conviennent d'assimiler comme tels, notamment catastrophes naturelles, intempéries, dégâts provoqués de façon directe ou indirecte par la foudre,

inondations, incendies, tremblements de terre, conflits du travail, guerres, émeutes, et perturbations des transports ;

4.3. De même, ne sont pas couverts par le Contrat et donneront lieu à une facturation particulière au tarif des prestations hors contrat (tarif « Régie » et tarif « Pièces détachées ») en vigueur au jour de l'intervention :

- a) la peinture du Matériel et d'une manière générale, tout élément lié à l'aspect extérieur du Matériel.
- b) le transport ou le déplacement du Matériel décidé par le Client ainsi que les opérations d'installation, de reconnexion ou de dépannage qui pourraient en résulter.
- c) les modifications du Matériel pour le rendre conforme à de nouvelles spécifications décidées par le Client ou à de nouvelles réglementations.
- d) les travaux de connexion et/ou réparations électriques et informatiques extérieures au Matériel.
- e) la maintenance d'accessoires liés au Matériel non spécifiés dans le Contrat.
- f) les interventions (main d'œuvre et déplacement) demandées en dehors des horaires contractuels.
- g) l'analyse des pannes qui ne sont pas dues au Matériel tel que détaillé dans les Conditions Particulières ni leur résolution, sauf dispositions spéciales prévues aux Conditions Particulières.
- h) l'analyse des pannes qui ne sont pas dues au logiciel fourni par WASSENBURG France, en particulier les interventions dues à des virus ou à des conflits avec d'autres logiciels non fournis par WASSENBURG France, ni leur résolution.
- i) les changements d'implantation et les modifications désirées par le Client.
- j) le contrôle et la remise en état rendus nécessaires par suite d'absence ou de suspension momentanée du Contrat.
- k) la mise à disposition de toute version de logiciel offrant de nouvelles fonctionnalités.
- l) les équipements de la configuration non listés dans les Conditions Particulières, notamment PC et serveurs qu'ils aient ou non été fournis par WASSENBURG France ou s'ils supportent d'autres applicatifs non fournis par WASSENBURG France.
- m) les bris d'écran dus à des chocs liés aux manipulations

4.4. WASSENBURG France assurera la maintenance le support et le dépannage du Matériel dans les conditions ci-après énoncées :

a) les interventions seront déclenchées sur appel du Client au Centre d'Appel WASSENBURG France au numéro indiqué sur le Matériel (ou communiqué au Client lors de l'installation) ou par tout autre moyen défini par WASSENBURG France, et se dérouleront pendant les heures ouvrées (8h-17h, 16h le vendredi) de WASSENBURG France, les jours ouvrés du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou chômés, sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Particulières.

b) l'intervention, en cas d'arrêt bloquant et total de l'équipement, sera réalisée après enregistrement de l'appel du Client dans un délai moyen, calculé sur la base horaire ci-dessus mentionnée, de 24 heures ouvrées, sauf indication contraire dans les Conditions Particulières, soit à distance par téléphone ou télémaintenance, soit sur le site du Client.

ARTICLE 5 – LOGICIELS DE DIAGNOSTIC ET DE TELEMANTENANCE PAR LIAISONS RESEAUX

5.1. Le Client autorise WASENBURG France à intégrer des programmes de diagnostic sur le Matériel pour les besoins de la maintenance. WASENBURG France pourra demander au Client de faire exécuter des programmes tests fournis par WASENBURG France préalablement à toute autre intervention.

5.2. Le Client s'engage à permettre à WASENBURG France d'accéder à son réseau, raccordé à proximité du Matériel et nécessaire à l'envoi ou à la collecte d'informations destinées à l'exécution des prestations de maintenance et d'analyse de performance. Il est précisé que l'accès au réseau est réservé à l'exécution des prestations de maintenance et d'analyse de performance.

ARTICLE 6 – INTERVENTION DE MAINTENANCE PREVENTIVE

6.1. En vue des interventions de maintenance préventive, le Client devra relever le compteur horaire du Matériel dès la notification de la maintenance requise de l'équipement et informer WASENBURG France suivant les instructions fournies. Il s'engage à mettre à disposition les ressources humaines pour effectuer le relevé compteur horaire. En cas de refus du Client de se conformer à cette obligation, WASENBURG France se réserve le droit de facturer au Client un montant forfaitaire correspondant au tarif de déplacement plus main d'œuvre en vigueur au jour de l'intervention par opération de relevé compteur et par matériel.

En l'absence d'information du Client de dépassement du nombre d'heures de fonctionnement, la maintenance préventive sera établie soit à partir du relevé compteur horaire le plus récent effectué par WASENBURG France, soit forfaitairement, sur la base des relevés moyens du même type de Matériel, un réajustement sera opéré par WASENBURG France après communication par le Client ou vérification sur site des éléments permettant de déterminer le nombre réel d'heures effectuées au-delà des dispositions prévues dans les Conditions Particulières.

Le nombre d'heures qui pourrait ne pas avoir été effectuées à l'échéance de chaque période annuelle ne sera pas reporté sur la période annuelle suivante et ne fera l'objet d'aucun avoir de la part de WASENBURG France.

Le défaut d'information du relevé authentique du compteur horaire du laveur pourra entraîner la résiliation par WASENBURG France du Contrat, sans préjudice des régularisations de facturation à intervenir et des obligations du Client découlant du Contrat.

6.2. En cas de dépassement du nombre d'heures maximum indiqué dans les CPM, WASENBURG France en informera immédiatement le Client par courrier. A compter de ce dernier, les heures de maintenance excédentaires effectuées par WASENBURG France donneront lieu à facturation complémentaire à la charge du client sur la base du tarif en vigueur. WASENBURG France pourra en

fonction de l'état du matériel et à sa libre décision proposer au client une révision des CPM et/ou de la redevance annuelle.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client sera seul responsable de la sauvegarde des logiciels et des données et prendra les dispositions nécessaires pour protéger ses données et le cas échéant en recouvrer la disponibilité. Lorsque le Client mettra le matériel à disposition de WASSENBURG France cette obligation sera présumée avoir été respectée par le Client.

Pour les matériels Wassenburg France équipés d'un PC, ceux-ci devront être totalement et exclusivement dédiés aux matériels. En conséquence, le Client ne devra installer et/ou réaliser aucune manipulation d'installation d'autres logiciels, programmes ou composants hardware, sans autorisation écrite et préalable de WASSENBURG France.

Le Client s'engagera à confier l'utilisation des matériels à un utilisateur compétent ayant les qualifications requises.

Le Client s'engage à mettre à disposition les installations à l'heure et à la date convenue lors de la prise de rendez vous. A défaut, si l'intervention ne pouvait être réalisée à l'heure prévue, WASSENBURG France se réserve le droit de facturer les heures supplémentaires au tarif majoré.

Le Client s'engage à accepter la réalisation des maintenances préventives suivant le calendrier d'entretien défini d'un commun accord aux CPM.

ARTICLE 8 - REDEVANCE - FACTURATION — PAIEMENT

Les redevances de prestations des différents matériels figurant au Contrat feront l'objet d'une facturation établie selon les termes des CPM.

Les factures établies par WASSENBURG France seront payables sous un délai de 30 jours date de facture ou conformément aux modes de facturation et de règlement définis aux CPM. Tout règlement antérieur à la date d'échéance ne donnera pas lieu à déduction d'escompte. Les taxes applicables sont celles en vigueur au jour de la facturation.

Conformément à l'article L. 441-10 du code du commerce, des pénalités de retard et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement qui figure sur la facture.

Le taux des pénalités de retard est égal au taux de refinancement de la BCE majoré de 10% et le montant de l'indemnité pour frais de recouvrement est de 40 €.

Conformément à l'article 1231-5 du code civil, en cas de carence du débiteur, les sommes dues recouvrées par voie de contentieux seront majorées, en sus des intérêts moratoires, d'une indemnité fixe de 15% du montant.

Les redevances sont révisées à la hausse de plein droit au 1er Janvier de l'année suivant la date de signature du Contrat en fonction de l'évolution du dernier indice Coût Horaire Tous Travailleurs Salariés (ICHTTS Industries mécaniques et électriques) connu le jour de révision ; l'indice de référence étant le

dernier indice connu au jour de la signature du Contrat. Dans l'hypothèse où l'indice ICHTTS viendrait à disparaître, il sera substitué par l'indice le plus proche.

Les prix des détergents, désinfectants et filtres sont donnés à titre indicatif, WASSENBURG France se réservant le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans avis préalable.

Le transfert de propriété des matériels, au profit du client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison/d'installation desdits matériels. En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des matériels sera réalisé dès la livraison ou l'installation desdits matériels.

ARTICLE 9 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

WASSENBURG France déclare disposer de l'ensemble des compétences, moyens humains et moyens matériels lui permettant d'exécuter dans les règles de l'Art et avec toute la diligence professionnelle requise les obligations énumérées aux CGM et aux CPM.

Wassenburg France est responsable des dommages matériels directs qui seraient causés au Client du fait d'un comportement fautif imputable à Wassenburg France, à l'exclusion de tout dommage immatériel et/ou indirect. Les dommages matériels causés par Wassenburg France sont susceptibles d'être indemnisés dans la limite expresse du plafond de garantie de son assurance responsabilité civile professionnelle.

ARTICLE 10- CESSION

Le Contrat ne pourra pas faire l'objet de cession partielle ou totale par le Client sans l'accord préalable et écrit de WASSENBURG France.

WASSENBURG France aura la faculté de céder librement le contrat et notamment, à l'un de ses sous-traitants dûment habilités à effectuer la maintenance des matériels sans avoir à le notifier au Client, ou à toute société qui succéderait dans le cadre de son activité.

ARTICLE 11- SUSPENSION – RESILIATION

11.1. En cas de non-paiement partiel des factures à l'échéance, le Contrat sera suspendu de plein droit, au gré de WASSENBURG France, jusqu'à ce que le Client procède au règlement complet de toutes les sommes dues.

Au-delà de 3 mois, WASSENBURG France aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat sans préjudice de ses autres droits. Une telle résiliation sera alors considérée comme une résiliation fautive à l'initiative du Client, donnant lieu au paiement de l'indemnité de résiliation anticipée visée à l'article 11.3 ci-dessous.

11.2. Le Contrat sera résilié de plein droit par WASSENBURG France, huit jours après mise en demeure d'y remédier par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet :

- en cas d'inexécution par le Client de ses obligations ;
- en cas d'utilisation de consommables et pièces détachées autres que ceux délivrés par WASSENBURG France ;

11.3. En cas de résiliation dans les hypothèses prévues aux paragraphes 11.1 et 11.2. ou en cas de résiliation du contrat avant l'échéance de la période en cours à l'initiative du Client, une indemnité de résiliation anticipée sera alors due par le Client pour inexécution de ses obligations contractuelles et en compensation du préjudice subi par WASSENBURG France.

Cette indemnité de résiliation sera égale, outre les sommes impayées, au montant des redevances mensuelles, trimestrielles ou annuelles restant à payer jusqu'au terme du Contrat, des frais de recouvrement et de justice éventuels. En effet, les parties reconnaissent que la durée du contrat constitue une condition déterminante à l'origine d'une grille tarifaire adaptée à la durée et qui a entraîné pour WASSENBURG France l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié. Toute rupture anticipée entraînerait un déséquilibre de l'économie générale du contrat au détriment de WASSENBURG France.

ARTICLE 12- CAS DE FORCE MAJEURE

Toutes les circonstances indépendantes de la volonté des parties intervenant après la conclusion du contrat et en empêchant l'exécution dans des conditions normales sont considérées comme des faits de force majeure exonérateurs de responsabilité.

Sont indépendantes de la volonté des parties au sens de cette clause les circonstances qui ne résultent pas d'une faute de la partie qui les invoque ainsi que celles qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir et qu'elles ne pouvaient surmonter ou éviter dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Sont considérés notamment comme des cas de force majeure : les grèves, le gel, les incendies, les tempêtes, les inondations, les épidémies, les guerres, les émeutes, les catastrophes naturelles, les accidents, l'impossibilité d'être approvisionné. Il est expressément précisé que cette liste n'est pas limitative.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir par écrit (fax ou e-mail), dans un délai de quarante-huit heures, l'autre partie de leur intervention ainsi que de leur cessation.

Le contrat liant les parties sera alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la survenance de l'évènement et jusqu'à sa cessation.

Si par suite d'une des circonstances définies ci-dessus l'exécution du contrat dans un délai raisonnable (supérieur à 3 mois) devient impossible, chacune des parties a le droit de se dégager du contrat par simple notification écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'aucune d'elles ne puisse prétendre à des dommages et intérêts.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

TOUT CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF A LA FORMATION, L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DU CONTRAT, ET APRES EPUISEMENT DE TOUTE TENTATIVE DE REGLEMENT AMIABLE, LES PARTIES ATTRIBUENT COMPETENCE EXPRESSE ET EXCLUSIVE A LA JURIDICTION COMPETENTE DE TOULON (FRANCE), NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE. TOUTE ACCEPTATION DE TRAITE OU AUTRE EFFET DE COMMERCE NE PEUT VALOIR NI NOVATION NI DÉROGATION A CETTE CLAUSE.

LES PRESENTES CGM SONT EXPRESSEMENT AGREES ET ACCEPTEES PAR LE CLIENT, QUI DECLARE ET RECONNAIT EN AVOIR UNE PARFAITE CONNAISSANCE, ET RENONCE, DE CE FAIT, A SE PREVALOIR DE TOUT DOCUMENT CONTRADICTOIRE ET, NOTAMMENT, SES PROPRES CONDITIONS GENERALES D'ACHAT.