

**ALPMA**

Alpenland Maschinenbau  
GmbH  
D-83540 Rott am Inn

# Conditions générales des contrats de Service Clients

Dernière actualisation : 11/14

## 1. Dispositions générales

L'ensemble des prestations relevant du Service Clients sont réalisées par application des conditions suivantes. Toutes autres conditions générales ne constituent un engagement pour ALPMA que si elles ont été convenues dans un cas particulier ou dans les termes d'un contrat de Service Clients.

## 2. Date et durée de réalisation

- 2.1. Le Service Clients est effectué deux fois par an, si possible au printemps et en automne. Sur demande explicite, cette prestation peut être réalisée une fois par an.
- 2.2. La durée de réalisation prévue pour les opérations de maintenance dépend du nombre et des équipements des machines inventoriées.

## 3. Volume des prestations

- 3.1. Le Service Clients assure la réalisation des opérations suivantes :
  - Examen de l'état général des machines et surveillance en phase d'exploitation avec ou sans produit.
  - Entretien et consultation avec les opérateurs.
  - Contrôle du fonctionnement et, le cas échéant, mise au point des réglages.
  - Lubrification des machines et contrôle des circuits de graissage/lubrification.
  - Contrôle de l'usure et montage des pièces correspondantes ou listage des pièces neuves de rechange nécessaires.
  - Information du personnel sur les opérations courantes de maintenance, lubrification/graissage et nettoyage, avec indication des éventuelles erreurs de manipulation.
  - Réunion de travail avec les responsables techniques.
- 3.2. Les prestations suivantes sont explicitement **exclues** du Service Clients :
  - Le nettoyage d'entretien permanent des machines.
  - Les graissages/lubrifications nécessaires tous les jours.
  - Les essais avec de nouveaux produits ou travaux similaires.
  - Le contrôle et remise en service du dispositif de sécurité.

## 4. Conditions de travail

- 4.1. Si les outils ou les dispositifs mis à disposition par ALPMA sur le lieu de travail du client sont endommagés ou perdus, le client s'engage à leur remplacement. Les dommages dus à une usure normale en sont exclus.
- 4.2. Le client s'engage à assurer la sécurité sur le lieu de travail, le respect des instructions de sécurité en application ainsi que des conditions de travail conformes aux prescriptions.
- 4.3. Pour l'exécution des travaux, le client doit garantir la disposition de courant fort, de lubrifiants, matériel de nettoyage, etc., afin d'éviter toute interruption du travail des monteurs sur la machine.  
Les lubrifiants fournis par ALPMA font l'objet d'une facturation séparée.

## 5. Base de facturation

- 5.1. La facturation des prestations relevant du Service Clients s'effectue sur la base des heures de travail prévue pour chaque intervention chez le client. Les frais de déplacement sont cumulés avec les heures de travail, par groupe des coûts de transport et des frais engagés.
- 5.2. Si le temps de travail prévu est dépassé, le temps effectivement passé sera facturé aux tarifs normaux, frais de déplacement non compris.
- 5.3. Si, à la demande du client, le service d'inspection ne peut être effectué qu'en dehors des heures normales de travail, cette prestation sera facturée avec majorations pour heures supplémentaires usuelles. Si l'état d'une machine n'exige pas le temps de travail prévu, le forfait convenu sera néanmoins facturé.
- 5.4. Le forfait Service Clients peut seulement être facturé si les inspections sont réalisées dans le cadre d'un déplacement chez tous les clients sous contrat. Les visites de contrôle individuelles seront facturées par application des tarifs normaux de montage.
- 5.5. Si, dans l'année en cours, une nouvelle machine est installée dans l'entreprise d'un client sous contrat Service Clients, cette machine n'est pas automatiquement incluse dans ce contrat. Les suppléments de coûts de maintenance à intervalles réguliers doivent être recalculés par ALPMA.
- 5.6. Le client doit immédiatement informer ALPMA de tous déplacements des machines dans ses différentes entreprises ainsi que de leur vente ou mise hors service.

## 6. Préavis

- 6.1. En concertation avec le client, ALPMA fixe suffisamment longtemps à l'avance la date de réalisation du Service Clients prévu. Les monteurs exécutants sont désignés par ALPMA.
- 6.2. Pour permettre la réalisation du Service Clients, les machines doivent être tenues à disposition des monteurs dès leur arrivée. Dans certains cas d'exception, la date déterminée peut être repoussée d'un jour.
- 6.3. Si la machine ne peut pas être à disposition à l'arrivée du monteur, les temps d'attente induits seront facturés ou le Service Clients sera ultérieurement effectué avec facturation des frais de déplacement en sus.

## 7. Confirmation par le client

- 7.1. Après exécution, le monteur établit un rapport du Service Clients.
- 7.2. Le monteur liste une commande appropriée des pièces de rechange nécessaires ou conseillées.
- 7.3. La signature du client apposée sur les différents documents certifie son approbation ou est considérée comme commande ferme. Simultanément, le Service Clients est ainsi considéré comme reçu et accepté.

## 8. Responsabilité

- 8.1. Les travaux sont réalisés par les techniciens de service dûment sélectionnés agissant en conscience et dans les limites de leurs compétences. En ce qui concerne les dommages résultant de négligence grave, action préméditée ou manquement fautif aux obligations contractuelles essentielles, ALPMA prend en charge les coûts de remise en état de l'objet d'exécution des prestations Service Clients.
- 8.2. Toutes autres revendications du client en particulier à résiliation, diminution et/ou réparations de dommages non survenus directement sur l'objet livré, sont exclues. Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas aux dommages corporels, aux atteintes à la vie et à la santé résultant de négligence grave.
- 8.3. Un engagement de réparation gratuite d'éventuels dysfonctionnements se produisant entre les interventions d'entretien-maintenance n'est pas couvert par le contrat Service Clients.

## 9. Durée du contrat

- 9.1. Le contrat est conclu pour une durée de deux ans et peut être résilié par écrit pour le 31.12 par chacun des contractants. Il est renouvelé par accord tacite pour une année s'il n'est pas fait usage du droit de résiliation.

## 10. Dispositions finales

- 10.1. Pour tous les litiges découlant du présent contrat, la juridiction compétente relève du tribunal du siège social de la Sté ALPMA, dans la mesure où le client est un commerçant de plein droit, une personne morale ou un patri-moine séparé de droit public.
- 10.2. ALPMA est en droit d'intenter une action en justice auprès du tribunal du siège social de l'acheteur.
- 10.3. Les présentes conditions contractuelles sont exclusivement soumises au droit allemand.
- 10.4. La caducité d'une ou de plusieurs dispositions n'affecte pas la validité des autres dispositions.