

Conditions générales de vente - Contrat de maintenance TroCare

1 Préambule / Champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales de vente TroCare (« CGV TroCare ») s'appliquent à l'exclusion de toutes les conditions générales du client à chaque contrat de maintenance TroCare conclu entre le client et une société du groupe Trotec (« Trotec »). Toute signature d'un contrat de maintenance TroCare vaut acceptation des présentes CGV en vigueur.

1.2. Les contrats de maintenance TroCare sont valables exclusivement sur le territoire français et, sauf accord contraire explicite entre les parties concernées, ne s'appliquent expressément pas en dehors du territoire français.

1.3. Les prestations TroCare s'appliquent exclusivement aux appareils mentionnés dans le contrat de maintenance TroCare souscrit. Les prestations TroCare ne s'appliquent pas aux autres appareils, composants ou produits livrés par Trotec au client pendant la durée du contrat de maintenance TroCare.

1.4. Pour les clients qui souhaitent souscrire un contrat de maintenance TroCare pour des appareils Trotec d'occasion, Trotec vérifie au préalable, à sa seule discrétion, la « compatibilité TroCare » de ces appareils d'occasion. La date de la première installation chez le premier client est toujours utilisée pour déterminer l'âge de ces appareils d'occasion. En cas de « compatibilité TroCare », Trotec peut proposer au client un contrat de maintenance TroCare correspondant à l'âge de l'appareil d'occasion concerné.

2 Étendue des prestations des contrats de maintenance TroCare

2.1. Pendant la durée du contrat de maintenance TroCare, Trotec fournira les prestations convenues dans le contrat de maintenance TroCare correspondant, telles que les travaux de réparation et de maintenance. Trotec peut confier à des sous-traitants la réalisation de tout ou partie des prestations TroCare, dans le respect des mêmes normes de qualité.

2.2. Trotec est expressément autorisée à refuser d'exécuter une prestation TroCare pour les raisons décrites au point 6.

3 Maintenance annuelle

3.1. La maintenance annuelle de l'appareil concerné, incluse dans les prestations du contrat de maintenance TroCare, comprend généralement la vérification du bon fonctionnement des différents composants, le nettoyage des optiques, le réglage du faisceau laser et de la table, ainsi que, le cas échéant, le remplacement des pièces d'usure (facturation des pièces en fonction du contrat de maintenance TroCare choisi et remplacement après accord du client). Si cette maintenance annuelle ne peut être effectuée pour des raisons imputables au client, Trotec peut, conformément au point 6, refuser de fournir d'autres prestations du contrat de maintenance TroCare pour les appareils concernés.

4 Réparations incluses dans le cadre d'un contrat de maintenance TroCare Protect exclusivement

4.1. Si un appareil Trotec couvert dans le cadre d'un contrat de maintenance TroCare Protect ne fonctionne plus correctement, Trotec réparera l'appareil Trotec concerné et/ou remplacera les pièces défectueuses dans le cadre du contrat. Les pièces remplacées deviennent la propriété de Trotec. Les frais de transport (fret normal) des pièces de rechange vers le client sont pris en charge par Trotec. Ces conditions, et l'ensemble des conditions énumérées au point 4 s'appliquent exclusivement dans le cadre d'un contrat de maintenance TroCare Protect et ne s'appliquent expressément dans aucun autre contrat de maintenance TroCare.

4.2. Trotec se réserve le droit, à sa seule discrétion, de remplacer l'appareil concerné au lieu de le réparer ou de remplacer les pièces défectueuses. Le client ne peut à aucun moment prétendre à un remplacement de l'appareil, ce droit étant expressément exclu.

4.3. En cas de défaut de l'appareil, le client établit immédiatement une notification écrite détaillée du défaut et l'envoie à Trotec.

4.4. Trotec tente d'abord de résoudre le problème avec le client par télédiagnostic, par téléphone et/ou via la télémaintenance. Si cela ne fonctionne pas, une intervention sur place est effectuée par un technicien Trotec / sous-traitant de Trotec, Trotec décidant à sa seule discrétion si une intervention sur place est nécessaire.

4.5. Le client s'engage à fournir toutes les informations pertinentes et nécessaires au diagnostic des erreurs et à la résolution des problèmes et à les remettre aux techniciens Trotec / au sous-traitant de Trotec concernés à la demande de Trotec.

4.6. L'intervention sur site est effectuée à une date convenue et convenable pour les deux parties pendant les heures normales de travail, sauf les jours fériés (voir www.troteclaser.com).

4.7. Trotec prend uniquement en charge le remplacement du matériel et/ou des pièces de rechange nécessaires à la réparation, mais pas les consommables et les pièces d'usure. Ces frais sont facturés en sus au client. Aucun remplacement gratuit n'est effectué si les dommages sont dus à un entretien insuffisant ou inapproprié ou à un cas de force majeure.

5 Accès aux appareils

5.1. Le client garantit le libre accès aux appareils couverts par le contrat de maintenance TroCare pendant l'installation, la maintenance et/ou la réparation. Le client veille également à ce qu'il y ait suffisamment d'espace pour travailler et apporte son aide si nécessaire en mettant à disposition son propre personnel ou son propre équipement.

5.2. La maintenance peut être effectuée par les techniciens Trotec / un sous-traitant de Trotec pendant les heures de travail normales, sauf les jours fériés (voir www.troteclaser.com).

5.3. Chaque maintenance est effectuée à une date convenue d'un commun accord. Les rendez-vous convenus peuvent être reportés sans frais par les deux parties au plus tard 48 heures à l'avance. Si, pour des raisons relevant de la responsabilité du client, le technicien n'est pas en mesure d'effectuer la maintenance à la date convenue, les frais de déplacement éventuels seront facturés au client.

5.4. Lors d'une opération de maintenance et/ou de réparation, toutes les personnes présentes doivent respecter les consignes de sécurité correspondantes. En outre, les instructions du personnel technique de Trotec / du sous-traitant de Trotec doivent être suivies à la lettre. En cas de non-respect ou de respect partiel des instructions, le personnel technique de Trotec / du sous-traitant de Trotec est tenu, pour des raisons de sécurité, d'interrompre ou d'arrêter complètement les travaux aux frais du client. Trotec est en droit de facturer tous les frais qui en résultent (tels que les frais de déplacement forfaitaires, le temps effectivement passé par le personnel technique, etc.) et de résilier le contrat de maintenance TroCare sans autre formalité.

6 Causes d'exclusion

6.1. Il est expressément indiqué que les remarques figurant dans le mode d'emploi de l'appareil et les autres instructions d'utilisation de Trotec doivent être scrupuleusement respectées par le client. A défaut, Trotec pourra refuser d'exécuter les prestations du contrat de maintenance TroCare convenues contractuellement.

6.2. Dans tous les cas, Trotec est expressément autorisé à refuser les prestations TroCare convenues contractuellement, en particulier dans les cas suivants, concernant les appareils Trotec concernés :

6.2.1. Les dommages et dysfonctionnements résultant du non-respect des modes d'emploi et autres instructions d'utilisation ;

6.2.2. Les dommages et dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien ;

6.2.3. Les dommages et dysfonctionnements résultant d'une installation et d'une mise en service non conformes, d'une manipulation et d'un transport inappropriés, d'une réparation effectuée par des personnes non autorisées ;

- 6.2.4. Utilisation d'accessoires ou de moyens d'exploitation inadaptés ;
 - 6.2.5. Utilisation de pièces de rechange non fournies par Trotec ;
 - 6.2.6. Influences extérieures échappant au contrôle de Trotec, par exemple surtensions, dommages au châssis de l'appareil, dommages causés par les intempéries, le feu et l'eau ou d'autres phénomènes naturels ;
 - 6.2.7. Utilisation de l'appareil Trotec en dehors des plages de température et d'humidité spécifiées par Trotec ;
 - 6.2.8. Non-exécution de la maintenance annuelle obligatoire pour des raisons imputables au client ;
 - 6.2.9. La mise en service des appareils et la formation du client ou de l'opérateur n'ont pas été effectuées par les techniciens Trotec / les sous-traitants de Trotec.
- 6.3. Si Trotec devait néanmoins réparer des appareils Trotec dans de tels cas, c'est-à-dire sans recourir au contrat de maintenance TroCare, toutes les réparations seraient facturées sur la base du temps passé.

7 Prix

- 7.1. Le prix du contrat de maintenance TroCare sélectionné et convenu est indiqué sur le contrat de maintenance TroCare signé par le client et confirmé par Trotec. Ce prix comprend toutes les prestations et conditions mentionnées dans la liste des prestations du contrat de maintenance TroCare.
- 7.2. Les prix convenus s'entendent toujours hors taxe.

8 Paiements

- 8.1. Les prestations TroCare sont facturées conformément au prix convenu. Les conditions particulières éventuelles doivent être convenues dans le contrat de maintenance TroCare.
- 8.2. Les frais supplémentaires (par exemple, les consommables et les pièces d'usure) seront facturés après la livraison.
- 8.3. Tous les paiements doivent être effectués par virement bancaire et sans frais. Sauf accord contraire expressément stipulé par écrit, le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter de la date de facturation. La compensation de créance par le client ou l'exercice de droits de rétention par celui-ci sont exclus, sauf si la créance invoquée a été légalement ou judiciairement établie ou a été expressément reconnue par écrit par Trotec.
- 8.4. Pour avoir un effet libératoire, les paiements ne peuvent être effectués que sur le compte bancaire de Trotec indiqué sur la facture.
- 8.5. Les paiements sont toujours imputés en premier lieu sur les frais (frais de recouvrement, frais de justice, etc.), puis sur les intérêts et enfin sur le capital, et ce, sur la dette la plus ancienne. Toute affectation contraire du client est sans effet. Si des paiements échelonnés ont été convenus, le non-paiement d'une seule échéance entraîne l'exigibilité de la totalité du montant restant dû (déchéance du terme).
- 8.6. En cas de dépassement d'un délai de paiement, le client est en défaut de paiement de plein droit, sans qu'une notification particulière de la part de Trotec soit nécessaire. Dans ce cas, Trotec est en droit à tout moment de révoquer tous les délais de paiement accordés, y compris ceux relatifs aux effets en cours, et d'exiger le paiement immédiat de l'intégralité de la créance (déchéance du terme).

8.7. Sauf accord contraire expressément stipulé par écrit, le client est tenu de payer des intérêts de retard à hauteur de ce que prévoient les dispositions légales applicables aux professionnels en cas de retard de paiement.

8.8. En cas de retard de paiement, Trotec est en droit de facturer une indemnité forfaitaire de 40 € (frais de recouvrement). Le client s'engage en outre à prendre en charge tous les frais de relance et de recouvrement nécessaires au recouvrement par voie amiable ou judiciaire, en particulier les frais d'une agence de recouvrement éventuellement mandatée ainsi que les frais d'avocat. L'obligation de paiement du client stipulée au présent paragraphe 8.8 s'applique indépendamment de toute réclamation par Trotec d'éventuels intérêts moratoires et autres dommages et intérêts en cas de retard.

9 Emplacement de l'appareil

9.1 Le lieu d'exécution des prestations est l'emplacement de l'appareil concerné. L'emplacement de l'appareil est celui indiqué dans le contrat de maintenance TroCare. Toute modification de l'emplacement de l'appareil doit être immédiatement communiquée à Trotec par écrit ou par e-mail. A défaut, Trotec est libérée de ses obligations prévues dans le contrat de maintenance TroCare. En cas de déplacement de l'emplacement de l'appareil en dehors du territoire français, le contrat de maintenance TroCare pour l'appareil concerné prend automatiquement fin, sauf accord contraire entre les parties.

10 Responsabilité

10.1. Trotec n'est responsable envers le client des dommages directs liés à l'exécution du contrat de maintenance TroCare qu'en cas de faute lourde, intentionnelle ou de négligence grave de sa part. En cas de négligence simple, Trotec n'est responsable que des dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ainsi que des dommages résultant de la violation d'une obligation contractuelle essentielle (c'est-à-dire une obligation dont l'exécution est indispensable à la bonne exécution du contrat et au respect de laquelle les parties peuvent légitimement s'attendre).

10.2. En cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle, la responsabilité de Trotec est limitée à la réparation du dommage direct et prévisible.

10.3. La responsabilité de Trotec est exclue et Trotec ne peut être tenu responsable :

10.3.1. Pour les pertes, dommages ou frais résultant d'un manquement à une obligation du client ou dont le client est responsable ;

10.3.2. Pour les dommages indirects / immatériels consécutifs et non consécutifs, tels que le manque à gagner, la perte de production, la perte d'informations commerciales, la perte d'opportunités commerciales, les risques de réputation et autres dommages similaires ;

10.3.3. Pour la perte d'informations et de configuration de l'appareil ;

10.3.4. En cas de force majeure ou d'événements indépendants de la volonté de Trotec, y compris, mais sans s'y limiter, une grève chez Trotec, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, une épidémie, une pandémie, guerre, incendie, inondation, interruption ou retard de transport, ou en cas de mesures légales et/ou réglementaires entraînant l'interruption ou la restriction de son activité.

11 Date d'entrée en vigueur et durée des contrats de maintenance TroCare

11.1. Le contrat de maintenance TroCare concerné entre en vigueur dès confirmation du contrat de maintenance TroCare par Trotec, correspondant aux prestations demandées par le client, pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de confirmation du contrat de maintenance TroCare pour l'appareil concerné.

11.2. À l'expiration d'une durée contractuelle de 12 mois, le contrat de maintenance TroCare est automatiquement prorogé pour une durée supplémentaire de douze (12) mois, sauf résiliation par écrit par l'une des parties, avec un préavis d'au moins deux (2) mois avant la date anniversaire du contrat de maintenance TroCare.

11.3. Dans le cas d'un contrat TroCare Protect, à l'expiration d'un délai de dix (10) ans à compter de la première installation de l'appareil concerné, la possibilité de prorogation automatique prévue au point 11.2 et, par conséquent, la couverture du contrat de maintenance TroCare Protect, prennent fin automatiquement, sans qu'une notification expresse soit nécessaire.

12 Résiliation pour faute

12.1 En cas de retard de paiement ou de toute autre violation des obligations découlant d'un contrat de maintenance TroCare par le client, Trotec peut résilier les contrats de maintenance TroCare concernés avec effet immédiat si le client n'exécute pas ses obligations contractuelles dans les quinze (15) jours à compter de la première mise en demeure d'exécuter le contrat par Trotec, et facturer au client les prestations du contrat de maintenance TroCare pour la période écoulée (c'est-à-dire jusqu'à la date de résiliation du contrat de maintenance TroCare concerné) au prorata, sans préjudice d'éventuelles demandes de dommages et intérêts.

13 Divers

13.1. Le contrat de maintenance TroCare ainsi que les présentes CGV TroCare sont soumis au droit national matériel du siège social de la société Trotec signataire du contrat de maintenance TroCare en vigueur au jour de la conclusion du contrat, à l'exclusion du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

13.2. Le tribunal exclusivement compétent pour tous les litiges découlant de ou en rapport avec les différents contrats de maintenance TroCare ou les présentes CGV TroCare, ou pour les litiges résultant de leur violation, de leur résiliation ou de leur nullité, est le tribunal territorialement et matériellement compétent du siège social de la société Trotec partie au contrat de maintenance TroCare. Nonobstant ce qui précède, Trotec se réserve le droit, à sa discrétion, d'assigner le client devant le tribunal compétent du lieu du siège social du client.

13.3. Tous les accords entre Trotec et le client doivent être formalisés par écrit. Les accords verbaux ne sont pas valables. Les modifications ou avenants apportés aux présentes CGV TroCare ne sont donc valables que s'ils ont été convenus par écrit, y compris par fax ou par e-mail. Cette exigence de forme s'applique également toute renonciation à cette exigence de forme.

13.4. Si certaines dispositions d'un contrat de maintenance TroCare ou des présentes CGV TroCare sont ou deviennent totalement ou partiellement invalides, la validité des autres dispositions ne serait pas affectée. Les parties s'engagent à remplacer la clause invalide par une disposition valide qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique de la clause invalide ou de la volonté des parties ; il en va de même en cas de lacune.

13.5. Un contrat de maintenance TroCare ne peut être transféré ou cédé à des tiers.

13.6. En complément du contrat TroCare et des présentes CGV TroCare, les conditions générales de vente de Trotec (« CGV Trotec »), dont la version actuelle est disponible sur Internet à l'adresse <https://www.troteclaser.com/>, s'appliquent. En cas de contradictions, les dispositions du contrat TroCare concerné ou des présentes CGV TroCare prévalent sur les CGV Trotec. Les CGV TroCare et les CGV Trotec font partie intégrante du contrat de maintenance TroCare.