

Conditions générales du contrat de service

Introduction

Les conditions générales indiquées ci-dessous s'appliquent lorsque le Client a signé un contrat de service (Devis contractuel) avec Nilfisk, sauf accord écrit contraire entre les parties.

Définitions

Sauf si le contexte l'exige autrement, les termes et expressions commençant par une majuscule utilisés dans le présent Contrat auront les significations indiquées ci-dessous ou les significations définies autrement dans le présent Contrat. Si les termes commençant par une majuscule ne sont pas expliqués ou définis, ils seront interprétés conformément à leur signification générale, selon le contexte.

L'Accord désigne les présentes conditions générales du contrat de service

L'Annexe désigne l'annexe applicable au présent Contrat, indiquant les conditions locales, les tarifs, etc.

Le Devis contractuel désigne le devis du contrat de service signé par le Client

Le Client désigne le destinataire des Services en vertu du présent Contrat

La Loi désigne toute loi applicable concernant le présent Contrat, amendée de temps à autre

La Machine désigne la machine mentionnée dans le devis contractuel et couverte par le présent accord

Nilfisk désigne Nilfisk A/S ou l'entité locale au sein du groupe Nilfisk comme indiqué dans le devis contractuel

Les Services désignent les services fournis par Nilfisk conformément aux sections 1 et 2 du présent Contrat

Les Frais de contrat de service désignent les frais payables par le client pour les services fournis par Nilfisk, comme spécifié plus en détail dans le devis contractuel

Une Visite de service désigne la visite d'un technicien Nilfisk comme spécifié dans la Section 1 et/ou 2 du présent Contrat, selon le cas

1. Service de maintenance

1.1. Le Service de maintenance désigne les visites planifiées régulières de Nilfisk. Le nombre annuel de visites est convenu dans le Devis contractuel sur la base des niveaux attendus d'utilisation et d'environnement d'utilisation de la Machine ou convenu via la solution de surveillance dynamique numérique, si disponible.

1.2. Avant une visite du Service de maintenance, Nilfisk contactera le Client afin de planifier la visite.

1.3. Nilfisk s'engage à vérifier le fonctionnement technique et, si nécessaire, à lubrifier la/les Machine(s). Les Visites sont finalisées par un test de fonctionnement et tous les tests et contrôles requis par la législation locale obligatoire seront également effectués.

1.4. Toutes les activités de service effectuées au cours d'une visite de Service de maintenance qui dépassent le service de maintenance normal défini par Nilfisk de temps à autre (de plus amples informations sur ce qui est inclus pour chaque machine peuvent être fournies sur demande) et au-delà de la politique de « bon usage » telle que définie à la Section 3.2 seront facturées, à condition que le Devis contractuel ne couvre pas les activités réalisées et/ou les composants utilisés.

1.5. La réparation et le remplacement des pièces pendant les Visites de maintenance seront effectués à la seule discrétion du technicien Nilfisk.

2. Service de réparation

2.1. Le Service de réparation désigne les visites effectuées en raison d'une panne ou d'autres problèmes avec la machine, lorsque le Client appelle Nilfisk pour signaler une telle panne et/ou un tel problème, et où Nilfisk planifie une visite afin de résoudre le problème.

2.2. Nilfisk répondra aux appels d'urgence en fonction des délais de réponse localement promis pour le type de contrat sélectionné, comme indiqué dans le Devis contractuel.

2.3. Le Délai de réponse désigne le délai maximum entre l'enregistrement d'un appel/avis de panne auprès de Nilfisk et le moment où le technicien Nilfisk est sur place pour assister à la panne. Le Délai de réponse est indiqué en Annexe. Le Délai de réponse n'inclut pas les week-ends ou les jours fériés locaux. Les Délais de réponse spécifiés peuvent ne pas être applicables si l'équipement se trouve dans des zones isolées ou difficiles d'accès, par exemple des îles sans connexion par pont ou assimilés.

2.4. La réparation et le remplacement des composants pendant les visites de Service de réparation seront effectués à la seule discrétion du technicien Nilfisk.

3. Spécifications de la couverture de service

3.1. La couverture du service et des composants dépend du type de contrat sélectionné et des options sélectionnées, telles que définies dans le Devis contractuel.

3.2. La couverture telle que définie dans le Devis contractuel est soumise à une politique d'« utilisation équitable », ce qui signifie que si Nilfisk identifie une utilisation excessive potentielle sur une ou plusieurs Machines énumérées dans le Devis contractuel, la cause profonde sera identifiée en collaboration avec le Client. Si cela ne peut être résolu, Nilfisk se réserve le droit de résilier ou de modifier le Devis contractuel et/ou de facturer les coûts supplémentaires encourus pour une telle utilisation excessive. Une « Utilisation excessive » désigne des niveaux d'utilisation supérieurs à ceux indiqués dans le devis contractuel, des coûts excessifs ou si l'environnement dans lequel la machine est utilisée est de nature rude (par exemple, environnement très poussiéreux, températures extrêmes telles que dans les entrepôts frigorifiques ou surfaces abrasives telles que les sols antidérapants, etc.).

3.3. Nilfisk fournira des composants et du matériel pour effectuer les Visites de service, mais ne garantit pas leur disponibilité. Les composants et le matériel non inclus dans le Devis contractuel seront facturés. Toute couverture de contrat de composant, ou remise de composant offerte dans le Devis contractuel, est uniquement applicable pendant les Visites de service, c'est-à-dire jamais par d'autres canaux.

3.4. La classification des composants est définie comme suit :

3.4.1. Les pièces détachées font partie intégrante de la machine, par exemple les moteurs, les vannes, les pompes, les pupitres de commande et les poignées.

3.4.2. Les batteries et chargeurs sont définis comme les batteries et chargeurs externes fournis lors de l'achat des Machines.

3.4.3. Les consommables sont des composants nécessitant un remplacement ou un appoint régulier en raison de l'usure normale, p. ex. tuyaux, câbles, huile, pièces ayant un contact direct avec le sol telles que brosses, raclettes et jupes latérales.

3.4.4. Les tampons, les produits chimiques, les détergents et les sacs à poussière ne sont inclus dans aucun type de contrat.

3.5. Le remplacement gratuit des composants ne concerne que les versions de composants déjà installées sur la Machine. Les

composants supplémentaires et/ou nouveaux ou les versions mises à niveau des composants seront facturés séparément.

3.6. La garantie des Machines énumérées dans le Contrat est prolongée d'un an, à condition que les Machines soient neuves, c'est-à-dire que le Contrat soit conclu dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison de la Machine.

3.7. Des frais supplémentaires seront appliqués pour les travaux effectués par le technicien Nilfisk en cas de collision ou de dommages intentionnels, d'utilisation incorrecte, d'abus, d'entretien quotidien incorrect ou manquant de la machine dont le client est responsable.

3.8. Bien que Nilfisk s'efforce d'envoyer le même technicien Nilfisk pour toutes les visites sur le site indiqué, les circonstances opérationnelles peuvent parfois nécessiter que Nilfisk envoie un autre technicien Nilfisk.

3.9. Nilfisk ne peut pas garantir une « réparation initiale » lors de la prestation des Services pendant une Visite de service.

3.10. Spécificités pour les clients bénéficiant d'une couverture Premium :

3.10.1. La couverture des batteries et des chargeurs nécessite une maintenance, des recharges et des cycles de charge corrects, conformément aux instructions du manuel d'utilisation de la Machine. Nilfisk se réserve le droit de consulter un tiers spécialiste en batteries pour examiner les batteries endommagées si nécessaire.

3.10.2. Les consommables sont limités à un nombre annuel d'ensembles égal au nombre de visites de Service de maintenance annuelles convenues. Les Produits seront fournis/remplacés selon le besoin lors de chaque visite de maintenance.

3.10.3. La couverture des week-ends et des jours fériés locaux n'est pas disponible dans toutes les régions et dépend de la disponibilité locale des techniciens Nilfisk au cas par cas. La disponibilité ne peut pas être garantie. La couverture des week-ends et des jours fériés locaux n'est pas incluse dans le Devis contractuel, mais constitue uniquement une option pour les détenteurs de la couverture Premium et sera facturée au cas par cas aux tarifs spécifiés localement, comme décrit plus en détail dans l'Annex

4. Obligations du client - Visites de service

4.1. Le Client est tenu de s'assurer que Nilfisk a accès à la Machine au moment convenu pour les visites d'entretien planifiées pendant les heures normales de travail de Nilfisk (comme indiqué sur le site Web Nilfisk local), ou à d'autres moments convenus individuellement en dehors des heures normales de travail.

4.2. Nilfisk facturera au Client toute main d'œuvre ou déplacement supplémentaire encouru en cas d'impossibilité d'accéder à la Machine à l'endroit, à la date et à l'heure convenus.

4.3. Pendant les visites de service, le Client est responsable de veiller à ce que les Services puissent être exécutés dans un endroit sûr.

4.4. Le Client est responsable d'informer Nilfisk de la présence de substances ou circonstances dangereuses sur site et de fournir au technicien Nilfisk les informations nécessaires concernant les précautions de sécurité. Il est de la responsabilité du Client de fournir les mesures et éléments de sécurité nécessaires au technicien Nilfisk et de payer tous les frais y afférents.

4.5. Le Client est tenu d'informer Nilfisk en temps voulu des changements de localisation de l'une des Machines dans le Devis contractuel. Les remises accordées en fonction des emplacements de la machine seront modifiées en conséquence.

5. Obligations du client – Utilisation et maintenance quotidienne

5.1. Le Client est responsable de la maintenance et des contrôles quotidiens et hebdomadaires de la Machine, y compris les appoints d'huile, de lubrifiant, de liquide de refroidissement et de liquides, comme indiqué dans le manuel d'utilisation de la Machine.

5.2. Le Client doit effectuer des contrôles quotidiens et périodiques et faire l'appoint des batteries en respectant les cycles de charge des batteries définis dans le manuel d'utilisation de la Machine.

5.3. Le Client doit utiliser des matériaux tels que de l'huile, de la graisse, de l'eau, du détergent, etc. qui doivent être utilisés conformément aux normes définies dans le manuel d'utilisation de la Machine.

5.4. Le Client s'interdit d'apporter des modifications ou des réglages à l'équipement ou de permettre à des tiers d'effectuer des opérations de maintenance ou des réparations sans l'accord écrit préalable de Nilfisk. Nilfisk n'est pas tenue d'exécuter des Services en vertu du présent Contrat et/ou de la couverture de toute garantie sans que Nilfisk n'ait fourni l'accord.

5.5. Le Client a la responsabilité d'informer Nilfisk dès que le Client a connaissance d'une anomalie dans le fonctionnement de la Machine, ainsi qu'en cas de fuites, d'usure anormale ou de bruits, lors de modifications des conditions d'utilisation prévues dans le manuel de Maintenance de la machine et des niveaux d'utilisation définis dans le Contrat de service, ou similaires.

6. Frais et conditions de paiement.

6.1. Les Frais du contrat de service plus la TVA courantes sont payables à l'avance. Nilfisk est en droit de suspendre toutes ses obligations en vertu du présent Accord et du Devis contractuel si le Client ne respecte pas les obligations de paiement en vertu du présent Accord envers Nilfisk.

6.2. Les services et composants non couverts par les frais du Contrat de service seront facturés séparément par Nilfisk. Les composants fournis par Nilfisk restent la propriété de Nilfisk jusqu'au paiement intégral de la facture correspondante par le Client.

6.3. Nilfisk ajustera chaque année les Frais de Contrat de service et les prix des composants comme indiqué dans le Devis contractuel conformément à l'Indice des prix de vente au détail local correspondant.

6.4. Les conditions de paiement et le paiement de tout intérêt en cas de retard de paiement des factures sont spécifiés à l'Annexe.

6.5. Toutes les factures seront libellées en devise locale et tous les paiements seront effectués en devise locale, comme décrit plus en détail dans l'Annexe.

7. Limitations de responsabilité

7.1. Nilfisk décline toute responsabilité en cas de dommages ou de dépenses occasionnés par, mais sans s'y limiter :

7.1.1. Le non-respect par le Client des obligations énoncées à la Section 5 du présent Contrat ;

7.1.2. L'utilisation de la Machine qui ne respecte pas les règles de sécurité indiquées dans le manuel d'utilisation de la Machine et/ou en cas d'utilisation inappropriée, incorrecte ou incorrecte de la Machine ;

7.1.3. Les incidents provoqués par des dommages intentionnels ou accidentels, tels que la falsification, le renversement, l'incendie, le sabotage, la collision, le stockage incorrect, ainsi que les dommages causés par une négligence grave, une mauvaise utilisation, un abus, des actes malveillants ou une usure anormale ;

7.1.4. Toute réparation ou intervention mécanique non effectuée par Nilfisk, ou l'utilisation de composants non fournis par Nilfisk ; et

7.1.5. Non-respect par le Client des Lois, dispositions réglementaires, etc. applicables à la Machine.

7.2. La responsabilité globale de Nilfisk découlant de la présente Convention ou afférente à la présente Convention ne dépassera jamais un montant égal à la moyenne des achats mensuels effectués par l'Acheteur dans le cadre de la présente Convention (hors TVA, fret, taxes et autres frais) multipliée par 12 ; toutefois, cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages ou pertes causés par Nilfisk ou ses autolaveuses et/ou Services et résultant i) d'un décès, de lésions corporelles ou de dommages matériels, ii) d'une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers, iii) d'une violation de la confidentialité, ou iv) de toute autre motif pour lequel la responsabilité ne peut être ni limitée ni exclue en vertu de la loi contraignante applicable.

7.3. En cas de réclamation au titre de la garantie sur les composants et le matériel, la responsabilité de Nilfisk se limite aux frais de réparation ou de remplacement du composant et du matériel défectueux. Toute main d'œuvre effectuée au-delà de la rectification du problème de garantie n'est pas couverte.

7.4. Nilfisk ne sera pas responsable envers le Client du fait du présent Contrat pour toute perte ou dommage spécial, indirect, accidentel, punitif ou consécutif, y compris, sans s'y limiter, la perte de revenus, de revenus ou de profits futurs, la diminution de la valeur du Client ou de tout multiple de ceux-ci et la réduction ou la perte de réputation ou d'opportunité commerciale ou de tout multiple de ceux-ci, ou les dommages découlant de changements ou d'interprétations de toute Loi.

7.5. Nilfisk décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution du présent Contrat, en tout ou en partie, directement ou indirectement, en cas d'incendie, d'acte de force majeure, de grève, de consignation, de perturbation de la main-d'œuvre, de manque de matières premières, de fournitures ou de composants, de réusinage, de retards des transporteurs, d'embargo, d'ordonnance ou de directive gouvernementale, d'insurrection ou de perturbation civile, d'émeutes, de cyberattaques, de pandémies ou de toute autre raison échappant au contrôle commercial raisonnable d'une Partie.

8. Durée et résiliation.

8.1. Le présent Accord prend effet à la date indiquée dans le Devis contractuel et s'exécute pour une période d'une année civile. Le présent Accord et le Devis contractuel seront prolongés d'une année civile par an. Les « Contrats Pro » tels que définis dans le Devis contractuel seront exécutés indéfiniment, sauf résiliation conformément au présent Contrat. Les contrats « Plus » et « Premium », tels que définis dans le Devis contractuel, seront conclus pour une durée maximale de cinq (5) ans, sauf indication contraire dans le Devis contractuel, et seront ensuite convertis en « Contrats Pro », sauf résiliation conformément au présent Contrat.

8.2. Si les Parties ont convenu d'une facturation annuelle, chacune des Parties peut résilier le présent Contrat et/ou le Devis contractuel par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois. Si les Parties ont convenu d'une facturation trimestrielle ou mensuelle, chacune des Parties peut résilier le présent Contrat et le Devis contractuel par écrit moyennant un préavis de six (6) mois. Le Devis contractuel peut être résilié pour une ou plusieurs Machines comme mentionné dans le Devis contractuel avec l'avis susmentionné. Pour éviter toute ambiguïté, Nilfisk remboursera au Client toute visite prépayée non encore effectuée en cas de résiliation par Nilfisk.

8.3. Le présent Contrat peut être résilié par Nilfisk sans préavis en cas de faillite du Client, de réception d'un ordre à son encontre, d'accord avec ses créanciers, de prise ou de toute action similaire à la suite d'une dette, ainsi qu'en cas de transfert et/ou de fusion des activités, actions ou actions similaires du Client, ou en cas de décès du Client.

8.4. L'autre Partie est en violation patente de ses obligations en vertu du présent Accord et n'apporte pas réparation (si elle est en mesure d'y remédier) dans un délai de quinze (30) jours suivant réception de la notification écrite de la violation ; ou

8.5. Le présent accord et le devis contractuel peuvent être résiliés par Nilfisk pour des raisons de commodité avec un préavis écrit de trois (3) mois.

9. Droit applicable et juridiction

9.1. Sauf convention contraire entre les Parties, le droit applicable et la juridiction compétente en lien avec tout différend entre les parties découlant du présent Contrat, en vertu de celui-ci ou lié à celui-ci sont précisés plus en détail dans l'Annexe. Annexe aux Conditions générales du contrat de service

Coordonnées pour la maintenance ou l'assistance en cas de panne

Formulaire en ligne: <https://www.nilfisk.com/fr-be>

E-mail: service.be@nilfisk.com

Téléphone: 024676050

2. Service de réparation

Le délai de réponse pertinent en vertu de la section 2.3 du contrat est de :

Lundi à vendredi - 08.30 - 16.45

3. Spécifications de la couverture de service

Les tarifs indiqués localement dans la section 3.10.3 du contrat sont les suivants :

Main-d'œuvre : €89.5 par demi-heure / Frais de déplacement € 114 par visite

6. Frais et conditions de paiement.

Les paiements conformément au contrat seront effectués à trente (30) jours après la date d'émission de la facture par Nilfisk, et tout retard de paiement sera soumis à un supplément de 1,5 % par mois de retard entamé.

Conformément à la section 6.5 du contrat, toutes les factures doivent être libellées en devise locale et toutes les factures doivent être payées en euro.

9. Droit applicable et juridiction

Sauf convention contraire entre les Parties, le présent contrat est régi par les lois de Belgique sans égard au conflit de lois, règles, dispositions ou statuts de toute juridiction. Tout différend entre les parties découlant du présent contrat, en vertu de celui-ci ou lié à celui-ci sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de première instance de Belgique, à Bruxelles.