

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SAV

de la société Rosenbauer International AG, FN 78543 f, LG Linz  
de la société Rosenbauer Österreich GmbH., FN 86625 s, LG Linz  
de la société Rosenbauer Brandschutz GmbH, FN 86385 m, LG Linz  
de la société Rosenbauer E-Technology Development GmbH, FN 477072 b, LG Linz

### 1. DÉTERMINATIONS DES TERMES

Au sens des présentes conditions générales de SAV (« Conditions de SAV ») est/sont :

- 1.1 « Vous » ou « Mandant » : le client mandatant la Rosenbauer International AG ou la Rosenbauer Österreich GmbH ou la Rosenbauer E-Technology Development GmbH ou la Rosenbauer Brandschutz GmbH.
- 1.2 « Nous » ou « Mandataire » : Rosenbauer International AG ou Rosenbauer Österreich GmbH ou Rosenbauer E-Technology Development GmbH ou Rosenbauer Brandschutz GmbH.
- 1.3 « Prestations SAV » : les prestations de réparation et de SAV du mandataire. Pour toutes les prestations de SAV du mandataire (à l'exception des prestations de SAV en raison d'obligations de garantie existantes sur des appareils et pièces livrés), les présentes conditions de SAV s'appliquent. Le mandataire ne reconnaît pas de conditions contraires ou - même en partie uniquement - divergentes des conditions de SAV du mandant, à moins que leur validité ne soit expressément approuvée par écrit. L'absence d'objection ne signifie en aucun cas l'approbation du mandataire à de telles conditions du mandant. En complément aux présentes conditions de SAV s'appliquent les Conditions générales de vente de la société contractante du groupe (Rosenbauer International AG, Rosenbauer Österreich GmbH, Rosenbauer E-Technology Development GmbH, Rosenbauer Brandschutz GmbH), disponibles à tout moment sur la page d'accueil sur [www.rosenbauer.com/agb](http://www.rosenbauer.com/agb) et pages suivantes ou transmises sur demande.

### 2. CONTENU DES PRESTATIONS DE SAV

- 2.1 Les prestations de SAV sont en principe fournies par le mandataire uniquement après attribution d'un ordre de SAV par le mandant. Leur exécution est effectuée après l'accord et dans le cadre des possibilités personnelles et temporelles du mandataire.
- 2.2 Le contrat concernant la fourniture des prestations de SAV (nommé « Contrat de SAV » ou « Accord de SAV ») est conclu soit par la confirmation écrite (par fax ou courriel) du mandataire, soit par le début de l'exécution de la prestation de SAV.
- 2.3 Les prestations de SAV sont en principe fournies pendant les heures de bureau normales du mandataire (jours ouvrables, c.- à-d. lun-jeu 7h00-17h00 et ven 7h00-13h00). Sur demande du mandant, le mandataire exécute des prestations de SAV également en dehors des heures de bureau normales, toutefois exclusivement contre facturation des coûts supplémentaires conformément au point 4.3.
- 2.4 Nous nous réservons le droit de faire effectuer des prestations de SAV par nos partenaires de service certifiés.
- 2.5 Les prestations de SAV sont effectuées si possible chez le mandant. Si cela est impossible, elles sont en principe effectuées chez le mandataire ou chez des partenaires de service certifiés. Le mandataire peut toutefois choisir d'autres lieux appropriés pour l'exécution des prestations de SAV (par ex. ateliers spécialisés pour les camions). Si les travaux doivent être effectués sur le site du mandataire, le mandant expédie à ses frais et à ses risques les appareils défectueux ou les pièces d'appareil au mandataire. Le mandant supporte également les frais et les risques pour le renvoi. Si des prestations de SAV sont effectuées chez le mandant, les frais de déplacement et de voyage correspondants du mandataire doivent être remboursés.
- 2.6 Si au cours d'une intervention de SAV, le mandant souhaite faire entretenir des appareils autres que ceux mentionnés dans l'ordre de SAV ou supplémentaires ou obtenir des prestations de SAV supplémentaires, un ordre de SAV correspondant doit être attribué. Des accords contraignants peuvent uniquement être conclus avec la direction du SAV du mandataire.
- 2.7 L'ordre de SAV comprend également l'autorisation d'effectuer les essais nécessaires et appropriés ou des essais de conduite et de transfert.

### 3. COÛTS

Les coûts de la prestation de SAV sont dans tous les cas à la charge du mandant, peu importe s'il peut refacturer les coûts. Aucune reddition des comptes du mandataire à un tiers n'a lieu.

### 4. COÛTS / FRAIS DE DÉPLACEMENT / PAIEMENT

- 4.1 Le calcul du temps de déplacement et des frais de déplacement pour l'aller et le retour vers et depuis le mandant ou l'emplacement de l'objet du SAV est effectué à partir de la base de SAV compétente, à moins qu'un forfait de déplacement n'ait été convenu.
- 4.2 Nos prix catalogue s'appliquent pour nos prestations de SAV. Ceux-ci reposent sur les sites de SAV respectifs. Nos prix catalogue s'entendent hors TVA légale.
- 4.3 Pour les travaux en dehors de nos heures de bureau conformément au point 2.4, nous calculons les suppléments suivants sur nos prix catalogue nets :
  - lun-ven, en dehors des heures de bureau + 25 %
  - samedi + 50 % dimanche et jour férié + 100 %.
- 4.4 Le paiement de nos prestations de SAV est exigible sans déduction dans les 14 jours après réception de la facture.
- 4.5 La compensation de créances du mandataire par des créances du mandant est exclue.

## **5. DEVIS ESTIMATIF / ANNULATION**

5.1 Le mandant peut fixer des limites de coûts au mandataire lors de la conclusion du contrat (montants nets) pour les prestations de SAV. Si la prestation de SAV ne peut pas être effectuée à ces coûts ou si l'exécution de travaux supplémentaires ou l'utilisation de pièces ou matériaux supplémentaires se révèle nécessaire, les coûts peuvent être dépassés de 15 % par le mandataire, sans que le mandant n'en soit informé. S'il apparaît que, dans l'intérêt d'une exécution correcte, les coûts sont dépassés de plus de 15 %, le mandant doit en être informé. Si le mandant n'exprime pas son refus dans un délai d'une semaine, le dépassement annoncé est considéré comme accepté.

5.2 Sur demande du mandant, nous établissons un devis estimatif écrit et contraignant. Celui-ci est payant, sauf accord contraire.

5.3 L'annulation d'un ordre confirmé doit être effectuée par écrit par le mandant. Le point 8 s'applique pour les coûts en cas d'annulation et de résiliation.

## **6. COOPÉRATION DU MANDANT**

6.1 Le mandant s'assure que la prestation de SAV sur place peut commencer immédiatement après l'arrivée du personnel de SAV du mandataire et être menée à terme sans délai. L'accessibilité aux installations sur lesquelles les prestations de SAV doivent être effectuées doit être garantie à tout moment et sans danger. Les conditions de travail du personnel de SAV doivent être agencées de sorte qu'il soit possible de travailler dans le respect de toutes les prescriptions, en particulier celles relatives à la prévention des accidents.

6.2 Le mandant tient toutes les installations techniques nécessaires pour l'exécution de la prestation de SAV opérationnels et les met à disposition, ainsi que tous les consommables et combustibles nécessaires.

6.3 Le mandant met à disposition le personnel technique nécessaire pour la commande correcte des installations techniques.

6.4 Si nécessaire, le mandant doit mettre à disposition un interprète.

6.5 Le mandant doit fournir gratuitement toutes les obligations de coopération mentionnées dans les présentes conditions de SAV. Si le mandant ne remplit pas ses obligations, le mandataire est autorisé, mais toutefois pas obligé, à effectuer les opérations incombant au mandant à sa place et à ses frais, ou encore à résilier le contrat de SAV après détermination d'un délai supplémentaire approprié pour le rattrapage des opérations de coopération.

## **7. INTERRUPTION DES PRESTATIONS DE SAV / RETARD**

7.1 Les prestations de SAV sont en principe effectuées d'une traite sans interruption. Si cela est impossible pour des raisons qui ne sont pas imputables au mandataire ou à son personnel de SAV, le mandant doit prendre en charge les coûts occasionnés, en particulier pour les allers et retours supplémentaires du personnel de SAV. Cela vaut également lorsque des pièces de rechange nécessaires dans le cadre de l'exécution des travaux de SAV doivent être achetées. Dans tous ces cas, le mandataire s'efforce de mener à terme la prestation de SAV aussi rapidement que possible, toutefois contre remboursement des coûts supplémentaires.

7.2 Le mandataire est autorisé à interrompre brièvement une prestation de SAV en cours chez le mandant lorsque le personnel de SAV employé est sollicité d'urgence autre part (par ex. en raison de dysfonctionnements aigus à éliminer immédiatement chez un autre client). Le mandataire prend en charge les coûts supplémentaires occasionnés à l'exclusion de demandes de dommages et intérêts du mandant en raison de l'interruption. L'interruption est restreinte au minimum nécessaire.

7.3 Si la prestation de SAV est retardée par des mesures dans le cadre de conflits de travail, notamment de grève et de lock-out, ainsi que l'émergence de circonstances qui ne sont pas imputables au mandataire, le mandant accepte d'ores et déjà une prolongation adéquate du délai de montage, à l'exclusion de demandes de dommages et intérêts.

## **8. RÉSILIATION DU MANDANT**

Si le mandant résilie le contrat de SAV, la rémunération convenue est due au mandataire. Le droit à la rémunération doit toutefois, sur demande du mandant, être réduit de tout ce que le mandataire s'est épargné du fait de la cessation de la prestation de SAV.

## **9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET DROIT DE RÉTENTION**

9.1 Toutes les pièces/marchandises livrées et montées restent la propriété du mandataire jusqu'au paiement intégral. Si une association avec l'objet du SAV a lieu en raison de l'intégration de pièces/marchandises, le mandataire obtient la propriété conjointe de l'objet du SAV dans la proportion de la valeur facturée de la prestation de SAV fournie.

9.2 Le mandataire dispose d'un droit de rétention sur l'objet du SAV du fait de toutes ses créances résultant de l'ordre de SAV, en particulier également en ce qui concerne l'indemnisation des dépenses nécessaires et utiles ainsi que des dommages occasionnés par le mandant.

## **10. GARANTIE ET RESPONSABILITÉ**

10.1 Le délai de garantie pour les prestations de SAV effectuées s'élève à 12 mois à partir de la remise / réception de la prestation de SAV (pièces de rechange 6 mois). Les éventuels défauts des prestations de SAV doivent être immédiatement signalés par écrit au mandataire, au plus tard toutefois dans un délai de 3 jours après la remise/réception de la prestation de SAV par le mandant, sous peine de perte de tous les droits de garantie, droits à l'erreur et à des dommages et intérêts (y compris le droit de garantie pour dommages consécutifs au défaut). Du reste, les dispositions légales relatives à l'obligation de réclamation s'appliquent.

10.2 En cas de réclamations justifiées, le mandataire accorde une garantie par le biais de l'amélioration ultérieure de la prestation de SAV incorrecte. Le mandant dispose de droits de garantie allant au-delà de ce cadre uniquement en cas d'échec de l'amélioration ultérieure.

10.3 Pour les dommages, le mandataire doit verser des dommages et intérêts uniquement dans la mesure où il est possible de

prouver une intention délibérée ou une négligence grave flagrante de sa part. Cela ne vaut pas pour les dommages corporels. Pour les dommages consécutifs, en particulier pour la perte de profit et les dommages sur des tiers, toute responsabilité est exclue. En cas de dommages devant être indemnisés selon la loi sur la responsabilité du fait des produits (PHG), le mandataire est responsable uniquement conformément aux dispositions légales obligatoires. Si le mandant a versé une indemnisation conformément aux dispositions applicables de la PHG, tout recours contre le mandataire est exclu.

## **11. REMISE / RÉCEPTION**

11.1 Après la fin des travaux de SAV, le mandant doit immédiatement s'assurer de leur exécution correcte.

11.2 En cas de facturation sur une base horaire (ne s'applique pas pour les forfaits), le personnel de SAV doit présenter au mandant le certificat de travail avec les heures de déplacement et de travail inscrites pour qu'il le signe. Par sa signature, le mandant reconnaît irrévocablement l'exécution de la prestation de SAV conformément à l'ordre de SAV attribué. La remise / réception de la prestation de SAV par le mandant est également liée à la signature du certificat de travail ou encore à la remise ou à l'expédition de l'objet du SAV au mandant, la remise / réception est toutefois effectuée dans tous les cas avec la remise en service ou l'utilisation de l'objet du SAV.

11.3 La non-signature du certificat de travail ne permet pas au mandant d'empêcher la remise / réception. Si la remise est retardée sans que le mandataire n'ait commis de faute, elle est considérée (à moins que la remise n'ait déjà eu lieu, voir point 11.2) comme effectuée après écoulement de 14 jours calendaires après la notification de la fin de la prestation de SAV par notre direction de SAV par l'envoi d'une copie de l'ordre de SAV avec les heures de travail et de déplacement inscrites. Il en va de même dans le cas où aucune personne habilitée à signer n'est présente lors du départ du technicien de SAV et que la prestation de SAV effectuée ne peut donc pas être confirmée immédiatement par une signature.

## **12. SUPPORT DES RISQUES ET TRANSPORT**

12.1 Le transport aller et retour de l'objet du SAV incombe au mandant qui supporte également le risque de perte ou de détérioration lors du trajet.

12.2 Si le mandant a été informé de l'achèvement de la prestation de SAV et qu'il ne récupère pas en temps voulu l'objet du SAV contrairement à ce qui avait été convenu, les risques lui sont transférés. Le mandataire est autorisé à facturer des frais d'emplacement/d'entreposage appropriés à partir de la date d'enlèvement.

12.3 Si conformément au contrat, le transport est effectué par le mandataire, il a toujours lieu uniquement aux frais et aux risques du mandant.

## **13. PIÈCES USAGÉES**

13.1 Les pièces usagées remplacées doivent être conservées jusqu'à la date d'achèvement convenue, dans tous les cas jusqu'à la fin de la réparation de l'objet du SAV. Le mandant peut exiger leur restitution jusqu'à la date d'achèvement convenue ou, à défaut, jusqu'à la notification de l'achèvement. Sauf notification contraire expresse du mandant, qui doit avoir lieu au plus tard à ce moment, le mandataire est autorisé à mettre les pièces usagées au rebut.

13.2 Les éventuels coûts d'élimination sont à la charge du mandant.

## **14. ACCORDS ANNEXES**

Les accords annexes oraux au contrat de SAV et aux présentes conditions de SAV ne sont pas valables. Toute modification ou tout complément des présentes conditions de SAV requièrent un accord écrit, un courriel ou un fax satisfaisant cette obligation de présentation sous forme écrite.

## **15. CLAUSE DE SAUVEGARDE**

Si des dispositions des présentes conditions de SAV devaient être caduques, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. À la place de la disposition caduque, une disposition dont les effets sont aussi proches que possible de l'objectif économique des parties contractantes doit entrer en vigueur.

## **16. DROIT APPLICABLE / TRIBUNAL COMPÉTENT**

16.1 Le droit matériel autrichien s'applique pour toutes les relations juridiques entre le mandataire et le mandant. L'applicabilité de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et d'autres normes de renvoi non obligatoires est exclue d'un commun accord.

16.2 La seule juridiction compétente est le tribunal matériellement compétent pour le siège du mandataire. Le mandataire est toutefois autorisé à déposer un recours au siège du mandant.