

Olympus Suisse SA

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES PRESTATIONS DE SERVICE APRÈS-VENTE EN LIEN MÉDICAUX

1. Généralités

- 1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente pour les prestations de service après-vente (ci-après «Conditions de service après-vente») s'appliquent à toutes les commandes ayant pour objet la fourniture de prestations de service après-vente (ci-après «Prestations de service après-vente») telles que, en particulier, les réparations, les mesures d'entretien, la hotline, les formations, la (télé-)maintenance, la vérification des dispositifs médicaux et d'autres appareils médicaux (ci-après «Appareils») par Olympus Suisse SA et ses succursales (ci-après «Olympus») à ses clients (ci-après «Client»). Les Conditions de service après-vente s'appliquent uniquement lorsque le Client est une personne morale, une entreprise individuelle inscrite au registre du commerce (art. 931 du Code des obligations suisse (CO)) ou une association ou un établissement de droit public (art. 52 et suivant du Code civil suisse).
- 1.2 Les présentes Conditions de service après-vente s'appliquent à toutes les Prestations de service après-vente de l'ensemble de la relation commerciale (y compris aux transactions futures dans le cadre de relations commerciales existantes). Les Conditions Générales de Contrat d'Olympus pour la clientèle professionnelle (consultables à l'adresse www.olympus.ch/company/de/imprint/, ci-après «CGC») s'appliquent également en complément des présentes Conditions de service après-vente. En outre, en cas de contradictions ou de dispositions divergentes, les présentes Conditions de service après-vente prévaudront sur les CCG.
- 1.3 Olympus fournit des Prestations de service après-vente pendant les heures de service suivantes:
du lundi au vendredi: de 08:00 à 17:00 heures.

2. Établissement de la commande de service après-vente

- 2.1 Le Client passe une commande de service après-vente soit en envoyant un Appareil en utilisant le formulaire de service après-vente d'Olympus conf. au point 2.2 soit en prenant contact de toute autre manière dans le but de convenir d'un rendez-vous sur place conf. au point 2.3.
- 2.2 En cas d'envoi d'un Appareil afin de passer une commande de service après-vente, l'envoi doit être accompagné du formulaire de service après-vente d'Olympus complété et signé par le Client (consultable à l'adresse www.olympus.ch/imprint/). L'envoi de l'Appareil avec le formulaire de service après-vente est considéré comme une offre du Client de conclusion d'une commande de service après-vente selon les informations fournies dans le formulaire de service après-vente, c'est-à-dire comme la commande de la création d'un devis payant et/ou la commande de la réparation de l'Appareil envoyé.

Sauf indication contraire du Client dans le formulaire de service après-vente d'Olympus, la commande passée par le Client impose que la réparation soit effectuée immédiatement, dans la mesure où les frais de réparation ne dépassent pas un montant de CHF 1'000,00 (TVA en sus). En cas de frais de réparation dépassant ce seuil, un devis payant sera tout d'abord établi conformément au point 3. Pour les Clients disposant déjà d'un contrat existant avec Olympus pour la fourniture de Prestations de service après-vente, aucun devis ne sera établi avant l'exécution d'une réparation.

Dans la mesure où Olympus peut exécuter la commande de réparation sans déroger aux indications fournies dans le formulaire de service après-vente et sans devis préalable, aucune déclaration d'acceptation distincte ne sera nécessaire de la part d'Olympus. La commande de service après-vente est établie par l'exécution sans réserve de la Prestation de service après-vente demandée. Dans le cas contraire, Olympus contactera le Client pour convenir de l'étendue des Prestations de service après-vente ou pour la transmission du devis. Si un dispositif médical étanche et non retraité est envoyé en réparation, si le retraitement n'a pas été pleinement mentionné sur le formulaire de service après-vente d'Olympus, si le formulaire de service après-vente n'est pas envoyé avec l'Appareil ou si le retraitement n'a pas été mentionné dans le courrier d'accompagnement de façon analogue aux contenus du formulaire de service après-vente d'Olympus, Olympus se réserve le droit de facturer la dépense raisonnable pour le retraitement de l'Appareil.

- 2.3 Dans la mesure où un envoi de l'Appareil concerné n'apparaît pas possible ou pas approprié dans le but de fournir les Prestations de service après-vente (en particulier en cas d'Appareils volumineux tels que des machines de retraitement pour endoscopes), le Client prendra contact avec Olympus dans le but de définir la marche à suivre. Olympus informera le Client sur la possibilité de réaliser la réparation de l'Appareil concerné sur place et conviendra, le cas échéant, d'un rendez-vous sur site avec le Client. L'étendue concrète de la Prestation de service après-vente due sera convenue entre Olympus et le Client dans le cadre du rendez-vous sur site. Le personnel d'Olympus intervenant sur site vérifiera en particulier si la Prestation de service après-vente peut être fournie aisément ou si un contrôle préalable de la charge de travail attendue et/ou la création d'un devis est nécessaire conformément au point 3. Dans la mesure où le Client souhaite que la Prestation de service après-vente soit réalisée sans l'établissement préalable d'un devis écrit et sauf accord contraire au cas par cas, Olympus fournira la prestation souhaitée sans devis écrit et facturera au Client les prestations fournies sur la base des dépenses réelles.
- 2.4 Olympus ne fournira aucune prestation de réparation pour les Appareils pour lesquels l'approvisionnement en pièces de rechange n'est plus possible. Olympus en informera le Client de manière correspondante. Dans la mesure où le Client a envoyé l'Appareil concerné pour réparation conformément au point 2.2, l'Appareil sera retourné au Client (cf. point 8).
- 2.5 La maintenance des Appareils et/ou des pièces de rechange concernés par une modification de leur construction ou par une intervention les modifiant au sens du point 10.4 peut être exclue.
- 2.6 Sauf disposition contraire dans les accords entre les parties, toute commande de réparation se réfère dans chaque cas à la réparation du défaut spécifié par le Client, sans qu'Olympus soit tenue de contrôler la fonctionnalité des groupes de pièces non concernés par le défaut.
- 2.7 Le Client supporte les frais encourus par Olympus en raison d'une annulation moins de 24 heures avant la date convenue pour le service après-vente ou en raison de l'accès non garanti aux Appareils.

3. Vérification de la charge de travail et devis

- 3.1 La détermination des coûts pour la Prestation de service après-vente demandée requiert en principe un démontage partiel. Dans le cadre du démontage partiel, Olympus vérifie systématiquement et dans la limite de ce qui est acceptable, si des pièces de tiers (c'est-à-dire des pièces de fabricants n'ayant pas été utilisées initialement dans les Appareils d'origine) ont été intégrées dans les Appareils concernés ou si des modifications non conformes (par ex. dans le cadre de réparations précédentes non réalisées par Olympus ou du fait de l'utilisation d'autres

produits chimiques que ceux indiqués dans la notice d'utilisation) pouvant manifestement nuire à la réparation ou à l'utilisation de l'Appareil ont été apportées. Si des pièces de tiers intégrées ou des modifications non conformes entraînent des coûts supplémentaires pour la détermination de l'ampleur du service après-vente, Olympus le signalera au Client et lui demandera d'approuver ces coûts. Olympus peut également proposer au Client d'exécuter la commande de réparation sous réserve que le Client accepte un démontage des pièces de tiers moyennant le paiement et l'installation de pièces de rechange d'origine. Si le Client refuse qu'Olympus détermine, moyennant paiement, l'ampleur du service supplémentaire ou s'oppose au démontage des pièces de tiers moyennant paiement et à l'installation de pièces de rechange d'origine et souhaite que la commande de service après-vente soit exécutée sans vérification supplémentaire ou sans démontage des pièces de tiers et sans installation de pièces d'origine, Olympus ne sera pas responsable en cas d'éventuels effets dommageables ou augmentant le danger causés par les pièces de tiers ou les modifications non conformes, à condition qu'Olympus ait signalé cette exclusion de responsabilité avant de poursuivre l'exécution et ait accepté la commande.

- 3.2 Si Olympus établit un devis (cf. point 2.2, paragr. 2), la transmission du devis constitue une offre de conclusion d'une commande de réparation envers le Client. Sauf indication contraire dans le devis, l'offre de réparation soumise avec le devis expire 3 (trois) mois après sa transmission au Client, à moins que le Client n'accepte la commande de réparation sur la base du devis. En l'absence de réponse au devis dans ce délai, l'Appareil est généralement retourné au Client dans son état non réparé, aux frais du Client (cf. point 7).
- 3.3 Une fois la commande de service après-vente passée sur la base d'un devis, s'il s'avère que la prestation ne peut pas être fournie sans dépasser le montant indiqué dans le devis de plus de 10 % (dix pour cent), Olympus informera immédiatement le Client du dépassement attendu du devis. Le Client est autorisé à résilier la commande de service après-vente pour ce motif. Si le Client ne résilie pas la commande, la commande de service après-vente sera exécutée malgré le dépassement du devis et le Client sera tenu de payer la rémunération convenue pour l'exécution complète de la commande. En cas de résiliation de la commande de service après-vente, le Client renonce à la poursuite de l'exécution de la commande de service après-vente. Olympus retournera au Client l'Appareil concerné dans l'état dans lequel il se trouvait au moment de l'entrée en vigueur de la résiliation. Olympus est en outre autorisée à facturer au Client une partie de la rémunération correspondant aux prestations déjà fournies ainsi que les dépenses non comprises dans la rémunération pour les prestations non encore fournies. Les éventuelles demandes de dommages-intérêts du Client en raison d'un dépassement du devis restent inchangées.
- 3.4 L'établissement d'un devis par Olympus est payant. Olympus est autorisée à exiger une rémunération au tarif en vigueur pour un maximum de deux heures de travail d'un employé de service qualifié, jusqu'à un maximum de 362,50 CHF, TVA et frais de port en sus.

4. Prix et conditions de paiement

En ce qui concerne les prix et les modalités de paiement des Prestations de service après-vente fournies, il est renvoyé aux points 3.1 et 3.2 ainsi qu'au point 4 des Conditions Générales de Contrat en plus des dispositions des points 2 et 3 des présentes Conditions de service.

5. Exécution de la réparation et maintenance

- 5.1 Les pièces remplacées lors d'une réparation seront éliminées de manière appropriée, à moins que le Client n'ait déclaré au moment de la commande, conformément au formulaire de service après-vente d'Olympus, qu'il souhaitait que les pièces remplacées lui soient retournées. Dans ce cas, les

pièces seront retournées au Client à ses frais. Dans le cas contraire, Olympus facturera à sa discrétion un forfait maximal de CHF 16,00 (TVA en sus) pour l'élimination de toutes les pièces remplacées.

- 5.2 Le Client sera responsable de l'emballage adéquat de l'Appareil en cas d'envoi à Olympus. En cas d'envoi, les petits accessoires (par ex. les vannes d'air/d'eau ou les capuchons d'étanchéité) doivent faire l'objet d'un emballage séparé. Olympus n'assumera aucune responsabilité en cas de perte de petits accessoires n'ayant pas été emballés séparément. Tout dommage causé aux Appareils du Client et aux Appareils de prêt par un emballage inadéquat sera facturé au Client.
- 5.3 En cas de réparation entrant dans le cadre d'un FRSC (Full Risk Service Contract), il s'agit d'une prestation d'assurance. Les pièces remplacées deviennent la propriété d'Olympus.
- 5.4 Olympus se réserve le droit de faire appel à des tiers appropriés pour exécuter les Prestations de service après-vente. Olympus est en particulier autorisée à transmettre les Appareils d'autres fabricants à un atelier agréé du fabricant pour leur entretien. La responsabilité d'Olympus n'est pas impactée par le recours à des tiers.
- 5.5 Sauf dispositions contraires d'accords entre les parties, Olympus n'est en aucun cas tenue d'exécuter les Prestations de service après-vente dans un délai précis.
- 5.6 Olympus est soumise aux dispositions réglementaires contraignantes en ce qui concerne les prestations offertes. Si des processus certifiés sont concernés, les instructions contraires du Client ne pourront pas être prises en considération.
- 5.7 Dans la mesure où les Prestations de service après-vente incluent des conseils en matière d'hygiène (notamment des conseils en matière d'hygiène dans le cadre du retraitement des endoscopes flexibles), ces conseils en matière d'hygiène n'entraînent pas une certification. Le Client, qui procède au retraitement des Appareils, est seul responsable d'après l'Ordonnance sur les dispositifs médicaux et les bonnes pratiques de retraitement des dispositifs médicaux.
- 5.8 Il est renvoyé au point 9 des CGC en ce qui concerne les éventuelles combinaisons de dispositifs médicaux.

6. Procédure particulière dans le cas d'optiques

- 6.1 Les optiques envoyées ne sont pas réparées. Sauf indication contraire sur le formulaire de service après-vente, le Client recevra une optique de remplacement remise à neuf ou retraitée contre le paiement du prix en vigueur correspondant pour le remplacement; l'optique du Client envoyée devient la propriété d'Olympus à la livraison de l'Appareil de remplacement.
- 6.2 Si, à la demande du Client, les optiques de remplacement sont livrées avant que les anciennes optiques ne soient reçues par Olympus, le Client sera tenu d'envoyer ses anciennes optiques à Olympus dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant la réception des optiques de remplacement.

7. Retour des appareils non réparés

- 7.1 Si le Client ne passe pas de commande de réparation dans les 3 (trois) mois faisant suite à l'établissement du devis, l'Appareil sera retourné dans son état démonté. Dans ce cas, Olympus facturera une rémunération pour le devis à hauteur de CHF 362,50, TVA et frais d'expédition en sus.
- 7.2 Un retour de l'Appareil non réparé dans l'état où il se trouvait lorsqu'il a été reçu par Olympus, c'est-

à-dire assemblé et non réparé, est uniquement possible à la demande expresse du Client et à la discrétion d'Olympus. Dans ce cadre, l'Appareil sera remis dans l'état où il se trouvait lorsqu'il a été reçu par Olympus en assemblant les pièces de l'Appareil ayant été démontées pour les besoins de l'évaluation et de l'établissement du devis. Pour la charge de travail occasionnée par le montage souhaité de l'Appareil non réparé, Olympus peut facturer à sa discrétion une indemnité appropriée d'un montant maximal de CHF 750,00, TVA en sus.

- 7.3 Le fait de restaurer l'Appareil dans l'état donné au moment de sa réception par Olympus sur demande expresse du Client ne saurait justifier une confiance dans la fonctionnalité de l'Appareil chez le Client. Dans ce cas, Olympus ne sera pas responsable de la fonctionnalité et de la sécurité de l'Appareil monté non réparé. L'Appareil sera transféré au Client en tant qu'Appareil défectueux. Dans un tel cas, Olympus déconseille expressément de continuer à utiliser l'Appareil.
- 7.4 Les points 7.1 à 7.3 précédents ne s'appliquent pas si, au cours de l'exécution d'une réparation ou d'une maintenance basée sur une commande de service après-vente existante, des besoins de réparation supplémentaires qui ne sont pas couverts par l'étendue des prestations de la commande de service après-vente existante ont été identifiés et si Olympus a par conséquent établi un devis pour la réparation supplémentaire. Si le Client refuse la réparation supplémentaire dans ce cas, le Client sera autorisé à résilier la commande de service après-vente existante. En cas de résiliation de la commande de service après-vente existante, les dispositions du point 3.3 s'appliquent mutatis mutandis. Dans le cas contraire, le montage de l'Appareil et le retour au Client ont lieu conformément à la commande de service après-vente existante. Olympus ne sera toutefois pas responsable de la fonctionnalité et de la sécurité de l'Appareil monté sans la réparation supplémentaire. L'Appareil sera transféré au Client en tant qu'Appareil défectueux. Dans un tel cas, Olympus déconseille expressément de continuer à utiliser l'Appareil.

8. Expédition

- 8.1 Le Client est tenu d'emballer la Marchandise de façon appropriée pour le transport aux fins de son envoi à Olympus conformément au point 2.2 et d'assurer la Marchandise de manière suffisante contre tout dommage et toute perte. Olympus n'assume aucune responsabilité quant aux dommages (y compris en cas de perte) survenant pendant le transport.
- 8.2 Le retour au Client est effectué aux frais et aux risques du Client par un partenaire d'expédition et de messagerie d'Olympus selon ses conditions en vigueur à ce moment-là. Sur demande du Client, Olympus souscritra une assurance suffisante pour le retour aux frais du Client.
- 8.3 Les frais de retour sont indiqués dans le devis. Si cela ne devait pas être le cas à titre exceptionnel, le Client ne serait pas dispensé de rembourser les frais raisonnables occasionnés par le retour. Des prestations spéciales (par ex. trajet simple du messenger) seront facturées après concertation.

9. Validation

- 9.1 Dans la mesure où le droit relatif aux contrats d'ouvrage (art. 363 et suivants du CO) s'applique aux Prestations de service après-vente dues (par ex. en cas de prestations de réparation) et sauf disposition contraire dans les présentes conditions ou sauf accord contraire au cas par cas, la validation se fonde sur les dispositions légales du droit relatif aux contrats d'ouvrage.
- 9.2 Une prestation d'ouvrage sera dans tous les cas considérée comme validée si Olympus a fixé au Client un délai raisonnable pour la validation et que le Client n'a pas refusé la validation dans ce délai, en indiquant au moins un défaut qui n'est pas simplement insignifiant et qui existe réellement ou qui est au moins évident d'un point de vue objectif.

- 9.3 Sauf si Olympus a explicitement fixé un autre délai pour la validation dans le cas du retour d'un Appareil, la validation des prestations d'ouvrage fournies doit être effectuée immédiatement, toutefois au plus tard dans la semaine suivant la réception par le Client de l'Appareil retourné.

10. Responsabilité en cas de défauts

- 10.1 Les contestations de défauts apparents peuvent uniquement être exercées par écrit dans les 14 (quatorze) jours faisant suite à la réception de l'Appareil.
- 10.2 Les actions en garantie du Client résultant de Prestations de service après-vente – y compris les actions en garantie concernant des pièces de rechange installées dans le cadre de la Prestation de service après-vente – sont régies par les dispositions légales, sous réserve toutefois que les actions au titre du droit relatif aux contrats d'ouvrage (par ex. dans le cas de prestations de réparation) se prescrivent par un an. Le délai de prescription pour les actions en garantie d'après le droit relatif aux contrats d'ouvrage commence à courir à la validation.
- 10.3 Toute responsabilité pour défaut est exclue en cas d'usure normale et typique du produit (par ex. d'usure des caoutchoucs de pliage perforés ou de modification du jeu de pliage) ainsi qu'en cas de réductions fonctionnelles causées par une utilisation non conforme. L'utilisation non conforme comprend en particulier les erreurs d'utilisation telles qu'une obstruction de la buse de l'endoscope ou du canal d'aspiration en raison d'une utilisation excessive, notamment en raison de l'aspiration de matières du corps humain (par ex. de tissus, de cellules, de fluides corporels coagulés), dont le volume dépasse les dimensions de la buse et du canal d'aspiration. L'utilisation non conforme comprend également l'utilisation de produits chimiques autres que ceux indiqués dans la notice d'utilisation, dans la mesure où cela entraîne des dommages à l'Appareil concerné (par ex. en raison d'une incompatibilité des matériaux).
- 10.4 Les modifications de la construction ou les interventions modifiant les Appareils de quelque nature que ce soit (par ex. l'utilisation de composants non originaux ou de construction similaire, le chargement de logiciels tiers) ainsi que les manipulations de l'Appareil de quelque nature que ce soit (par ex. une réparation par des personnes non autorisées ou disposant de qualifications insuffisantes) après l'achèvement de la Prestation de service après-vente due par Olympus entraînent également la perte des droits à la responsabilité pour défauts.

11. Responsabilité

- 11.1 Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions de service, Olympus est responsable en cas de violation d'obligations contractuelles et non contractuelles conformément aux dispositions légales applicables ainsi que conformément aux points 11.2 à 11.3 des CGC.
- 11.2 La responsabilité d'Olympus concernant les dommages consécutifs aux défauts et les dommages indirects tels qu'une perte de bénéfice en raison d'un retard de la prestation est limitée à un montant correspondant au maximum à 25% de la valeur nette de la commande, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.