

# HAZEMAG & EPR GmbH – Conditions Générales pour les Interventions de Service



Toutes les interventions de service, y compris les contrôles de l'installation et de la mise en service ainsi que les visites générales de service et de maintenance effectués par la HAZEMAG & EPR GmbH (ci-après désignée par le « fournisseur »), sont exclusivement régies par les présentes conditions, sauf si d'autres conditions applicables sont expressément convenues entre les parties. Même en l'absence d'une objection, toutes les conditions divergentes figurant dans l'appel d'offres ou la commande du client ne sont applicables que si elles ont été acceptées par écrit par le fournisseur. Si des conditions particulières sont convenues pour certaines prestations de service ou sont jointes à la commande, elles s'appliquent en priorité aux présentes conditions générales pour les interventions de service. En outre, les présentes conditions générales pour les interventions de service s'appliquent en complément et de manière subordonnée aux conditions générales de livraison du fournisseur. En cas d'interprétations différentes des versions dans les textes bilingues, c'est le texte allemand qui prévaut. Pour être valables, tous les accords entre les parties contractantes doivent être formulés par écrit. Les interventions de service, requises en raison de défauts sous garantie et dont le fournisseur est responsable, sont exclues des présentes conditions générales à l'exception des clauses I, IV (sauf IV. 1, 7, 8), V et VI. 1 et 2.

## I. Sécurité au travail

Outre les règlements en matière de santé et de sécurité au travail applicables en Allemagne, le personnel de service du fournisseur doit se conformer à toutes les règles de sécurité supplémentaires en vigueur dans le pays d'intervention ou dans le pays du client. Le client doit informer le fournisseur de ces dispositions en temps utile avant le début des interventions de service.

## II. Étendue des prestations lors du contrôle de montage et de la mise en service

Sauf accord contraire, la surveillance de l'installation et de la mise en service comprend les prestations de service suivantes :

1. Le personnel de service du fournisseur fournit des instructions lors du montage de la machine/de l'installation livrée par le fournisseur.
2. Une fois le montage effectué, le personnel de service effectue un contrôle visuel de l'exhaustivité et de l'exactitude.
3. Le personnel de service du fournisseur surveille le processus de mise en service et aide le personnel du client à mettre la machine/l'installation en service avec succès.
4. Pendant l'essai de performance, le personnel de service du fournisseur aide le client à effectuer correctement les essais et à mesurer les paramètres de performance.
5. Tout au long du processus, le personnel de service du fournisseur forme le personnel du client pour qu'il puisse utiliser et entretenir la machine/l'installation livrée conformément aux dispositions des instructions de service du fournisseur pour obtenir ainsi les meilleures performances possibles.

## III. Étendue des prestations pour les visites générales de service et de maintenance

Sauf accord contraire, les visites générales de service et de maintenance mandatées par le client comprennent les services suivants :

1. Le personnel de service du fournisseur effectue une inspection visuelle de la machine/de l'installation et vérifie l'état et les réglages.
2. Afin d'augmenter les performances de la machine/de l'installation, le personnel de service du fournisseur fera des suggestions d'amélioration et, si nécessaire, ajustera les réglages de la machine/de l'installation.
3. Les éventuels dysfonctionnements sont analysés et, dans la mesure où les outils et les pièces nécessaires sont disponibles, le personnel de service du fournisseur effectue les réparations et les remplacements.
4. Le cas échéant, le personnel de service du fournisseur fournira également une assistance pour les équipements adjacents de l'installation.
5. Le personnel de service du fournisseur dispense une formation pour l'utilisation et la maintenance de la machine/de l'installation et explique les instructions de service et de maintenance.

## IV. Obligations du client

1. Le client doit informer le fournisseur des visites de service prévues en temps utile, au moins 4 semaines avant le début des travaux.
2. Le client aidera le fournisseur à obtenir les visas et les permis de travail nécessaires dans le pays du client et fournira tous les documents requis à cette fin.
3. Le client organise un transfert en toute sécurité de/vers l'aéroport ou la gare ainsi que tous les transports locaux à l'arrivée par avion ou par train.
4. Avant la visite de service, le client est tenu d'informer le fournisseur des règles de sécurité qui doivent être respectées en raison des lois locales ou des réglementations du client.
5. Le client fournit au personnel de service du fournisseur un hébergement et un ravitaillement approprié, conformes aux normes européennes, qui comprendront ce qui suit :
  - Connexion Internet stable
  - Accès aux réseaux téléphoniques internationaux
  - Personnel germanophone ou anglophone à la réception
  - Restaurant ou cantine pour les repas
  - Une sélection de boissons et de plats froids et chauds
  - Service de nettoyage pour les vêtements personnels
  - Nettoyage quotidien de la chambre et changement quotidien des serviettes
  - Un lit confortable et changement hebdomadaire des draps et couvertures
  - Une armoire
  - Un coffre (dans la chambre)
  - Une salle de bain individuelle, y compris un WC et une douche avec eau froide et chaude
  - Climatisation ou chauffage (en fonction des conditions climatiques)
6. Le client doit garantir un niveau minimum de normes de travail et de sécurité pour le personnel de service du fournisseur, y compris :
  - Poste de travail de bureau avec les équipements pour travailler
  - Possibilité de stockage antivol à proximité du lieu d'intervention
  - Accès à Internet
  - Premiers secours (secouristes, équipement de premiers secours) et accès aux soins médicaux si nécessaire
7. Le client est tenu d'effectuer les paiements dans les délais impartis.
8. Le cas échéant, le client prépare le chantier, travaux de bétonnage et de fondation compris, conformément aux exigences du fournisseur.

9. Le client est responsable de la mise à disposition d'outils, d'engins de levage et de grues conformément aux exigences du fournisseur.
10. Les pièces détachées et d'usure nécessaires doivent être mises à disposition par le client. Le personnel de service du fournisseur n'installe que des pièces détachées ou d'usure d'origine.
11. Si nécessaire, le client met à disposition du personnel formé et non formé conformément aux exigences du fournisseur. Au moins une personne du client est responsable et parle l'allemand et/ou l'anglais.
12. La mise à disposition d'une alimentation en énergie suffisante, de matériaux auxiliaires, etc. conformément aux exigences du fournisseur relève de la responsabilité du client.
13. Le cas échéant, le client fournira tout matériel nécessaire à la réalisation des essais de performance et apportera son soutien pour lesdits essais si nécessaire.
14. Dans le cas d'interventions de service nécessaires en raison de défauts sous garantie et dont le fournisseur est responsable, le fournisseur rembourse au client tous les coûts manifestement ainsi occasionnés en vertu des alinéas 9-13 ci-dessus.

## V. Obligations du fournisseur et de son personnel de service

1. Avant le départ, le fournisseur transmet au client les données personnelles du personnel de service comme le nom, le numéro de passeport, la date de naissance et le sexe.
2. Le fournisseur n'emploie que du personnel de service qualifié et expérimenté, capable de lire et d'expliquer les dessins et parlant couramment l'allemand et l'anglais, sauf si d'autres compétences linguistiques ont été convenues.
3. Le personnel de service du fournisseur dispose de bonnes compétences sociales et est capable de former le personnel du client de manière exhaustive et compréhensible.
4. Le personnel de service détaché porte un équipement de protection individuelle approprié qu'il apporte lui-même.
5. Il incombe au fournisseur de s'assurer que son personnel de service a reçu toutes les vaccinations requises et qu'il dispose d'une couverture d'assurance suffisante.
6. Si le personnel de service envoyé tombe malade ou est victime d'un accident, qui ne permet pas de poursuivre l'intervention de service, le fournisseur doit prévoir un remplacement dans un délai raisonnable. Tous les coûts qui en découlent directement sont à la charge du fournisseur.
7. Le fournisseur est responsable du paiement de la taxe sur les services dans le pays du client, dans la mesure où une telle taxe est due. La taxe sur la valeur ajoutée n'est pas incluse et doit être payée par le client.

## VI. Temps de travail

1. Le temps de travail journalier du personnel de service du fournisseur est de 8 heures par jour, les heures de travail allant au-delà sont des heures supplémentaires. Au total, la durée du travail quotidien, heures supplémentaires comprises, ne doit pas dépasser 10 heures et la durée du travail hebdomadaire ne doit pas dépasser 48 heures.
2. Une pause d'au moins 11 heures doit être observée entre la fin d'une journée de travail et le début de la suivante. Si le temps de travail par jour est de 6 heures, le personnel de service du fournisseur a droit à une pause d'au moins 30 minutes ; si le temps de travail par jour est supérieur à 9 heures, le temps de pause est porté à min. 45 minutes.
3. Les heures de travail effectuées le week-end et les jours fériés font l'objet d'une rémunération supplémentaire. Les week-ends et jours fériés sont déterminés en fonction du pays du client.
4. Les temps de déplacement comptent comme temps de travail.
5. Les temps morts, dont le client est responsable, sont facturés comme temps de travail. Si le temps mort est imputable au fournisseur, ce temps ne sera pas facturé.
6. Le temps de travail est congné quotidiennement par écrit par le personnel de service du fournisseur et doit être signé régulièrement par une personne responsable du client.
7. Si l'intervention de service dure plus de 3 mois sans interruption, le personnel de service du fournisseur a le droit de rentrer chez lui. Les frais de déplacement ainsi occasionnés sont à la charge du client.

## VII. Dépenses et factures

Sauf accord contraire et si aucun prix forfaitaire n'a été convenu, les coûts sont supportés de la manière suivante :

1. Frais pour l'aller/retour : les billets d'avion ou de train sont réservés par le fournisseur et facturés au client. Pour les voyages de moins de 6 heures, on réserve la classe économique pour les vols et la 2e classe en train. Pour les voyages d'une durée de 6 heures ou plus, la réservation se fait en Premium Economy ou Business Class ou 1ère classe. En cas de voyage aller/retour avec son propre véhicule, le fournisseur facturera des frais de déplacement d'un montant de 0,80 EUR/km.
2. Frais supplémentaires pour des changements de réservations ou un excédent de bagages : tous les frais occasionnés par des changements de réservations ou un excédent de bagages sont supportés par le fournisseur et facturés au client, sauf si les frais sont clairement occasionnés par le fournisseur.
3. Transfert sur place : si le personnel de service du fournisseur arrive par train ou par avion, le client organise et paye le transfert de/vers l'aéroport ou la gare et les transferts quotidiens de/vers le chantier. En cas de déplacement avec son propre véhicule, les déplacements seront facturés avec un montant de 0,80 EUR/km.
4. Hébergement et ravitaillement : Tous les frais d'hébergement et de ravitaillement sur le chantier pour le personnel de service du fournisseur sont à la charge du client. Les repas en dehors du chantier sont à la charge du personnel de service. Les frais annexes sont inclus dans les tarifs des services et ne doivent pas être payés séparément.
5. Autres dépenses : Le fournisseur supporte les frais occasionnés par les assurances et vaccins, si nécessaires. Le fournisseur supporte les frais de visa et de permis de travail, qu'il facturera au client.
6. Le temps de travail du personnel de service du fournisseur est facturé quotidiennement sur la base de relevés des heures de travail. Les tarifs journaliers sont ceux indiqués dans l'offre du fournisseur ou dans le contrat.

# HAZEMAG Systems GmbH – Conditions Générales pour les Interventions de Service

The logo for HAZEMAG, featuring the word "HAZEMAG" in a bold, white, sans-serif font, centered within a dark blue rectangular background. A thin white horizontal line is positioned directly beneath the text.

7. Les heures supplémentaires sont calculées à l'heure sur la base des relevés de temps de travail. Les taux sont ceux indiqués dans l'offre du fournisseur ou dans le contrat.
8. Les prestations de service sont facturées mensuellement. Sauf accord contraire, le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de facturation.
9. Si un prix forfaitaire a été convenu, les frais pour l'aller/retour, l'hébergement, le ravitaillement et les autres dépenses sont inclus. Le temps de travail dépassant le temps de travail convenu par semaine est facturé comme heures supplémentaires en plus du forfait.

**HAZEMAG Systems GmbH**  
**Willstätterstrasse 15**  
**40549 Düsseldorf**  
**Allemagne**