

Conditions générales de révision et de réparation (Swissmem 2017)

1. Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à la prise en charge des travaux de révision, de réparation et de modification ainsi que de remise en marche (désignés ci-après par « prestations de service ») dans le domaine artisanal et industriel.

2. Etendue des prestations

L'étendue des prestations est définie dans la confirmation de commande de l'entrepreneur ou dans le contrat sur les prestations de service (les deux désignés ci-après par « contrat »).

3. Conclusion du contrat

3.1 Le contrat est conclu à réception de la confirmation écrite de l'entrepreneur attestant qu'il accepte la commande (confirmation de commande) ou à la réception des prestations de service.

3.2 Ces conditions sont contraignantes lorsque l'offre ou la confirmation de commande les déclare applicables. Les conditions du client dérogeant aux présentes conditions ne sont valables qu'en cas d'acceptation expresse et écrite de l'entrepreneur.

3.3 Toute convention et déclaration d'ordre juridique des parties au contrat ne sont valides que par écrit.

3.4 Si une disposition des présentes conditions devait s'avérer sans effet, en tout ou en partie, les parties au contrat la remplaceront par une nouvelle clause déployant des effets juridiques et économiques aussi proches que possible de ceux de la disposition invalide.

4. Informations pour les prestations de service

Chaque partie au contrat conserve ses droits aux informations qui sont utilisées pour les prestations de service, comme les plans, les documents techniques, les logiciels, etc.

5. Droits et obligations du client

5.1 Le client signale à l'entrepreneur les irrégularités, dommages ou défauts relatifs à l'objet des prestations de service.

5.2 Le client met à la disposition de l'entrepreneur la documentation technique utile et nécessaire aux prestations de service. Si l'entrepreneur demande un complément à cette documentation technique, le client s'engage à la fournir.

5.3 Si les prestations de service sont effectuées chez le client, ce dernier met à la disposition du personnel de l'entrepreneur des ateliers appropriés et sûrs et, si nécessaire, une personne qualifiée, à titre gratuit ; il garantit un accès sûr à l'objet des prestations de service (y compris les droits de passage à pied et en véhicule).

5.4 Si les prestations de service sont effectuées chez l'entrepreneur, le client se charge du démontage et du montage ainsi que des transports selon les instructions de l'entrepreneur.

5.5 Le client se procure les pièces de rechange en temps utile et les met à la disposition du personnel de l'entrepreneur, à moins que la confirmation de commande ne prévoie que celles-ci seront fournies par l'entrepreneur.

5.6 Le client informe l'entrepreneur par écrit sur les prescriptions et normes à observer en relation avec l'objet des prestations de service ainsi que sur les circonstances qui exigent une attention particulière pour lui-même ou des tiers. En l'absence d'autre convention, les prestations de service répondent aux prescriptions et normes en vigueur au siège de l'entrepreneur.

5.7 Le client informe l'entrepreneur par écrit au plus tard lors de la commande sur les prescriptions et normes à respecter en matière de prévention des maladies et des accidents. Le client prend les mesures appropriées pour la sécurité au travail et la protection de la santé, apporte un soutien adapté en cas d'accident ou de maladie du personnel et documente les instructions de sécurité qui ont été données.

6. Droits et obligations de l'entrepreneur

6.1 L'entrepreneur s'engage à exécuter les prestations de service de façon professionnelle avec du personnel qualifié ou par des tiers comme sous-traitants.

6.2 Afin de déterminer les frais en matériel ainsi que les heures de travail requises, l'entrepreneur examine l'objet des prestations de service (inspection). Les prestations qui vont au-delà des prestations de service convenues seront exécutées par l'entrepreneur après accord avec le client.

6.3 L'entrepreneur exécute les prestations de service, à sa convenance, chez le client ou dans ses propres ateliers.

6.4 L'entrepreneur est autorisé à effectuer, avant le début des prestations de service, une analyse des risques et un contrôle de sécurité et peut, en tout temps, refuser ou interrompre les prestations de service si la sécurité du personnel n'est pas garantie ou si le client ne remplit pas ses obligations.

6.5 L'entrepreneur dresse, à l'attention du client, un rapport de service sur les prestations de service effectuées.

7. Avis formel

L'inspection et les communications de l'entrepreneur au client ou à son représentant concernant l'état, le caractère opérationnel, la sécurité, l'utilité de l'objet des prestations de service, etc. ainsi que des avis divergents formulés par rapport aux instructions, mesures, etc. du client sont considérés comme un avis formel et libèrent l'entrepreneur de sa responsabilité.

8. Délai d'exécution

8.1 Sauf convention contraire, toutes les indications relatives aux délais d'exécution se fondent sur des estimations et ne sont pas contraignantes.

8.2 Tout accord sur un délai d'exécution contraignant suppose que l'ampleur des prestations de service soit connue. Un délai d'exécution contraignant sera prolongé de manière appropriée lorsque :

- les indications nécessaires à l'exécution des prestations de service n'ont pas été adressées à temps à l'entrepreneur ou que le client les modifie ultérieurement ; ou
- le client ne respecte pas ses engagements contractuels, notamment s'il n'exécute pas ou pas à temps les obligations selon le chiffre 5 ou ses obligations de paiement selon le chiffre 10 ; ou
- des circonstances contraignantes affectant l'entrepreneur, le client ou un tiers surviennent sans que l'entrepreneur soit en mesure de les écarter en dépit de l'attention commandée par les circonstances. De telles circonstances sont par exemple des épidémies, une mobilisation, une guerre, une guerre civile, des actes terroristes, des émeutes, des troubles politiques, des révolutions, des actes de sabotage, de graves perturbations dans l'exploitation de l'entreprise, des accidents, des conflits de travail, la livraison tardive ou défectueuse des matériaux nécessaires, des mesures ou omissions d'autorités, d'organes étatiques ou supranationaux, des conseils des autorités aux voyageurs, des embargos, des problèmes imprévisibles affectant les transports, des incendies, des explosions, des phénomènes naturels.

8.3 Si l'entrepreneur ne respecte pas un délai d'exécution contraignant pour des raisons qui lui sont imputables, le client peut, dans la mesure où il a subi un dommage, exiger une indemnité de retard de 0,5% par semaine révolue, jusqu'à concurrence d'un maximum de 5%. L'indemnité de retard est calculée sur la base du coût des prestations de service concernant la partie de l'installation qui ne peut être mise en service dans les délais à cause du retard. D'autres prétentions ou droits pour cause de retard, en particulier des dommages-intérêts, sont exclus.

Dès que l'indemnité de retard atteint le montant maximum, le client doit fixer par écrit à l'entrepreneur un délai supplémentaire raisonnable. Si l'entrepreneur ne respecte pas ce délai supplémentaire pour des motifs qui lui sont imputables, le client peut refuser la partie des prestations de service fournies en retard, se départir du contrat dans cette mesure et réclamer le remboursement des paiements déjà effectués pour les prestations ayant fait l'objet de la résiliation.

8.4 Un délai d'exécution contraignant est respecté lorsque l'exploitation conforme au but est à nouveau possible ou n'est pas compromise, quand bien même certaines pièces manquent ou que des travaux complémentaires sont nécessaires.

8.5 Lorsqu'au lieu d'un délai d'exécution un terme certain a été convenu, celui-ci correspond au dernier jour d'un délai d'exécution. Les chiffres 8.1 à 8.5 s'appliquent par analogie.

8.6 En cas de retard dans les prestations de service, le client ne jouit que des prétentions et droits expressément mentionnés sous ce chiffre. Cette restriction ne vaut pas en cas de dol ou de faute grave de l'entrepreneur.

9. Prix

9.1 Sauf accord contraire, les prestations de service sont facturées en fonction du temps et des frais de matériel effectifs selon les tarifs de l'entrepreneur. Cela vaut notamment aussi pour l'élaboration des documents techniques, rapports, expertises, évaluations de mesures et contrôles nécessaires dans le cadre du contrat. Les frais de matériel comprennent également les frais pour l'utilisation d'outils et d'équipements spéciaux ainsi que le matériel d'usage et le petit matériel.

Les trajets, un temps raisonnable de préparation et de finition sont considérés comme heures de travail. Le client signe le rapport de service prévu au chiffre 6.5. Si le client refuse, sans raison, de signer le rapport de service ou ne le signe pas dans les délais, la facturation est établie sur la base des relevés du personnel de l'entrepreneur.

9.2 Sauf convention contraire, le client assume les frais et les risques du transport, du démontage, de l'assemblage, de l'installation et des autres opérations similaires.

9.3 L'entrepreneur facture au client les frais de déplacement, de transport et de logement et autres frais selon les dépenses effectives.

9.4 Sauf convention contraire, les prix s'entendent nets, en francs suisses librement disponibles et sans déduction d'aucune sorte.

Tous les frais tels que les frais de transport, d'assurance, de permis d'exportation, de transit et d'importation, ainsi que d'autres autorisations et certifications sont à la charge du client. Ce dernier supporte également tout impôt, taxe, contribution, droit de douane et autres redevances de même que les frais administratifs y relatifs, qui sont perçus en relation avec le contrat ou son exécution. Dans la mesure où de tels frais sont perçus auprès de l'entrepreneur ou de ses auxiliaires, ils doivent être remboursés par le client sur présentation des justificatifs.

9.5 L'entrepreneur communique au client le résultat de l'inspection avant le début des prestations de service. Il ne se porte pas garant des indications concernant le montant des coûts attendus. Si le client renonce, après l'inspection, à faire exécuter les prestations de service, l'entrepreneur lui facture les frais d'inspection, de démontage et d'assemblage.

10. Conditions de paiement

10.1 Sauf convention contraire, l'entrepreneur facture mensuellement le prix et les frais selon le chiffre 9. Le paiement est dû dans les 30 jours à compter de la date de facturation. L'entrepreneur a le droit de demander un acompte à hauteur de 20% des heures de travail et frais de matériel présumés.

Le client procède au paiement au domicile de l'entrepreneur sans aucune déduction (p. ex. escompte, impôt, taxe et autres redevances). Sauf convention contraire, l'obligation de payer est remplie dans la mesure où le montant en francs suisses a été mis à la libre disposition de l'entrepreneur à son domicile.

10.2 Le client n'est pas autorisé à retenir ou réduire les paiements en cas de réclamations, de prétentions ou de contre-crédances non reconnues par l'entrepreneur. Les paiements doivent être effectués, même si les prestations de service ont été retardées ou rendues impossibles pour des motifs qui ne sont pas imputables à l'entrepreneur.

10.3 Si le client ne respecte pas les échéances de paiement convenues, il est tenu, sans mise en demeure, de s'acquitter, dès la date de l'échéance convenue, d'un intérêt de 5% par an. Le droit de demander l'indemnisation d'autres préjudices demeure réservé. Le paiement des intérêts moratoires ne dispense pas de l'obligation de paiement prévue dans le contrat.

11. Propriété, risques et assurance

- 11.1 A défaut de conventions contraires, le client reste propriétaire des pièces remplacées.
- 11.2 Sauf stipulation contraire, le client supporte le risque d'endommagement ou de perte de l'objet des prestations de service, d'une partie de celui-ci ainsi que des matériaux, pièces de rechange et moyens auxiliaires qu'il met à disposition, durant l'exécution des prestations de service, même si celles-ci ont lieu dans les ateliers de l'entrepreneur ; il assume ces mêmes risques durant un transport devenu nécessaire ou durant le stockage.
- 11.3 Il appartient au client de contracter une assurance contre les risques, quels qu'ils soient.
- 11.4 Il incombe au client d'éliminer les pièces remplacées ou le matériel d'usage (huiles, gaz, poussières, etc.) résultant des prestations de service.

12. Garantie, responsabilité en raison des défauts

- 12.1 L'entrepreneur se porte garant, pour une durée de douze mois à compter de la fin des prestations de service, de leur exécution professionnelle et soignée aux conditions qui suivent.
Si les prestations de service sont interrompues pour les motifs mentionnés au chiffre 8.3, le délai de garantie pour les prestations de service achevées avant l'interruption commence au plus tard 30 jours après le début de l'interruption.
- 12.2 S'il s'avère, pendant la durée de garantie, que l'objet des prestations de service, des éléments de cet objet ou des pièces de rechange livrées présentent un défaut et qu'il est établi que ce défaut est dû à une exécution incorrecte ou négligente des prestations de service ou à du matériel livré par l'entrepreneur dans le cadre du contrat, l'entrepreneur y remédie dans un délai raisonnable, en procédant, à son choix, à une réparation ou un remplacement des pièces défectueuses, à condition que le client ait signalé les défauts par écrit à l'entrepreneur immédiatement après les avoir découverts et pendant le délai de garantie.
- 12.3 L'entrepreneur accorde la même garantie pour les réparations que pour les prestations de service d'origine.
- 12.4 Le délai de garantie expire, dans tous les cas, deux ans après la conclusion du contrat.
- 12.5 L'entrepreneur ne répond des prestations exécutées par le personnel du client qu'en cas de faute grave en lien avec leur instruction et surveillance.
- 12.6 Aucune garantie n'est accordée si le client ou un tiers effectue des modifications ou des réparations sans l'autorisation écrite de l'entrepreneur ou, en cas de défaut, si le client ne prend pas immédiatement toutes les mesures propres à atténuer le dommage ou ne donne pas à l'entrepreneur l'occasion de remédier au défaut.
- 12.7 La garantie et la responsabilité de l'entrepreneur sont exclues pour les défauts dus à des circonstances qui ne sont pas imputables à l'entrepreneur, p. ex. à l'usure naturelle, à une utilisation ou un entretien inadéquat, à l'inobservation des indications d'utilisation, à des sollicitations excessives, à des mesures qui ne sont pas propres à atténuer le dommage, à l'usage de moyens d'exploitation inappropriés, à des influences chimiques ou électrolytiques, à des travaux de fabrication ou de montage qui n'ont pas été exécutés par l'entrepreneur.
- 12.8 Tout droit ou prétention en raison des défauts autre que ceux mentionnés aux chiffres 12.1 à 12.5 est exclu.

13. Inexécution, exécution imparfaite et conséquences

- 13.1 Dans tous les cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite qui ne sont pas expressément réglés dans les présentes conditions, en particulier si l'entrepreneur prend sans raison l'exécution des prestations de service si tard qu'il ne peut être envisagé qu'elles seront achevées dans les délais, lorsqu'il est prévisible avec certitude que l'exécution sera contraire aux termes du contrat par la faute de l'entrepreneur, ou si les prestations de service ont été exécutées en violation des termes du contrat par la faute de l'entrepreneur, le client est en droit d'impartir à l'entrepreneur un délai raisonnable pour l'exécution des prestations de service concernées en le menaçant de se départir du contrat en cas d'inexécution. Si l'entrepreneur laisse passer ce délai supplémentaire par sa faute, le client est en droit de se départir du contrat, s'agissant des prestations de service qui ont été exécutées en violation des termes du contrat ou dont il est prévisible avec certitude qu'elles le seront, et de réclamer le remboursement des paiements effectués pour ces prestations.
- 13.2 Dans un tel cas, les dispositions du chiffre 18 s'appliquent à d'éventuelles prétentions du client en dommages-intérêts et à l'exclusion d'une responsabilité plus étendue. Toute prétention en dommages-intérêts est limitée à 10% du prix indiqué dans le contrat pour les prestations de service touchées par la résiliation du contrat.

14. Adaptation et résiliation du contrat

- 14.1 Le contrat sera adapté de manière appropriée par les parties, lorsque des événements imprévus modifient profondément les effets économiques ou le contenu du contrat, ou affectent considérablement les prestations de service de l'entrepreneur, ou si l'exécution devient ultérieurement impossible.
- 14.2 Si, pour des motifs imprévisibles, il n'est plus économiquement raisonnable d'exiger de l'entrepreneur qu'il exécute les prestations, celui-ci est habilité à résilier le contrat ou les parties du contrat concernées, pour autant qu'il en informe immédiatement le client après avoir eu connaissance des circonstances. Dans ce cas, l'entrepreneur a le droit de demander le paiement des prestations déjà fournies. Le client ne peut prétendre à aucune indemnisation.

15. Contrôle des exportations

Le client reconnaît que les prestations de service peuvent être soumises aux dispositions légales et réglementations suisses et/ou étrangères sur le contrôle à l'exportation, qu'elles peuvent être subordonnées à des autorisations officielles et qu'une déclaration de destination finale peut être requise. En conséquence, il se peut que les marchandises, logiciels, technologies (données techniques), etc. ne puissent être exportés ou utilisés à un autre effet que celui convenu en l'absence d'autorisation d'exportation ou de réexportation de l'autorité compétente. Le client s'engage à respecter de telles dispositions et réglementations.

16. Protection des données

L'entrepreneur est en droit de traiter des données personnelles du client dans le cadre de l'exécution du contrat. Le client accepte notamment que, dans ce cadre, l'entrepreneur transmette de telles données à des tiers en Suisse ou à l'étranger.

17. Appareils supplémentaires, données techniques et logiciels

Dans le cadre de l'exécution des prestations de service, l'entrepreneur est habilité à installer des appareils supplémentaires et/ou des logiciels sur l'objet des prestations de service, notamment pour télécharger et récolter des données techniques ainsi que des données d'utilisation et de localisation, utiliser et mettre à jour ces données, récupérer des informations sur les interfaces, accéder à des protocoles et tests ; il a également le droit de relier ces appareils et/ou logiciels aux appareils de service et/ou plateformes de traitement des données de l'entrepreneur. Les appareils supplémentaires et/ou logiciels additionnels que l'entrepreneur a fournis et, dans tous les cas, les droits de propriété intellectuelle y relatifs restent la propriété de l'entrepreneur qui peut les désactiver ou les retirer à la fin du contrat de même qu'en cas de violation des conditions d'utilisation et/ou de licence applicables. L'entrepreneur est habilité à traiter ou faire traiter par des tiers les données récoltées dans le cadre de l'exécution du contrat dans le but de fournir les prestations au client, à des fins de statistiques, d'analyse interne des données, de protection des appareils et/ou logiciels ainsi que pour améliorer et développer ses produits et prestations. Le client accepte en particulier que l'entrepreneur transfère ces données à l'étranger.

Sauf accord contraire, le client bénéficie du droit non exclusif d'utiliser le logiciel uniquement en rapport avec l'objet des prestations de service. Le client n'a pas le droit de réaliser des copies ou de manipuler le logiciel. Il n'a notamment pas le droit de désassembler, décompiler, décoder ou reconstituer le logiciel sans l'autorisation écrite préalable de l'entrepreneur. En cas de violation, l'entrepreneur peut révoquer le droit d'utilisation.

S'agissant des logiciels de tiers, les conditions d'utilisation du concédant de licence s'appliquent ; en cas de violation, ce dernier peut faire valoir ses droits en plus de l'entrepreneur.

18. Exclusion de toute autre responsabilité de l'entrepreneur

Tous les cas de violation du contrat et leurs conséquences juridiques ainsi que toutes les prétentions du client, quel qu'en soit leur fondement juridique, sont réglés de manière exhaustive dans les présentes conditions. S'il existe des prétentions du client découlant du contrat ou de son exécution non conforme, l'ensemble du montant de ces prétentions est limité au prix payé par le client. Sont en revanche exclues toutes les prétentions en dommages-intérêts qui ne sont pas expressément mentionnées, en particulier la revendication de dommages comme p. ex. la perte de production, d'exploitation, de commandes, les frais de rappel, la perte de gain et tout autre dommage direct ou indirect, de même que la réduction de prix, l'annulation ou la résiliation du contrat.

La responsabilité pour l'indemnisation liée aux prétentions formulées par des tiers à l'encontre du client en raison d'une violation des droits de propriété immatérielle est également exclue.

Cette exclusion de toute autre responsabilité de l'entrepreneur est sans effet dans les cas de dol ou de faute grave de l'entrepreneur ou lorsqu'elle s'oppose au droit impératif.

19. Droit de recours

Lorsqu'en raison d'actes ou d'omissions du client ou de ses auxiliaires, des personnes sont blessées ou des biens de tiers endommagés et que, pour ce motif, la responsabilité de l'entrepreneur est engagée, celui-ci jouit d'un droit de recours contre le client.

20. Durée du contrat

A l'exception de commandes individuelles et en l'absence de convention contraire, la durée du contrat est, tout d'abord, d'une année à compter de la conclusion. Le contrat se prolonge d'année en année, à moins qu'il ne soit résilié par écrit moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois civil.

21. For et droit applicable

Le for pour les parties est au siège social de l'entrepreneur. L'entrepreneur est toutefois en droit de poursuivre le client au for du siège social de ce dernier.

Le contrat est soumis au droit matériel suisse. L'application de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.