

Conditions contractuelles générales pour les contrats de service Schulthess (CCG)

1. Généralités

1.1 Les présentes conditions contractuelles générales (CCG) s'appliquent à toutes les offres et à tous les contrats de service conclus entre Schulthess Maschinen AG, Alte Steinhäuserstrasse 1, CH-6330 Cham, Suisse et ses filiales (collectivement Schulthess) ainsi que les clients indiqués en détail dans les offres de Schulthess (clients) pour les prestations de maintenance et d'entretien sur des produits commercialisés par Schulthess ou des produits de tiers. Seules nos CCG font foi; toute condition du client contraire ou dérogeant aux présentes CCG est explicitement exclue.

1.2 Toute modification des présentes CCG requiert la forme écrite pour être considérée comme valable. Cette règle vaut en particulier aussi pour l'éventuelle exclusion de l'exigence de la forme écrite.

1.3 Toutes les offres de Schulthess relatives à la fourniture de prestations de maintenance et d'entretien selon les présentes CCG sont valables 60 jours à compter de leur réception, sauf convention contraire écrite.

1.4 Un contrat de service prend effet à compter de la réception de l'acceptation d'une offre de Schulthess par le client. L'offre perd toute validité si elle n'est pas acceptée par le client dans un délai de 60 jours. Toute modification de l'offre de Schulthess requiert l'accord écrit préalable de Schulthess pour être considérée comme valable.

2. Durée, résiliation et modifications

2.1 Les contrats de service sont conclus pour une durée d'au moins une année et se prolongent tacitement d'une année supplémentaire si Schulthess ou le client ne les a pas résiliés par écrit trois mois avant leur échéance.

2.2 Les contrats de service prévoyant la prise en charge des coûts de matériel par Schulthess sont automatiquement convertis en contrats de service sans prise en charge des coûts de matériel à l'échéance de douze années d'exploitation ou du nombre correspondant d'heures de service* du produit faisant l'objet du contrat (à partir de la date de livraison). Dans le cas des machines professionnelles, les contrats de service sans prise en charge des coûts de matériel prennent automatiquement fin après 18 ans.

2.3 En cas de soupçon d'abus ainsi qu'en cas de violation du contrat par le client, y compris retard de paiement, Schulthess est en droit de résilier à tout moment le contrat de service avec effet immédiat.

2.4 Dans la mesure où la loi l'autorise, Schulthess est autorisée à modifier à tout moment les CCG. A cet effet, Schulthess doit communiquer les modifications par écrit au client, en précisant la date de leur entrée en vigueur.

3. Prix

Les prix des paquets de services commandés sont fonction des offres. Ils sont exprimés en primes annuelles, payables à l'avance et avec réduction dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi de la facture par Schulthess pour l'établissement de la facture et la charge administrative qui en découle, Schulthess facture des frais de CHF 4.90. La facture est envoyée par voie électronique. Sur demande, Schulthess établit des factures sur papier moyennant un supplément de CHF 8.00 chacune. En cas de retard de paiement, Schulthess est autorisée, parallèlement à l'application d'intérêts moratoires, à facturer au client des frais de rappel de CHF 25 pour la procédure d'injonction de payer et des frais de de rappel de CHF 50 pour la deuxième sommation. Schulthess est par ailleurs en droit de suspendre ses prestations jusqu'à réception du paiement par le client. Schulthess peut modifier les prix pour le début d'une nouvelle période contractuelle dans le cas d'un renchérissement général, d'augmentations de la taxe sur la valeur ajoutée, de prestations supplémentaires prescrites, d'auxiliaires de travail nécessitant une maintenance plus poussée ou d'autres augmentations des coûts potentiellement imprévisibles. Une adaptation de prix doit être communiquée par écrit au client avant le début d'une nouvelle période contractuelle.

4. Étendue des prestations

4.1 L'étendue des prestations est fonction du paquet de service commandé par le client.

Les différents paquets de services sont décrits sur

<https://www.schulthess.ch/fr/service/garantie-et-contrats-de-service/>

et font partie intégrante des CCG.

4.2 Schulthess s'engage à ce que les prestations convenues soient fournies par du personnel formé, faisant preuve du plus grand soin possible. Schulthess est en droit de documenter ses prestations, et en particulier l'analyse des erreurs, au moyen de photos.

4.3 La suppression des défauts se limite à la réparation ou au remplacement de composants et n'a aucune influence sur la durée de la prolongation de garantie. Toute autre prétention telle que la résiliation de la vente ou la réduction du prix est exclue, dans la mesure où la loi l'autorise. Dans la mesure où une réparation ne se justifie économiquement pas, Schulthess est en droit de proposer au client, en compensation de l'obligation de remédier aux défauts, un appareil de remplacement de même valeur (sous réserve de toute garantie) ou de lui vendre un appareil neuf à des conditions spéciales. Les composants remplacés ainsi que les appareils de remplacement deviennent la propriété de Schulthess.

4.4 Sont exclus de l'étendue des prestations (a) les machines ou les composants qui ne sont pas mentionnés dans le contrat de service ou qui ne sont pas distribués par Schulthess, ainsi que (b) les travaux de maintenance et d'entretien (y compris les coûts nécessaires au constat des causes d'erreur) occasionnés par

- l'effet de l'eau, la corrosion, un raccordement électrique incorrect, une protection insuffisante, une coupure de courant, un détartage incorrect ou des influences chimiques ou électrolytiques;
- le non-respect des instructions, directives ou prescriptions d'exploitation de Schulthess ou toute autre exploitation ou utilisation inappropriée;
- les dommages intentionnels ou par négligence aux produits sous contrat par le client ou

un tiers, p. ex. la présence de corps étranger dans l'appareil, etc.

- l'omission de l'entretien ou des réparations nécessaires et le non-respect des intervalles de maintenance recommandés;
- les réparations qui n'ont pas été effectuées par des personnes autorisées par Schulthess;
- les cas de force majeure, en particulier les dommages dus à des événements naturels;
- les dommages dus au non-respect des documents de projet de Schulthess; ainsi que (c) les prestations suivantes:
- les réparations ou le nettoyage des conduites d'aération (sèche-linge), le détartage de la machine, le changement de l'huile des calandres, les accessoires tels que paniers à vaisselle, etc.;
- la mise à disposition d'échafaudages ainsi que d'éventuels préparatifs nécessaires pour garantir l'accès aux produits sous contrat;
- le temps de travail, les forfaits de déplacement / piquet le week-end et les jours fériés.

5. Coûts du matériel

5.1 Schulthess ne prend en charge d'éventuels coûts de matériel que dans la mesure où ils sont compris dans l'étendue des prestations du paquet de service commandé.

5.2 Un paquet de service dans lequel les coûts de matériel sont pris en charge par Schulthess ne peut être conclu que dans les quatre premières années suivant la mise en service des produits faisant l'objet du contrat.

5.3 Schulthess se réserve le droit d'utiliser des pièces détachées neuves ou révisées.

6. Service d'urgence

Le service de Schulthess est joignable en Suisse 24 heures sur 24, 365 jours par an. Le week-end et les jours fériés, un service d'urgence pour les machines professionnelles est à disposition de 7h30 à 17h.

7. Limite et exclusion de responsabilité

7.1 Schulthess, ses auxiliaires compris, est responsable, sans limitation, des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

7.2 En cas de légère violation d'une obligation principale ou secondaire empêchant la réalisation du but du contrat et dont les clients sont en droit d'attendre le respect (obligation accessoire essentielle), la responsabilité de Schulthess, y compris celle de ses auxiliaires, se limite, dans la mesure autorisée par la loi, aux dommages contractuels typiques et prévisibles au moment de la conclusion du contrat. Dans le cas d'une légère violation des obligations accessoires qui ne sont pas des obligations accessoires essentielles, la responsabilité de Schulthess, y compris celle de ses auxiliaires, est exclue.

7.3 La responsabilité de Schulthess, y compris celle de ses auxiliaires, pour les dommages résultant d'atteintes à l'intégrité physique, à la vie et à la santé, de dissimulation frauduleuse de défauts, de prise en charge de garanties de qualité et de responsabilité en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits (le cas échéant) n'est pas affectée.

7.4 Indépendamment des conditions définies précédemment et sous réserve de dispositions légales contraignantes, la responsabilité de Schulthess vis-à-vis des clients professionnels est (a) limitée au montant de la prime annuelle au maximum et (b) exclue pour les dommages qui ne se produisent pas sur les produits faisant l'objet du contrat, ainsi que pour les dommages consécutifs tels que, notamment, l'interruption de l'exploitation, la perte d'usage, le manque à gagner, le coût des installations de remplacement ainsi que les dégâts d'eau et environnementaux.

8. Cas de force majeure

Si un cas de force majeure (tel que catastrophes naturelles, actes ou omissions de l'Etat, guerre, actes terroristes, actions syndicales, défauts ou retards de livraison de matériaux ou d'appareils, pannes, restrictions et pénuries d'énergie, incendie, explosion, accident ou panne de machines ou d'appareils essentiels ou autres causes – qu'elles soient ou non comparables aux événements énumérés ci-dessus – sur lesquelles Schulthess n'a aucune emprise), empêche Schulthess de fournir ses prestations ou entrave ou retarde leur fourniture, Schulthess peut invoquer ces circonstances comme motif d'excuse pour la durée de l'empêchement, de la restriction ou de la panne ou du retard et ne saurait pour autant être tenue responsable de la rupture d'approvisionnement. Le délai de fourniture de la prestation est prolongé d'autant. Si l'exécution du contrat est retardée de plus de 2 mois pour l'une des raisons susmentionnées et si les parties n'ont pas convenu d'autres modalités pour la poursuite du contrat après que le motif du retard a cessé d'exister, Schulthess peut, à l'issue de cette période, résilier le contrat par écrit avec un préavis d'au moins 30 jours vis-à-vis du client.

9. Obligations du client

Le client est tenu de traiter les produits faisant l'objet du contrat avec tout le soin nécessaire, d'annoncer immédiatement tous les dommages et les pannes à Schulthess et de prendre les éventuelles mesures immédiates ordonnées par Schulthess en vue de minimiser les dommages.

10. Droit applicable et for

Les contrats de service sont soumis au droit suisse à l'exclusion des règles du droit privé international et de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises. Sous réserve des dispositions légales contraignantes s'appliquant aux contrats avec les consommateurs, le for exclusif pour tous les litiges résultant des contrats de service ou en lien avec ceux-ci est le siège de Schulthess.

* Heures de service: maison individuelle et immeuble collectif 6.000 ou respectivement 18.000 heures, pour les machines professionnelles 30.000 heures au maximum.