

## Conditions spéciales du service après-vente

### 1. Domaine d'application

Ces « Conditions spéciales du service après-vente » s'appliquent en complément de nos « Conditions générales de vente et de livraison » pour toutes les livraisons et prestations du service après-vente de Stiebel Eltron AG (ci-après dénommée « service après-vente STE») effectuées au profit de ses clients en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. En passant une commande, l'acheteur ou l'auteur de la commande (ci-après dénommé « client ») accepte expressément ces conditions.

### 2. Étendue des livraisons et des prestations

Les prestations du service après-vente STE, en cas d'interventions de maintenance et de réparation et dans l'exécution des contrats de service après-vente, sont définies de manière exhaustive ci-après et dans les contrats de service après-vente individuels. Les matériaux ou les éventuelles prestations supplémentaires qui ne sont pas inclus seront facturés séparément. Les modifications et les annulations de commandes nécessitent l'accord écrit préalable du fournisseur. Les coûts qui en découlent sont à la charge du client. Le fournisseur conserve la propriété de sa livraison jusqu'à son paiement intégral. Le client est tenu de participer aux mesures nécessaires à la protection de la propriété du fournisseur.

### 3. La sécurité au travail selon la SUVA & STIEBEL ELTRON AG

Les exigences de la SUVA et de Stiebel Eltron AG sont applicables. Les moyens exceptionnels de transport entre le lieu de déchargement et le lieu de travail doivent être organisés par le client (grue, plate-forme élévatrice, etc.). Le client doit également s'assurer que l'installation est librement accessible de tous les côtés et qu'aucun objet non fixé n'est stocké sur ou au-dessus de l'installation. Les moyens supplémentaires (équipements de protection individuels, installations techniques sur site telles que les échafaudages ou les protections antichute) doivent être fournis par le client.

### 4. Prix et facturation

Sauf indication contraire, tous les prix publiés dans nos documents ainsi que sur notre site internet s'entendent hors TVA. Les prix pour les produits de service sont une exception. Ceux-ci s'entendent avec la TVA. Tous les prix peuvent être modifiés à tout moment sans préavis.

Les prix indiqués dans les offres valent engagement durant trois mois à compter de la date de l'offre. En cas de prestations de travail et de service, les prix appliqués seront ceux qui sont valables au moment de l'exécution de la commande.

Seules les créances non-contestées ou attestées légalement autorisent le client à procéder à une compensation. Le client ne bénéficie d'aucun droit de rétention sur les objets livrés par le service après-vente STE.

### 5. Travaux sur site

La date et l'heure d'arrivée du technicien de service sont convenues d'avance avec le client et respectées aussi précisément que possible selon les prévisions les plus raisonnables. Elles ne font toutefois l'objet d'aucune garantie.

Le service après-vente STE décline toute responsabilité pour les retards, dans les limites de la loi.

Les suppléments pour les interventions en-dehors des heures normales de travail de Stiebel Eltron sont facturées au client dans tous les cas.

### 6. Garantie sur travaux de maintenance et de réparation

Stiebel Eltron décline toute responsabilité pour quelque raison que ce soit, sous réserve des ch 5 et 6 ci-dessous, dans les limites de la loi.

Sauf accord écrit contraire, la garantie sur le travail fourni et le matériel livré dans le cadre de prestations de service est de 24 mois à compter de la fin du travail. D'autres revendications du client, notamment la prise en charge de frais dus à dommages et mesures provisoires, sont exclues, dans les limites de la loi.

Le contrat Service Premium peut uniquement être conclu jusqu'à la 10<sup>e</sup> année d'exploitation de l'installation.

### 7. Exclusion de la garantie

Sont exclus de la garantie tous les produits non livrés par Stiebel Eltron, de même que :

- › les dommages dus à un usage excessif ou allant au-delà d'un usage normal
- › les dommages résultant d'une utilisation pour laquelle l'installation et ses composants n'ont pas été conçus et construits
- › les dommages résultant d'un maniement incorrect
- › les dommages dus à un entretien défectueux ou d'une maintenance défectueuse par le client
- › les dommages résultant de l'encrassement, de l'entartrage, d'erreurs d'installation par le maître d'ouvrage ou d'influences extérieures
- › les dommages résultant de l'utilisation de pièces détachées d'autres marques
- › les dommages résultant de cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles)
- › les suppléments pour le travail en-dehors du temps de travail normal
- › la perte totale de l'installation après la fin de la 2<sup>e</sup> année de fonctionnement. Tel est le cas malgré l'existence d'un éventuel contrat de service.

Toute prétention en garantie est exclue si les interventions ne sont pas effectuées par le service après-vente STE ou une organisation de service autorisée par STE.

### 8. Conditions de paiement

Le délai de paiement est de 30 jours net depuis la date de facturation. Le service après-vente STE n'effectuera aucun travail de maintenance et de réparation en cas de factures en suspens depuis plus de 60 jours. Les rendez-vous déjà convenus seront caducs et à nouveau convenus seulement après paiement des factures en suspens.

Le service après-vente STE se réserve le droit de demander un paiement d'avance en cas de doute sur le respect des conditions de paiement contractuelles.

### 9. Résiliation anticipée des contrats

En principe, tous les contrats du service après-vente STE stipulés par écrit sont des contrats à durée déterminée qui se terminent sans résiliation à la date fixée. Les éventuelles exceptions sont explicitement indiquées dans les contrats concernés.

Les deux parties peuvent résilier le contrat à l'avance dans les cas suivants :

- › non-paiement de factures malgré l'exhortation du service après-vente STE
- › non-exécution répétée du contrat après la fixation par écrit, sans succès, d'un délai supplémentaire d'au moins 20 jours
- › mise hors service définitive de l'installation mentionnée dans le contrat
- › modifications ou interventions non autorisées par le service après-vente STE sur les parties de l'installation faisant l'objet du contrat
- › entretien et maintenance inappropriés ou défectueux de l'installation et de ses parties de la part du propriétaire
- › utilisation de pièces de rechange d'autres marques non fournies par le service après-vente STE
- › travaux de maintenance et de réparation non effectués par le service après-vente STE ou par l'un de ses partenaires de service autorisés
- › non-observation des prescriptions légales par le propriétaire de l'installation

En cas de résiliation anticipée, le client ne pourra demander à Stiebel Eltron aucun remboursement proportionnel pour les prestations et contrats du service après-vente déjà payés.

### 10. For et droit applicable

Pour tout litige ayant trait à des rapports juridiques, les parties choisissent comme pour exclusif le siège de Stiebel Eltron. Stiebel Eltron est néanmoins en droit de porter plainte au siège du client. Le droit suisse s'applique. L'application des prescriptions des conventions des Nations Unies sur les contrats de vente internationaux (CISG) est expressément exclue.

### 11. Invalidité de certaines dispositions

Si une disposition de ces Conditions générales ou d'une convention individuelle résultant de cette relation commerciale est ou devient nulle pour une quelconque raison, les autres dispositions ou conventions individuelles n'en seront pas affectées. En lieu et place des dispositions nulles, on appliquera une disposition de remplacement qui correspond ou au moins s'approche du but de la disposition dont les co-contractants auraient convenu s'ils avaient eu connaissance de la nullité. Il en va de même en cas de lacune.