CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

CARL ZEISS MEDITEC France

Applicables à compter du 1er janvier 2027

1. Périmètre d'application des conditions générales

Les présentes Conditions générales de Services de Carl Zeiss Meditec France, (ci-après « le Prestataire »), s'appliquent à toute vente de services, tels qu'ils sont définis aux présentes, et à toute vente de pièce détachée, accessoire, consommable, pièce d'usure, lié à un équipement ZEISS, par le Prestataire au client, ci-après dénommé « le Client ». Toute commande de services et de pièce détachée, accessoire, consommable, pièces d'usure, lié à un équipement ZEISS, au Prestataire, implique l'acceptation préalable et sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales de Services qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Aucun retard ou défaut d'application des Conditions Générales de Services ne peut être interprété comme impliquant une renonciation du Prestataire à se prévaloir de tout ou partie des Conditions Générales de Services.

2. Définition des obligations relatives aux Services

Les présentes Conditions générales de Services ont pour objet la définition des modalités de fourniture des services par le Prestataire au Client, (ci-après désignés les Services), pour les équipements ZEISS, ci-après désignés les Equipements. Le présent article définit les différents types de Services pouvant être fournis par le Prestataire au Client : prestations de maintenance préventive, prestations de maintenance curative, prestations de maintenance évolutive, prestations de déménagement, ainsi que la vente de pièces détachées, consommables et accessoires.

Le Prestataire s'engage à fournir, selon ce qui a été prévu dans l'Offre signée par le Client, les Services tels qu'ils sont définis aux présentes. Le parc des Equipements concernés, leur état, le site concerné, ainsi que le cas échéant, le type de « Contrat Optime » choisi sont décrits dans l'Offre signé par le Client.

Si le Client a choisi un « Contrat Optime », le type de Services inclus et leurs modalités d'exécution, sont définis dans les « Conditions Particulières de Contrat de Services Optime », à la suite des présentes Conditions Générales de Services. Les définitions du présent article sont applicables aux termes des « Conditions particulières de Contrat de Services ».

2.1 Définitions

Accessoire : tout pièce matérielle complémentaire non intégrée directement à l'Equipement, et utile à l'accomplissement d'une ou plusieurs fonctions de cet Equipement, il s'agit d'un produit à durée de vie longue.

Consommable : produit ou matériel qui est utilisé et épuisé lors d'une ou plusieurs utilisations au cours l'exploitation normale d'un Equipement ZEISS, il s'agit d'un produit à durée de vie courte, non couvert par une garantie.

Contrat Optime : typologie de contrat de service relatif aux Equipement ZEISS, les modalités d'exécution des Services ainsi que les conditions tarifaires des différents Contrats Optime sont définies dans les « Conditions Particulières de Contrat de Services Optime », à la suite des présentes Conditions Générales de Services.

Pièce d'usure : composant d'un Equipement ZEISS qui se détériore progressivement avec l'utilisation normale de l'équipement et qui doit être remplacé périodiquement, non couvert par une garantie.

Pièce détachée : pièce matérielle, composant direct d'un Equipement ZEISS, ou utilisé lors du fonctionnement d'un Equipement ZEISS, incluant les Accessoires, mais n'incluant pas les Consommables, et les Pièces d'usure.

Firmware ou Micrologiciel machine : programme informatique s'exécutant directement dans la partie matérielle d'un Equipement ZEISS et conçu pour fournir automatiquement à l'Equipement les instructions permettant d'assurer la bonne marche de ces fonctionnalités essentielles.

Services : les différents types de prestations fournies par le Prestataire, telles qu'elles sont définies au présent article 2 des Conditions générales de Services.

2.2 Définition de la maintenance préventive

La maintenance préventive consiste à effectuer des opérations de contrôle et de vérification du fonctionnement des Equipements. Elle comprend la vérification de la sécurité mécanique et électrique, la lubrification, les essais de fonctionnement et les ajustements pour une performance optimale, selon les préconisations du fabricant. Elle peut également comprendre des opérations de contrôle et de remplacement des Pièces d'usure selon ce qui a été convenu dans l'Offre avec le Client.

La maintenance préventive comprend également la réalisation des mises à jour des versions du Firmware des Equipements, à l'exclusion de tout autre type de logiciel, et/ou des mises à jour matérielles selon les préconisations du fabricant. La maintenance préventive ne comprend pas le nettoyage externe des machines, ni des filtres.

A l'issue de la prestation de maintenance préventive, le Prestataire remet au Client un constat de vérification de l'Equipement ainsi qu'un rapport d'intervention, que le Client et le Prestataire devront conjointement signer.

A l'issue d'une intervention de maintenance préventive, si une deuxième intervention est jugée nécessaire par le Prestataire, le Prestataire n'encourra aucune responsabilité pour tout dommages résultant du refus du Client d'effectuer les prestations de maintenance complémentaires nécessaires.

Dans le cadre des Services de maintenance préventive définies aux présentes, le Prestataire ne s'engage pas à une obligation de résultat sur le bon fonctionnement des Equipements, il garantit uniquement la délivrance des prestations de contrôle et de vérification du fonctionnement des Equipements, ainsi que des mises à jour du Firmware. Toute mise à jour préventive de matériel (hors remplacement des Pièces d'usure pour les Contrats Optime) fera l'objet d'un devis séparé, et est non inclus dans le « Contrat Optime » le cas échéant.

La décision de remplacer une Pièce d'usure revient uniquement au Prestataire, qui est le seul à pouvoir déterminer si un remplacement est nécessaire. Le technicien du Prestataire peut estimer qu'il n'est pas nécessaire de remplacer une Pièce d'usure au moment de l'intervention, même si le Client a choisi un Contrat Optime incluant le remplacement des Pièces d'usure, ce que le Client accepte.

2.3 Définition de la maintenance curative

La maintenance curative consiste à réparer l'Equipement après une défaillance, panne ou dysfonctionnement, empêchant ou diminuant l'utilisation des fonctionnalités et/ou de la performance de l'Equipement. La réparation consiste à remettre l'Equipement dans un état dans lequel il est conforme à son niveau de fonctionnement et de performance initial, tel qu'il a été accepté et validé par le Client lors de son installation.

Dans le cadre des prestations de maintenance curative fournies par le Prestataire au titre des présentes, le Prestataire est soumis uniquement à une obligation de moyens pour la réparation des Equipements.

A la suite d'une première intervention de maintenance corrective, si une deuxième intervention est jugée nécessaire par le Prestataire, le Prestataire n'encourra aucune responsabilité pour tout dommages résultant du refus du Client d'effectuer les prestations de maintenance complémentaires nécessaires.

La maintenance curative intervient :

- Soit après le signalement d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement par le Client, en respectant les modalités prévues aux présentes.
- Soit après diagnostic par le Prestataire à la suite d'une prestation de maintenance préventive.

Aucune licence n'est accordée au Client aux termes des présentes pour un logiciel de diagnostic informatique quel qu'il soit utilisé par le Prestataire pour la maintenance de l'Equipement.

Dans l'hypothèse d'une défaillance, panne ou dysfonctionnement d'un Equipement de matériel de consultation, le Prestataire pourra proposer le prêt d'un Equipement de remplacement temporaire sur devis. A l'issue de la réparation de l'Equipement concerné, le Prestataire récupérera à ses frais l'Equipement de prêt, et ramènera au Client son Equipement initial. Le Prestataire procèdera au transfert de la base de données entre l'Equipement de prêt et l'Equipement initial du Client, ainsi qu'à la suppression de la base de données présente sur l'Equipement de prêt.

2.4 Intervention à distance

L'accès à distance sera assuré par l'intermédiaire du réseau du Client pour effectuer les interventions prévues au Contrat de Services, via un outil sécurisé conforme aux normes ISO27001.

Dans l'éventualité où le Client ne parviendrait pas à fournir ou maintenir la connexion d'accès à distance, toute garantie de délai d'intervention par le Prestataire, prévue à un Contrat Optime serait nulle.

La décision de réaliser l'intervention à distance revient uniquement au Prestataire, qui est le seul en capacité de déterminer la faisabilité technique d'une opération de maintenance à distance. Le Prestataire se réserve également le droit de refuser tout intervention à distance s'il estime que la qualité de la connexion n'est pas suffisamment bonne.

Dans l'hypothèse d'une maintenance à distance, le Client devra suivre le protocole établi par le Prestataire. Le cas échéant, si le Client intervient lui-même sur les Equipements en suivant le protocole d'intervention établi par le Prestataire, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée en cas de non-respect par le Client dudit protocole.

Dans le cadre d'une maintenance curative dite à distance, le Client s'engage à ce que le personnel désigné pour intervenir sur l'Equipement suive scrupuleusement les instructions du Prestataire. Le Client devra avant la réalisation de l'intervention à distance, informer le Prestataire du ou des collaborateurs qu'il aura choisi de faire intervenir sur l'Equipement. Dans ce cadre, le personnel désigné par le Client devra être une personne appartenant au service de maintenance interne du Client le cas échéant, déjà utilisateur de l'Equipement et qui connait son fonctionnement.

2.5 Maintenance évolutive

Toute modification matérielle de l'Equipement, permettant l'amélioration de la performance de l'Equipement par rapport à son niveau initial et/ou l'intégration de nouvelles fonctionnalités, fera l'objet d'un devis séparé proposé au Client, non inclus dans les « Contrats Optime ».

2.6 Fourniture des pièces liées à l'Equipement

- **Prix et livraison**

Les prix des Pièces détachées, Accessoires, Consommables et Pièces d'usure, ci-après désigné le « Matériel », s'entendent en euros DAP site du Client, hors taxes et droits de toute nature. Toute demande spécifique du Client pour un mode de transport allant au-delà du DAP devra être effectuée au moment de la commande par le Client. Dans cette hypothèse, la totalité des frais de transport, taxes et droits de toute nature seront à la charge du Client. Les modalités de paiement et de facturation applicables à la fourniture du Matériel, sont celles de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Services.

- **Réserve de propriété**

Le Prestataire conserve la propriété du Matériel, livré dans le cadre des Services jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. A compter du transfert des risques du Matériel au Client, il lui incombe de faire assurer, à ses frais, les pièces, au profit du Prestataire, par une assurance ad hoc (y compris une couverture en cas de catastrophe naturelle), jusqu'au complet transfert de propriété.

Dans le cas de non- paiement du prix du Matériel et à moins que le Prestataire ne préfère demander l'exécution pleine et entière de la vente, le Prestataire se réserve le droit de résilier la commande après mise en demeure et de revendiquer le Matériel livré, les frais de retour restant à la charge du Client. En cas d'exercice de la revendication, les acomptes qui auront déjà été versés resteront définitivement acquis au Prestataire à titre d'indemnité, sans préjudice de toute autre action qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

- **Garantie**

Le Prestataire garantit les Pièces détachées, et les Accessoires fournies dans le cadre des Services contre tout vice de conception, de fabrication ou de fonctionnement. Cette garantie sera limitée à la réparation ou au remplacement sans frais pour le Client des pièces reconnues défectueuses par le Prestataire, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts. La garantie exclut le vice de fonctionnement qui résulte de tout usage non conforme aux instructions d'utilisation et d'entretien du Prestataire, notamment d'une intervention ou modification effectuée par le Client ou par un tiers sur la pièce sans autorisation de la part du Prestataire, de l'usure normale de la pièce, d'une négligence ou d'un défaut d'entretien de la part du Client, de conditions anormales de stockage des pièces.

Les Pièces détachées, et les Accessoires fournies dans le cadre des Services, sont garanties, trois mois à compter de leur date de livraison si elles ne nécessitent pas l'intervention d'un technicien du Prestataire, et six mois à compter de leur date d'installation si elles nécessitent l'intervention d'un technicien du Prestataire. En aucun cas l'intervention de maintenance, même si elle est effectuée par les services du fabricant, ne peut s'interpréter comme une extension de la garantie du fabricant.

Le matériel acheté auprès d'un fabricant tiers est garanti dans la limite de la garantie accordée au Prestataire par ce même fabricant.

2.7 Prestations de déménagement

Toute demande d'intervention pour le déplacement ou le démontage d'un Equipement, devra être faite au Prestataire en respectant un délai de préavis de 30 jours. Elle fera l'objet d'un devis séparé, et sera effectuée après validation du Prestataire. Il relève de la responsabilité du Client d'assurer l'Equipement déplacé. Les modalités de la responsabilité de la prise en charge de la préparation et de l'emballage de l'Equipement, de la prise en charge des opérations de chargement et déchargement dans le moyen de transport ainsi que du transport, du déballage et de l'installation de l'Equipement seront déterminées dans le devis soumis au Client.

Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'effectuer le déplacement des Equipements par ses propres moyens ou en faisant appel à un tiers, tout dommage causé à et par l'Equipement relèvera de la responsabilité du Client, toute responsabilité du Prestataire dans ce cadre, étant expressément exclue. Le Prestataire procèdera ensuite à une prestation de vérification du fonctionnement de l'Equipement, aux frais du Client, aux tarifs en vigueur, afin de déterminer si une remise en état de l'Equipement est nécessaire (auquel cas le Client sera facturé séparément pour ces réparations, y compris pour les pièces, déplacement et la main d'œuvre, aux tarifs en vigueur du Prestataire).

Les prestations de déménagement font l'objet d'un devis séparé, et ne sont pas comprises dans les services inclus dans un « Contrat Optime ».

3. Exclusion du périmètre du Contrat de Services

3.1 Hypothèses d'exclusion de l'intervention du Prestataire

Le Contrat de Services exclut spécifiquement la main-d'œuvre, les pièces et tout dépense nécessaire à la maintenance de l'Equipement dans les hypothèses suivantes :

- Erreur de manipulation, accident, désinfection, acte de négligence ayant conduit à un dysfonctionnement des Equipements,
- Toute modification de l'environnement informatique des Equipements non effectuée par le Prestataire (notamment installation ou mise à jour d'un logiciel tiers, d'un accessoire ou d'un périphérique ou d'une connexion réseau, sans que cette liste soit limitative) et étant à l'origine d'un dysfonctionnement ;
- Non-conformité de l'utilisation des Equipements et/ou du Firmware aux instructions du fabricant et /ou du Prestataire, et/ou utilisation n'entrant pas dans le cadre d'un usage normal des Equipements pour leur destination, et/ou utilisation avec du matériel/ logiciel de base inadapté ;
- Non-respect des conditions d'installation et d'entretien des Equipements ;
- Non-respect des conditions permettant la fourniture des Services dans un environnement adéquat (température, hygiène, sécurité du site du Client) ;
- Toute modification apportée à la composante matérielle des Equipements et/ou au Firmware, sans accord préalable du Prestataire, notamment liée à l'intervention du Client ou d'un tiers sur l'Equipement (montage, démontage, adjonction ou remplacement de pièces non agréée par le Prestataire ou toute autre type de modification) ;

Dans l'hypothèse où un des cas mentionnés ci-dessus se produirait, aucune obligation d'intervention sur les Equipements ne pèse sur le Prestataire mais celui-ci se réserve la possibilité de proposer au Client une offre complémentaire, avec devis distinct pour le déplacement, la main d'œuvre, les pièces et les dépenses aux tarifs et conditions en vigueur du Prestataire.

3.2 Prestations non incluses dans le Contrat de Services

Les prestations de Services définies aux présentes n'incluent pas :

- Tout changement associé à l'infrastructure réseau du Client. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les changements d'adresse IP du réseau.
- La maintenance consécutive à l'introduction d'un virus informatique, à l'installation ou à la mise à jour d'un logiciel tiers, ou plus généralement à une modification de l'environnement informatique de l'Equipement non réalisée par le Prestataire.
- La maintenance de tout périphérique, ordinateur, interface, imprimante, accessoire, non fournis par le Prestataire, ainsi qu'en général tout matériel ou accessoire de fournisseur tiers.
- La fourniture et la maintenance de logiciels (hors Firmware des Equipements).
- La mise en conformité de la partie matérielle de l'Equipement et/ou du Firmware avec les nouvelles règlementations.
- La vérification de la compatibilité entre les logiciels.
- La reconstitution de base de données en cas de destruction accidentelle.

Le stockage et la sauvegarde des données présentes sur les Equipements, dont les données personnelles de santé, relève de la responsabilité du Client. Le Client s'engage à réaliser des sauvegardes desdites données avant toute intervention du Prestataire pour la maintenance.

3.3 Cycle de support des Equipements

Dans l'hypothèse où le Prestataire informe le Client de la « fin de support garanti » d'un Equipement, ce qui a pour conséquence le fait de ne plus pouvoir fournir certains types de Services pour ledit Equipement ou certains types de Pièces détachées, Pièces d'usure, Accessoires, liés à cet Equipement, le Prestataire se réserve la possibilité, en respectant un préavis écrit de six (6) mois, de retirer l'Equipement concerné ou les pièces concernées, ou le type de Services concerné, de la couverture prévue au Contrat de Services, avec un ajustement correspondant du prix annuel du Contrat de Services ou de résilier le Contrat de Services concerné, sans indemnité.

A l'issue de cette période de six (6) mois, sur demande du Client, et après validation écrite du Prestataire, celui-ci s'efforcera dans la limite de ce qui est commercialement raisonnable de fournir les Services ou les pièces liées à l'Equipement ayant fait l'objet d'une annonce de « fin de support garanti », sur la base d'un devis relatif aux pièces, au déplacement et à la main d'œuvre, aux tarifs et conditions en vigueur du Prestataire.

Dans l'hypothèse, ou le Prestataire informe le Client de la « fin de support définitif d'un Equipement », ce qui a pour conséquence l'impossibilité de fournir toute prestation de Services ainsi que l'impossibilité de fournir toute Pièce détachée, Pièce d'usure, Accessoire, relatif audit Equipement, le Prestataire se réserve la possibilité, en respectant un préavis écrit de 6 mois de résilier le Contrat de Services sans indemnité ou le cas échéant de retirer l'Equipement concerné du périmètre du Contrat de Services, avec un ajustement du prix annuel du Contrat de Services.

4. Modalités d'exécution des prestations

4.1 Notification de la date d'une intervention sur site ou à distance

Toute modification de date d'intervention se fera d'un commun accord entre le Prestataire et le Client.

En cas de refus d'exécution de l'intervention sur site pour quelque motif que ce soit par le Client, le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un quelconque retard et facturera les frais occasionnés par le déplacement de son personnel, correspondant, a minima au prix en vigueur à date d'un forfait jour pour le déplacement d'un technicien.

4.2 Horaires et assistance téléphonique

Sauf jours fériés, l'entretien et la maintenance seront assurés les jours ouvrés, soit du lundi au vendredi, de 8h à 18h. Le standard téléphonique sera joignable dans les mêmes conditions.

4.3 Obligations du Client

- Obligations générales

Le Client s'engage à :

- Désigner un interlocuteur pour le Prestataire pendant toute la durée de l'exécution des Services, tout changement devra être communiqué par écrit à l'adresse de courrier électronique fournie par le Prestataire.
- Assurer la disponibilité et la coopération de son personnel en vue de la bonne marche de la collaboration entre les parties,
- Fournir au Prestataire toutes les informations dont il a connaissance pouvant avoir un impact sur la bonne exécution des Services, notamment informer le Prestataire par écrit de toute modification éventuelle apportées aux Equipements ou à leur exploitation.
- S'engage à répondre de manière diligente à toute question posée par le Prestataire.
- Transmettre des informations exactes au Prestataire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une omission ou d'une erreur dans les éléments fournis par le Client.

Le Client s'engage, en outre :

- A procéder à l'entretien des Equipements selon les préconisations du manuel « d'instructions d'utilisation ».
- A utiliser l'Equipement conformément aux instructions du manuel d'utilisation et du Prestataire en général, et conformément à leur destination, sur un matériel adapté.
- A signaler tout dysfonctionnement au Prestataire dans les plus brefs délais.

- Obligations relatives aux interventions sur les Equipements

Le Client devra au préalable avant toute intervention, donner au Prestataire toutes les informations nécessaires au déclenchement d'une intervention : coordonnées de la personne contact, numéro de série de l'Equipement, description du dysfonctionnement le cas échéant.

Avant toute intervention, le Client doit informer le Prestataire de tout déplacement de tout ou partie des Equipements en un autre lieu. Le Prestataire indiquera alors les nouvelles conditions d'intervention et les éventuels couts supplémentaires. De manière générale, avant toute intervention, le Client s'engage à informer le Prestataire de toute modification des conditions d'exploitation et d'environnement des Equipements susceptible d'avoir un impact sur l'exécution des Services.

Le Client s'engage à :

- Rendre disponible un collaborateur ayant les compétences nécessaires et suffisantes afin de collaborer activement avec le Prestataire en amont et lors de l'intervention sur l'Equipement concerné.
- Mettre en conformité selon les normes en vigueur et selon le manuel « d'instructions d'utilisation » l'environnement autour de l'Equipement pour garantir la possibilité de réaliser l'intervention sur l'Equipement, notamment l'installation électrique et de la circulation des fluides ainsi que les conditions de température adéquates.
- Informer précisément le collaborateur du Prestataire de tous les risques encourus pendant l'intervention sur site.
- Garantir la non-contamination (radioactive, chimique et biologique) des équipements nécessitant une manipulation et le cas échéant à les décontaminer. Le Prestataire s'engage à fournir les protections standard à son personnel, toute demande allant au-delà devra être prise en charge par le Client.
- A mentionner au préalable au collaborateur du Prestataire, l'existence de plan de prévention sur le site concerné si nécessaire.
- Laisser le personnel du Prestataire accéder aux Equipements concernés par la fourniture des Services afin de procéder à l'entretien ou au dépannage desdits Equipements.
- Si le Client ne rend pas l'Equipement disponible au moment du rendez-vous prévu et que le collaborateur du Prestataire ne peut pas réaliser l'intervention, le Prestataire considérera que l'intervention a quand même eu lieu et facturera au Client le cout du déplacement de son collaborateur et de l'intervention aux tarifs en vigueur. Si le Client ne rend pas l'Equipement disponible au moment du rendez-vous prévu et que le collaborateur du Prestataire doit attendre avant de réaliser l'intervention, le Prestataire se réservera le droit de facturer le temps d'attente aux tarifs d'intervention en vigueur du Prestataire. Aucun remboursement ne pourra être demandé si la prestation de Maintenance préventive prévue aux termes d'un Contrat Optime souscrit par le Client, n'a

pas lieu, du fait que le Client n'a pas donné accès à l'Equipement au Prestataire.
- Garantir que l'intervention du personnel du Prestataire sur le site du Client se fait dans le respect de l'ensemble des standards de sécurité en vigueur (notamment assurer la sécurité du personnel du Prestataire vis-à-vis des équipements tiers présents).

Toute demande par le Client d'une habilitation, certification, formation spécifique du personnel du Prestataire, devra faire l'objet d'une acceptation préalable par le Prestaire.

- Obligations relatives à une maintenance à distance

Dans une hypothèse de maintenance curative dite à distance telle qu'elle est définie à l'article 2.3.a) des présentes, le Client s'engage à :
- Fournir au personnel du Prestataire un accès sécurisé au système ou à l'Equipement concerné (via VPN, logiciel de contrôle à distance, etc.).
- Confirmer les autorisations nécessaires pour l'intervention, notamment en termes de données sensibles.
- Surveiller l'intervention en temps réel pour s'assurer que les actions menées sont conformes aux attentes.
- Informer le personnel du Prestataire des spécificités de l'Equipement ou des restrictions éventuelles.
- Mettre à disposition du Prestataire en amont de l'intervention, les informations nécessaires (historique des pannes, logs, etc.).
- Assurer que l'environnement est prêt pour l'intervention (connexion stable, disponibilité des Equipements).

- Obligations relatives aux Pièces détachées

Au moment de l'intervention de maintenance, le Client ne devra pas déballer les Pièces détachées livrées par le Prestataire avant l'intervention, et devra les stocker dans des conditions satisfaisantes et conformément aux prescriptions du fabricant. Le Client s'engage à les mettre à disposition du Prestataire afin de ne pas retarder les opérations de maintenance.

5. Modalités de conclusion et d'application du Contrat de Services

5.1 Hiérarchie contractuelle

Le Contrat de Services se compose de : l'offre signée par le Client ayant pour objet la commande de Services ou de Pièces détachées, Pièces d'usure, Consommables, et Accessoires, des présentes Conditions générales de Services et des « Conditions particulières de Contrats de Services Optime » le cas échéant si le Client a choisi un « contrat Optime », ci-après désignées ensemble : « le Contrat de Services ». Lesdits documents contractuels forment un ensemble contractuel indivisible.
Les documents contractuels sont classés comme ci-après par ordre hiérarchique décroissant :
- Offre signée par le Client ;
- Des présentes Conditions générales de Services ;
- Des Conditions particulières de Services le cas échéant.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

5.2 Conclusion du Contrat de services

Le Contrat de Services est proposé au Client aux conditions suivantes :
- Il est souscrit au plus tôt à la fin de la période de garantie contractuelle de l'Equipement telle qu'elle est définie dans les Conditions générales de Vente du Prestataire.
- Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait souscrire un Contrat de Services incluant des Services de maintenance préventive ou curative ou la fourniture de Pièces détachées, après la fin de la période de garantie contractuelle de l'Equipement et/ou dans l'hypothèse où l'Equipement aurait été entretenu par un tiers non autorisé par le Prestataire, le Prestataire ne pourra proposer un Contrat de Services au Client que s'il procède, aux frais du Client aux tarifs en vigueur du Prestataire, à une révision préalable de l'Equipement ayant pour but la vérification et/ou la mise en conformité de l'Equipement avec les standards du fabricant. A l'issue de celle-ci, si aucun dysfonctionnement n'est constaté, le Contrat de Services pourra être proposé par le Prestataire au Client.

Dans le cas contraire, un devis de remise en état de l'Equipement sera transmis au Client par le Prestataire, aux tarifs en vigueur du Prestataire, dans cette hypothèse aucun Contrat de Services ne pourra être conclu sans remise en état effectuée et facturée au Client.
Le Contrat de Services n'est considéré comme validé que sous réserve de confirmation expresse par courriel de la commande par le Prestataire, à la suite de la signature de l'Offre par le Client. Les données enregistrées dans la confirmation de commande du Prestataire font foi en cas de litige, ou à défaut les données de l'Offre faite au Client par le Prestataire.

5.3 Durée du Contrat de Services incluant un Contrat Optime

Le Contrat de Services incluant un Contrat Optime est conclu pour une durée initiale d'un an à compter la date d'effet indiquée sur le devis, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes consécutives d'un (1) an après la période initiale, à moins que l'une des parties ne résilie le Contrat de Services en respectant un préavis d'un mois avant la date d'échéance, par courrier recommandé avec accusé de réception. Toutefois, le Contrat de Services incluant un Contrat Optime prendra dans tous les cas fin immédiatement trois ans après sa date d'entrée en vigueur.
Tout autre type de Contrat de Services est conclu pour la durée définie dans l'Offre, et peut le cas échéant être conclu uniquement pour la durée de la fourniture du Service ou de la Pièce détachée, Pièce d'usure, Accessoire, Consommable, faisant l'objet de l'Offre.

6. Conditions tarifaires et modalités de paiement

6.1 Prix

Le montant payé par le Client en contrepartie de la fourniture des Services et/ou en contrepartie de la fourniture de toute Pièce détachée, Pièce d'usure, Accessoire, Consommable, est celui indiqué dans l'Offre, et le cas échéant dans le Contrat Optime. Toute prestation complémentaire non prévue dans l'Offre et/ou le Contrat Optime fera l'objet d'un devis. Les prix s'entendent en euros, hors taxes et droits de toute nature. Le prix à payer par le Client est calculé sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'Offre, tel que figurant sur la liste de prix ZEISS.

6.2 Révision du prix

Pendant la durée d'un Contrat de Services incluant un Contrat Optime, chaque année à la date d'anniversaire dudit Contrat de Services, les prix prévus contractuellement seront augmentés d'un pourcentage à la discrétion du Prestataire. En cas de désaccord du Client, celui-ci aura la possibilité mettre fin audit Contrat de Services, de plein droit, par courriel, sans indemnité de part ni d'autre, dans les trente jours calendaires suivant la date de notification de l'augmentation des conditions tarifaires. Pour tout nouveau Contrat de Services incluant un Contrat Optime souscrit après un premier Contrat de Services d'une durée de trois années, les nouvelles conditions tarifaires du Prestataire en vigueur à date s'appliqueront.

6.3 Facturation

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire un numéro de bon de commande valide et complet, dès l'envoi du bon de commande et, au plus tard, dans un délai de dix jours ouvrés suivant la date de la commande des Services concernés. À défaut de communication du numéro de bon de commande dans les délais impartis, le Client reconnaît que le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de la commande de Services, sans préjudice de tout autre recours. Le Client est informé qu'en cas de retard dans la transmission du numéro de bon de commande imputable au Client, le Prestataire se réserve le droit de facturer des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt légal en vigueur applicable en cas de retard de paiement conformément à l'article 4.4 des présentes, à compter de la date à laquelle le numéro de bon de commande aurait dû être communiqué.
Le Prestataire établit ses factures conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables et peut avoir recours, à ce titre, à la facturation dématérialisée dans les conditions prévues par l'article 289 du Code général des impôts. Les factures sont payables comptant en euros, au siège du Prestataire à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, sauf si cela est prévu différemment dans l'Offre.
En cas de litige et/ou contestation de quelque nature que ce soit, le Client s'engage à payer la portion non contestée des factures.
Le Client doit être à jour du règlement intégral de ses commandes antérieures pour prétendre à une nouvelle commande.

Aucun escompte pour paiement anticipé n'est applicable. Les frais de paiement éventuels sont à la charge exclusive du Client.
Toute contestation relative à la facture devra être communiquée par le Client avant la date d'exigibilité de la facture.

6.4 Défaut de paiement
Tout défaut de paiement à échéance entraînera l'application, de plein droit et sans lettre de mise en demeure préalable, de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, à compter de la date de règlement figurant sur la facture jusqu'au complet règlement de la somme ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, conformément au décret n°2021-1115 du 2 octobre 2012.
En outre, tout retard de paiement, défaut de paiement ou incident de paiement, même partiel, à l'échéance peut entraîner :
- l'exigibilité immédiate et de plein droit de la totalité des créances en cours échues ou non échues.
- la possibilité pour le Prestataire de suspendre ou d'annuler tout ou partie des commandes de Services en cours avec le Client, et/ou de pièces détachées, pièces d'usure, accessoires et consommables.
- la possibilité pour le Prestataire de refuser d'accorder au Client toute remise, ristourne et/ou autre avantage de toute nature jusqu'au complet paiement des factures.
- la possibilité pour Prestataire de suspendre l'exécution, par tout moyen, des Contrats de Services, accessoires ou non à la vente des Equipements ZEISS ainsi que tout droit d'usage du ou des logiciel(s), accessoire ou non à la vente des Equipements ZEISS.

6.5 Clause pénale
Tout retard de paiement, défaut de paiement ou incident de paiement même partiel à l'échéance entraine l'exigibilité à titre de clause pénale d'une indemnité égale à quinze pourcent (15%) du montant total de la créance du Prestataire envers le Client, ainsi que le cas échéant le remboursement de tous frais judiciaires et extrajudiciaires.

7. Résiliation du Contrat de Services

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations au titre du Contrat de Services, après avoir adressé à la Partie défaillante, par lettre recommandée avec accusé de réception, une mise en demeure de faire cesser le manquement restée infructueuse dans un délai de 30 jours calendaires, la Partie victime du manquement pourra résilier de plein droit le Contrat à la date stipulée dans sa notification de résiliation sans formalité judiciaire et sans préjudice de tous autres droits et recours dont elle disposera .
Un manquement grave pouvant conduire à la résolution du Contrat selon les modalités définies ci-dessus, est considéré par les Parties comme existant dans les hypothèses suivantes :
(I) manquement du Client à effectuer un quelconque paiement au Prestataire dans les dix (10) jours suivant la réception d'un courrier recommandé ou d'un courriel du Prestataire indiquant que le paiement n'a pas été effectué selon les modalités applicables,
(III) manquement du Client à ses obligations telles qu'elles sont définies à l'article 4.3 des présentes.

8. Obligations et responsabilité du Prestataire

8.1 Obligations du Prestataire
Le Prestataire s'engage à fournir les Services, de manière professionnelle, avec toute la diligence requise et en respectant les règles de l'art applicables à son domaine d'activité, ainsi que les normes et usages professionnels applicables.
En sa qualité de professionnel, le Prestataire est tenu, au titre d'une obligation de moyens, à une obligation de mise en garde, de conseil et d'assistance à l'égard du Client. A ce titre, le Prestataire alertera notamment le Client des événements dont il aurait connaissance et qui seraient raisonnablement susceptibles d'affecter l'exécution des prestations de Services, de manière conséquente. Le Prestataire emploiera les moyens techniques et humains qu'il juge les plus appropriés pour exécuter ses obligations contractuelles.

8.2 Responsabilité
Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant de l'immobilisation des Equipements pendant la durée d'une prestation de maintenance préventive ou curative.
Le Prestataire est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles causés par une mauvaise exécution partielle ou totale des obligations au titre du Contrat de Services, si cela a été prouvé par le Client. Le Prestataire n'est en aucune manière responsable des dommages indirects, imprévisibles ou non consécutifs, tels que, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices anticipés ou réels, la perte de production, l'altération, la perte ou la destruction accidentelle de données, l'interruption d'activité, la détérioration de l'image de marque, la perte de capital ou de revenus, les pertes financières notamment de chiffre d'affaires.
En cas de responsabilité avérée et prouvée du Prestataire conformément aux termes des présentes, la responsabilité du Prestataire envers le Client est limitée à hauteur du montant payé au titre des prestations de Services par le Client pendant les douze (12) derniers mois, pour l'ensemble des dommages (qu'ils soient connexes ou non et quelle que soit leur nature) subis pendant sa durée, sauf en cas de (i) de dommage corporel ou de dommage ayant entrainé la mort, (ii) de faute lourde ou dolosive de la part du Prestataire.

8.3 Cas d'exclusion de la responsabilité du Prestataire
Toute intervention ou réparation que le Client effectue contre ou sans l'avis du Prestataire entraîne la suspension immédiate du Contrat de Services des Equipements concernés.
Toute responsabilité du Prestataire est exclue dans les hypothèses suivantes :

- L'usure normale des Equipements,
- Les détériorations des Equipements provenant d'une faute, d'une négligence, d'un défaut de surveillance, d'un accident résultant du fait du Client,
- Un défaut d'entretien des Equipements suivant les préconisations du fabricant, du fait du Client,
- Un défaut du respect et de la fréquence des opérations de contrôle et de vérification du bon fonctionnement des Equipements, suivant les préconisations du fabricant, du fait du Client,
- Un défaut du respect et de la fréquence des mises à jour matérielles des Equipements, des mises à jour du Firmware et des logiciels, préconisées par le fabricant,
- Le non-respect des réglementations de sécurité et d'environnement applicables aux Equipements du Client,
- L'utilisation anormale des Equipements et du Firmware de manière non conforme à leur destination, et/ou sur du matériel non adapté,
- L'intervention du Client ou d'un tiers sur la partie matérielle de l'Equipement ou sur le Firmware : montage, démontage, toute modification, réparation effectuée sur les Equipements, adjonction ou remplacement de pièces, sans l'accord exprès du Prestataire,

En l'absence d'un Contrat de Services souscrit par le Client, et/ou en l'absence de la réalisation des mises à jour et des opérations de maintenance préventive nécessaires au bon fonctionnement des Equipements, du fait du Client, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de l'Equipement. Le cas échéant, le Prestataire pourra refuser à sa seule discrétion, de fournir des Services de maintenance préventive, curative et évolutive de l'Equipement, si l'état de l'Equipement ou de son environnement direct ne le permet pas.

9. Propriété intellectuelle

9.1 L'usage des éléments suivants : marques, dessins, études, plans, illustrations, modèles, signes distinctifs, créations protégées, logiciels etc., dont le Prestataire et/ou ses filiales sont titulaires est soumis à l'accord préalable et exprès du Prestataire (ci- après, les « Eléments protégés »). Le Prestataire se réserve le droit d'apporter toutes modifications aux Eléments Protégés sans que le Client ne puisse engager la responsabilité du Prestataire. Le Client s'interdit de reproduire ou imiter, en tout ou partie, tout Elément Protégé et de le divulguer à des tiers. A aucun moment, la passation et l'exécution d'une commande de produits ou de Services tels qu'ils sont définis aux présentes ne pourra être considérée comme impliquant la concession d'une licence ou d'un droit quelconque sur les Eléments Protégés dont ZEISS serait titulaire.
9.2 Tous les résultats développés par le Prestataire ou par des tiers pour le Prestataire dans le cadre de la fourniture des produits et Services ou en relation avec la fourniture des produits et

Services et les droits y afférents, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle existants, en particulier tous les brevets, droits d'auteur, droits relatifs aux marques, droits relatifs aux bases de données, inventions, savoir-faire et tout autre droit de propriété industrielle, en particulier portant sur les technologies, produits, processus, rapports, diagrammes, documentations, méthodes commerciales ou méthodes de fabrication, restent la propriété du Prestataire et ne sont pas transférés au Client. Le Client ne recevra que les droits d'utilisation dont il a absolument besoin pour l'utilisation des produits et Services.

10. Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure, les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations, tel que défini par l'article 1218 du code civil. Sont notamment assimilés à des cas de force majeure déchargeant ZEISS de ses obligations : les grèves des transporteurs, les incendies, les inondations, les tempêtes, les guerres, les émeutes, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, les épidémies, les décisions administratives, les grèves ou ruptures d'approvisionnement de la part de l'un quelconque de ses fournisseurs pour une cause qui ne lui est pas imputable. Dans de telles circonstances, la partie affectée préviendra l'autre partie par écrit, de la nature du cas de force majeure et de son incidence sur ses obligations contractuelles.
L'exécution des relations contractuelles sera suspendue pour une période équivalente à celle pendant laquelle ces circonstances de force majeure auront agi, sans que la partie qui s'est trouvée dans l'impossibilité d'exécuter puisse être considérée comme responsable, vis-à-vis de l'autre partie, des conséquences de la non-exécution.
Si l'événement de force majeure venait à durer pendant plus de 30 (trente) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, l'une ou l'autre des parties pourra résilier le Contrat de service ou les commandes de produits ou services en cours sans responsabilité envers l'autre partie, à l'exception des paiements dus à la date de la survenance de l'événement de la force majeure, après avoir notifié cette résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, et ce sans que cette dernière puisse prétendre de ce fait à une quelconque indemnité.

11. Clause de « hardship »

En cas de changement de circonstances d'ordre économique, imprévisible au moment de la vente de produits ou de services ou de la conclusion du Contrat de service, et étranger au Prestataire et/ou au Client qui aurait pour effet de bouleverser les bases économiques de la relation commerciale existant entre les parties au point de rendre gravement préjudiciable et/ou difficile à l'une et/ou l'autre des parties l'exécution de leurs obligations, les parties s'engagent à renégocier les conditions financières dans un esprit de coopération et d'équité en vue de se replacer dans une position d'équilibre comparable à celle qui existait avant la survenance de ce changement de circonstances. Les parties conviennent de se réunir au plus tard huit (8) jours après la date de réception ou, à défaut de réception, la date de première présentation de la lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'une d'elles à l'autre et formulant une demande de renégociation. La renégociation ne saurait être d'une durée supérieure à trente (30) jours et les parties conviennent que la renégociation soit réalisée de bonne foi et notamment sans comportement fautif faisant obstacle à la renégociation. Pendant cette période, la relation contractuelle continuera aux conditions applicables avant la survenance du changement de circonstances.
A défaut d'accord à l'issue de la période de renégociation, la relation contractuelle sera résiliée de plein droit à la demande de l'une ou l'autre des parties, sans lettre de mise en demeure préalable, sans qu'il y ait lieu à restitution et sans qu'aucune des parties puisse prétendre de ce fait à une quelconque indemnité. Cette résiliation anticipée prendra effet à l'expiration d'un préavis de trente (30) jours. Les obligations dont chacune des parties était débitrice avant la survenance du changement de circonstances devront être exécutées aux charges et conditions applicables avant ladite survenance.

12. Données personnelles

12.1Pour le traitement des commandes de produits et de services, le Prestataire collecte en tant que responsable de traitement auprès du Client des données à caractère personnel telles qu'elles sont définies par la réglementation applicable. Les données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement informatique en vue de l'exécution et du suivi des commandes de produit et de services ainsi que de l'exécution et du suivi des Contrats de services. Ce traitement est nécessaire à l'exécution de la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client qui constitue la base juridique du traitement. En outre, les données à caractère personnel du Client sont utilisées aux fins d'envoi par le Prestataire d'informations commerciales, offres ou promotions par courrier électronique, le Client pouvant s'opposer à leur réception, à tout moment, en adressant une demande via le lien suivant : Contact, ou en cliquant sur le lien présent dans les newsletters.
Les destinataires de ces données personnelles sont le personnel habilité du Prestataire, et les cas échéant les autres entités du groupe ZEISS ainsi que ses sous-traitants (agissant au nom et pour le compte du Prestataire).
Le Prestataire s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité et à la protection des données à caractère personnel du Client, conformément à la réglementation applicable. A cet égard, la politique du Prestataire en matière de protection des données est accessible via le lien suivant : https://www.zeiss.fr/protection-des-donnees/home.html?vaURL=www.zeiss.fr/protection-des-donnees.
Les données traitées dans le cadre des finalités susmentionnées entre le Client et le Prestataire, sont conservées pendant la durée de réalisation des finalités susmentionnées. A l'issue de ces périodes, le Prestataire conserve ces données, conformément aux prescriptions légales et règlementaires.
12.2 Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose de droits concernant ses données, notamment un droit d'accès à ces données, de rectification de ces données, d'opposition au traitement de ces données, de limitation du traitement et d'effacement des données le concernant. Ces droits peuvent s'exercer via le formulaire de contact : Contact ou à l'adresse électronique suivante : dataprivacy@zeiss.com. En cas d'insatisfaction concernant ses demandes relatives au traitement de données personnelles, le Client dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.
12.3. En cas d'incident de sécurité concernant des informations sensibles (commerciales, données à caractère personnel, de santé, financières, etc…) relatives au passage de sa commande de produits ou services chez le Prestataire ou à l'exécution de son contrat de services, le Client s'engage à prendre contact auprès du Prestataire pour l'informer et, le cas échéant, travailler conjointement à la résolution de celui-ci.

13. Incessibilité

Le Contrat de Services étant conclu intuitu personae, chacune des Parties s'interdit de céder ou de transférer, de quelque manière que ce soit les droits et obligations en résultant, sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'autre Partie. Le Client autorise cependant le Prestataire à transférer les droits et obligations prévus par le présent contrat à toute autre société qui contrôle ZEISS, est contrôlée par elle ou est sous contrôle commun avec elle. Une société est considérée comme contrôlant une autre société si elle répond à la définition de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

14. Matériovigilance

Le cas échéant, pour tout achat d'un dispositif médical ou dispositif médical de diagnostic in vitro ZEISS, qu'il soit neuf ou d'occasion, le client doit se conformer aux dispositions des articles L5212-1 à L5212-3, L5222-2 à L5222-4, R5212-1, R5212-2, R5212-12, R5212-14 à 17, R5212-22, R5212-25, R5212-28, R5212-30 à 33, R5212-36 à 43, R5222-1, R5222-2, R5222-10, R5222-12, R5222-13, R5222-15 et R5222-19 du Code de la Santé Publique. Le Prestataire recommande à ses clients de lui signaler tout effet indésirable et/ou incident grave et/ou risque d'incident grave dont il a eu connaissance et qui serait survenu ou pourrait survenir avec un produit ZEISS.

15. Retrait/rappel de produits

Tout Equipement ou Pièce détachée, Pièce d'usure, Accessoire, Consommable, lié à l'Equipement pour lequel le Prestataire se voit imposer un retrait/rappel de produits/lots ou décide, de sa propre initiative, d'effectuer un retrait/rappel de produits/lots sera récupéré par le Prestataire à ses frais chez le Client et sera, au choix du Prestataire, remboursé au prix défini par le Prestataire au jour du retrait/rappel ou remplacé en tout ou partie. Le Client ne pourra pas prétendre à une quelconque indemnité. En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne saurait être étendue à des dommages indirects et/ou immatériels.

16. Contribution aux filières REP

Conformément aux dispositions du Code l'environnement, ZEISS contribue annuellement au financement du recyclage des produits mis sur le marché en adhérant aux éco-organismes ECOSYSTEM et CITEO.

Conformément à l'article R.541-173 du code de l'environnement, l'ADEME a attribué à ZEISS les identifiants uniques (IDU) suivants, qui attestent de sa conformité aux obligations relatives aux filières : DEEE professionnels : FR000368_05ESNA, Batteries portables/industrielles : FR000368_06XDGJ, Emballages ménagers/papiers graphiques : FR313020_01UIIQ.

17. Modification - intégralité – non-renonciation

Le Contrat de Services et les présentes conditions générales de Services constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties, et annulent et remplacent tous les accords, écrits ou verbaux, précédents entre les parties, ayant le même objet.

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions du Conditions Générales et/ou des Conditions particulières de Services serai(en)t considérée(s) comme nulle(s) ou inapplicable(s) par un tribunal ou une autorité judiciaire ou administrative compétente, les autres dispositions resteront applicables, de même que l'éventuelle partie encore valide de la disposition litigieuse.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales de Service ou des Conditions particulières ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite clause.

Le Contrat de Services ainsi que les Conditions Générales de Service ne peuvent pas être modifiés autrement que par un document écrit signé par le Prestataire et le Client.

18. Notification

Toute notification ou communication devant ou pouvant être adressée par l'une des Parties à l'autre au titre du présent Contrat doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social ou par courriel.

19. Loi applicable – attribution de juridiction

Le Contrat de Services et les présentes Conditions Générales de Services sont régis par le droit français à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois internationales et à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Concernant les ventes pour des Clients en France, tout différend au sujet de l'application des présentes Conditions Générales de Services, de leur validité, de leur interprétation, de leur rupture, de leur exécution, des contrats de vente ou de services conclus par le Prestataire ou du paiement du prix, sera porté devant le tribunal de commerce de Nanterre, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison et du paiement, le mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs, de procédure d'urgence ou de procédure conservatoire, en référé ou par requête.

Concernant les ventes pour des Clients situés à l'international, le tribunal compétent sera celui du ressort du débiteur.

CONDITIONS PARTICULIERES DE CONTRATS DE SERVICES OPTIME

1.Contrat Maintenance Optime Préventif

Ce type de contrat comprend la maintenance préventive telle qu'elle est définie dans les Conditions générales de Services, suivant les recommandations du fabricant, de même qu'un test de sécurité électrique. Inclus : main d'œuvre, déplacement ainsi que les Pièces d'usure pour la maintenance préventive, comme défini par le fabricant. Le remplacement des Accessoires et des Consommables n'est pas inclus.

Aucun délai d'intervention garanti.

Ce type de contrat comprend aussi les mises à jour du Firmware ZEISS défini par le fabricant, dans le cadre de la maintenance préventive, tel que cela est défini dans les Conditions générales de Services.

La maintenance curative avec fourniture de Pièces détachées s'effectuera après acceptation du Client du devis émis par ZEISS.

2.Contrat Maintenance Optime Avancé

Ce type de contrat comprend la maintenance préventive telle qu'elle est définie dans les Conditions générales de Services, suivant les recommandations du fabricant, de même qu'un test de sécurité électrique. Inclus : main d'œuvre, déplacement ainsi que les Pièces d'usure pour la maintenance préventive, comme défini par le fabricant. Le remplacement des Accessoires et des Consommables n'est pas inclus.

En cas d'intervention de maintenance curative, tel que cela est défini dans les Conditions générales de Services, le cout de la main d'œuvre et le déplacement sont inclus. Les interventions de maintenance curative nécessitant la fourniture de Pièces détachées s'effectueront après acceptation par le Client du devis émis par ZEISS.

Ce type de contrat comprend aussi les mises à jour du Firmware ZEISS défini par le fabricant, dans le cadre de la maintenance préventive, tel que cela est défini dans les Conditions générales de Services.

Le délai d'intervention usuel pour la maintenance curative est au maximum de 96 Heures (en jours ouvrés) après validation du devis.
Une remise est accordée sur le tarif en vigueur sur la fourniture de l'ensemble des pièces détachées, la remise sera définie dans l'offre (hors Consommables et Accessoires.)

3.Contrat Maintenance Optime Complet

Ce type de contrat comprend la maintenance préventive telle qu'elle est définie dans les Conditions générales de Services, suivant les recommandations du fabricant, de même qu'un test de sécurité électrique. Inclus : main d'œuvre, déplacement ainsi que les Pièces d'usure pour la maintenance préventive, comme défini par le fabricant. Le remplacement des Accessoires et des Consommables n'est pas inclus.
Ce type de contrat comprend aussi les mises à jour du Firmware ZEISS défini par le fabricant, dans le cadre de la maintenance préventive, tel que cela est défini dans les Conditions générales de Services.

Ce type de contrat comprend aussi les interventions de maintenance curative, tel que cela est défini dans les Conditions générales de Services. (Inclus le cout de la main d'œuvre, du déplacement et des Pièces détachées - hors Consommables et Accessoires.)

Le délai d'intervention usuel pour la maintenance curative est de 48 Heures (en jours ouvrés).

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts dans le cadre du Contrat Optime Complet pour maintenir un taux de disponibilité des Equipements égal à 95%, calculé sur la base d'une disponibilité annuelle de 10 heures par jour ouvré. Les éventuelles interruptions liées à tout intervention relative à la maintenance préventive des Equipements ne sont pas incluses dans le taux de disponibilité de 95%. Le temps d'indisponibilité n'inclut pas les périodes d'indisponibilité ne relevant pas du contrôle du Prestataire, y compris sans que cette liste soit limitative, les temps d'indisponibilité résultant du système du Client, du fait du Client ou d'un tiers.