



## Conditions générales de vente pour les prestations uniques (réparations, dépannages, déplacements)

### 1. Champ d'application

Les conditions ci-après s'appliquent pour le contrat Hänel concernant les réparations, dépannages et déplacements. Les éventuelles dispositions du contrat en question contredisant les présentes CGV entrent en vigueur en priorité par rapport aux CGV. Les conditions ci-après sont également valables si Hänel fournit ses services en ayant connaissance de conditions de vente contraires ou divergentes du client. Si des passations/confirmations de commande par le client sont liées à ses propres conditions générales de vente, celles-ci sont expressément exclues par la présente ; en passant la commande, le client accepte les conditions de vente de Hänel ci-dessous, et ses propres conditions générales de vente deviennent caduques.

Les conditions de vente de Hänel ci-dessous sont également valables pour tous les contrats futurs concernant les réparations, dépannages et déplacements entre Hänel et le client, même sans accord explicite préalable. En cas de doute, la dernière version des conditions générales de vente de Hänel communiquée au client sous forme écrite s'applique ; la version actuelle des CGV de Hänel peut être consultée sur [www.haenel.ch](http://www.haenel.ch)

### 2. Étendue des prestations

2.1 Nous proposons la réparation, le dépannage et le déplacement des machines Hänel que nous avons fournies.

2.2 Nous effectuons habituellement les opérations du lundi au vendredi de 07h00 à 17h00. Si, en cas de circonstances particulières indépendantes de Hänel, les opérations doivent être effectuées en dehors des heures de travail habituelles de Hänel, les majorations pour heures supplémentaires en usage dans la branche et la localité incombent au client.

Nous réparons/déplaçons l'appareil Hänel conformément à la description du client. De plus, l'employé Hänel effectue sur place un diagnostic des défauts, en général au moyen de programmes de test, d'outils spéciaux et d'appareils de test.

2.3 La réparation/le dépannage se fait à l'appréciation de Hänel, par réparation et le cas échéant par remplacement des pièces défectueuses. Un appareil est considéré comme réparé lorsque sa capacité opérationnelle pour une utilisation conforme est rétablie.

2.4 Notre service ne s'étend pas à l'alimentation électrique ou toute autre opération hors de l'appareil. Il ne comprend pas non plus l'élimination des pièces anciennes ou défectueuses, sauf en cas de dispositions locales contraires.

2.5 Nous sommes en droit, dans des cas précis, de refuser un contrat de prestations si nous jugeons que l'appareil n'est pas réparable ou que la réparation ne vaut pas la peine, ou si les pièces de rechange nécessaires ne sont plus

disponibles. Les prestations fournies par Hänel jusqu'alors sont soumises à facturation. Dans le cas où un risque pour la sécurité non engendré par Hänel est identifié, les prestations sont interrompues jusqu'à élimination du risque.

### 3. Paiement et rémunération

3.1 Le service est facturé par Hänel selon le temps de travail (y compris les temps de trajet et d'attente), les frais de déplacement, les frais d'hébergement pour les travaux de plusieurs jours avec des déplacements importants, et selon les pièces de rechange nécessaires. Les montants indiqués par Hänel dans le devis/la confirmation de commande font foi ; en l'absence d'indications de ce type, les tarifs habituels de Hänel pour les prestations concernées entrent en vigueur.

Les tarifs sont indiqués hors TVA.

Le client doit payer d'éventuels frais supplémentaires lorsque ceux-ci sont indiqués dans un devis que Hänel remet après le diagnostic des défauts, et lorsque le client accepte ce devis. Cela vaut notamment pour les défauts sporadiques, qui peuvent éventuellement exiger plusieurs réparations, la cause n'étant pas identifiée. Dans ce cas, le client, dans la mesure où il a accepté le devis de Hänel, est tenu de payer l'ensemble des frais de réparation.

3.2 La facture que nous vous remettons pour les prestations de service sont payables net immédiatement après la facturation, ou au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la facturation. La réception du paiement sur le compte de Hänel fait foi. Une fois le délai expiré, il y a retard de paiement. Les compensations sont exclues, à moins que les revendications du client soient constatées de manière légale ou que nous les ayons reconnues.

3.3 Si Hänel prend connaissance, même après la conclusion du contrat, d'un risque d'incapacité du client, Hänel est en droit de demander un acompte ou de fournir les prestations restantes uniquement contre paiement anticipé ou dépôt de garantie. Si le paiement anticipé ou le dépôt de garantie ne sont pas apportés après écoulement d'un délai raisonnable, Hänel peut résilier le contrat, partiellement ou en partie, sans préjudice des autres droits.

3.4 Pour les prestations interrompues prématurément à la demande du client ou pour les demandes ultérieurement annulées par le client, le client est tenu de payer les coûts déjà engendrés par Hänel (temps de travail, temps de trajet, frais de déplacement, pièces de rechange etc.).

### 4. Garantie/exclusion de responsabilité

4.1 Hänel accorde une garantie pour les réparations effectuées de manière conforme et selon les règles techniques reconnues ainsi que pour les pièces de rechange montées dans le cadre de la réparation, pour une durée de 12 mois à compter de la date de réception par le client. En l'absence de réception effective, le délai



commence le jour suivant la prestation fournie dans le cadre du contrat.

Cela ne constitue pas une garantie que les prestations contractuelles vont permettre de diagnostiquer et remédier à tous les dommages et défauts sur les objets du contrat, ni une garantie de fonctionnement des objets du contrat. En cas de commande séparée par le client, Hänel peut effectuer contre paiement un diagnostic des défauts.

- 4.2 Si une prestation fournie par Hänel a été mal exécutée, le client doit le signaler par écrit dans un délai de 3 jours ouvrés après identification du défaut. Hänel dispose alors d'un droit de rectification/de prestation supplémentaire, pour lequel un temps raisonnable doit être donné à Hänel. Si la rectification/prestation supplémentaire échoue, ou dans le cas où nous refusons la rectification/prestation supplémentaire, le client peut demander une réduction du prix payé. Toute autre demande du client, notamment réhibition, demande de dommages et intérêts (y compris pour les pertes de profit et autres pertes financières du client) est exclue, dans la mesure autorisée par la loi.

Demeure réservée une éventuelle responsabilité de Hänel en vertu de dispositions obligatoires de la loi suisse sur la responsabilité des produits.

## 5. Obligations du client

- 5.1 Le client doit s'assurer que le personnel du service technique après-vente peut toujours accéder librement à l'appareil Hänel. Le client s'engage à coopérer de manière appropriée à l'exécution des prestations contractuelles. Le client est notamment tenu, à ses frais,
- d'informer notre personnel sur la version en vigueur de son règlement pour les entreprises externes et de son règlement intérieur, et ce avant l'accès de notre personnel au site.
  - de veiller à ce que notre personnel soit à l'écart des dispositifs dangereux ou que les installations dangereuses soient désactivées.
  - de mettre à disposition les documents et informations, descriptions des défauts, données de test etc. nécessaires à l'exécution de la prestation.
  - d'informer notre personnel des prescriptions de sécurité supplémentaires ne faisant pas partie intégrante de l'objet du contrat ou des prestations à réaliser.
  - de mettre à disposition les approvisionnements nécessaires à la prestation (éclairage, force opérationnelle, eau etc.) y compris les raccords nécessaires.
  - de mettre à disposition les vêtements et équipements de protection nécessaires suite à des conditions particulières sur le lieu du montage.
  - de mettre à disposition immédiatement les données nécessaires sur les conduites électriques, de gaz ou d'eau couvertes ou autres installations similaires ainsi que les indications de statique nécessaires.
  - de garantir un accès en temps voulu au site (notamment pour répondre aux temps de réponse convenus).

- de tenir un journal des erreurs selon les exigences et les prescriptions de Hänel.

- 5.2 Une fois les travaux terminés, le client est tenu de s'assurer de leur exécution conforme et de signer le procès-verbal de réception que nous lui remettons. Le client ne peut pas refuser la réception pour des défauts mineurs.

## 6. Transfert des travaux à des tiers

Hänel est en droit de transférer les prestations concernant ce contrat à des tiers, dans la mesure où ces tiers sont qualifiés pour les travaux à réaliser. Dans ce cas, la garantie/responsabilité est toujours du ressort de Hänel, conformément aux présentes dispositions.

## 7. Droits de protection

- 7.1 Les illustrations, dessins, calculs et autres documents en lien avec un produit, une application ou un projet, contenant des informations ou un savoir-faire de valeur et que nous avons mis au point dans le cadre du devis et/ou de la réalisation des prestations, restent notre propriété et sont soumis à nos droits d'auteur, même si nous les laissons aux mains du client.
- 7.2 S'il ressort, dans le cadre des prestations, un résultat pouvant être soumis à un droit de protection, l'ensemble des droits de protection quant à ce résultat nous reviennent exclusivement, à moins que le client ait participé de manière déterminante à la réalisation de ce résultat. Dans ce cas ou dans tout autre cas dans lequel a été établi avec le client un résultat soumis à droit de protection, nous sommes d'accord avec le client sur le fait qu'au moins un droit d'utilisation gracieux, illimité dans le temps, dans l'espace et quant au contenu, et non exclusif, nous revient.

## 8. Protection des données

Dans la mesure où cela est nécessaire pour les réparations, dépannages et déplacements d'appareils Hänel, nous sommes en droit de modifier les données enregistrées dans les appareils, pour les besoins de la prestation. Le client s'assure, dans la mesure où il s'agit de données personnelles du point de vue de la protection des données, d'informer au préalable ses employés et les autres utilisateurs des appareils Hänel sur l'enregistrement des données et, le cas échéant, d'obtenir les déclarations de consentement nécessaires. Hänel s'engage à rendre les données dès la fin des opérations et/ou à supprimer les données sur l'ensemble des supports de données de Hänel.

## 9. Dispositions finales

- 9.1 Ce contrat ne peut être modifié ou complété que par écrit.
- 9.2 Si une disposition de ce contrat devait être nulle, non valable ou caduque, en partie ou en totalité, la validité juridique du contrat dans son ensemble ainsi que les autres dispositions du contrat ne sont en rien affectées. La disposition éventuellement nulle, non valable ou caduque



doit être remplacée en toute bonne foi par une disposition correspondant au sens et à l'objectif de ce contrat.

- 9.3 Ce contrat est soumis au droit matériel suisse ; le lieu de juridiction est le siège de Hänel (Altstätten SG). Hänel est également en droit de poursuivre en justice le client au siège de ce dernier.**