

## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

Les présentes conditions générales de maintenance (ci-après « CGM ») ont pour objet de définir les termes et conditions régissant l'ensemble des ventes des prestations de maintenance et de formations à la maintenance (ci-après les « Prestations ») par la société HOFFMANN FRANCE (ci-après la « Société ») à ses clients professionnels (ci-après « le(s) Bénéficiaire(s) »), réalisées dans le cadre de la commercialisation de son Matériel (ci-après le « Matériel »). La Société et le Bénéficiaire sont dénommés ci-après séparément la « Partie » et ensemble les « Parties ».

### §1 Champ d'application

1.1. Les présentes CGM s'appliquent aux ventes de Prestations de maintenance relatives au Matériel qu'elle commercialise. Sont expressément exclues du champ d'application des présentes CGM, les armoires intelligentes « Smart Concept » dont les conditions de maintenance sont précisées dans un contrat de location spécifique.  
1.2. En cas d'incompatibilité entre les clauses figurant dans ces CGM et celles figurant dans tout contrat de maintenance spécifique conclu entre les Parties, les Parties conviennent expressément que les clauses du contrat spécifique devront prévaloir.  
1.3. Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGM sont systématiquement communiquées à tout Bénéficiaire qui en fait la demande à la Société, pour lui permettre de prendre connaissance des modalités de commercialisation des Prestations. Conformément à la réglementation en vigueur, la Société se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGM, en fonction des négociations menées éventuellement avec le Bénéficiaire, par l'établissement de conditions de maintenance particulières un d'un contrat de maintenance spécifique.  
1.4. Le Bénéficiaire reconnaît qu'il a pris intégralement connaissance des CGM, et qu'il les accepte sans restriction ni réserve, en procédant à la signature d'un bon de commande portant sur l'une quelconque des Prestations, suite à l'établissement d'un devis préalable par la Société. Toute dérogation aux présentes CGM doit être préalablement autorisée par la Société et constatée par écrit.  
1.5. Les ventes des Prestations ne sont parfaites qu'après acceptation expresse et par écrit de la commande du Bénéficiaire par la Société, qui s'assurera notamment de la disponibilité de ses intervenants, matérialisée par une confirmation de l'intervention.

### §2 Offre de Prestations – Passation des commandes – Annulations

2.1. L'offre de Prestations objet des présentes CGM est composée de toutes les prestations de maintenance, à savoir : la Hotline et les interventions à distance et/ou sur site du Bénéficiaire, ainsi que des formations à la maintenance préventive et de niveau 1.. Le détail de l'offre est consultable dans les établissements et au siège social de la Société, ainsi que sur simple demande du Bénéficiaire adressée à la Société qui lui communiquera l'offre par tous moyens.  
2.2. Les tarifs sont expressément agréés et acceptés par le Bénéficiaire suite à la réception d'un devis préalable établi sur sa demande par la Société, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.  
2.3. Les interventions de la Société se dérouleront soit à distance, soit sur le site du Bénéficiaire sur lequel le Matériel concerné a été installé, au choix de la Société selon la panne décrite par le Bénéficiaire, et aux dates et heures préalablement définies d'un commun accord entre les Parties.  
2.4. Toute modification, temporaire ou définitive, ou toute annulation de sa commande par le Bénéficiaire (et acceptée par la Société) ne peut être prise en considération que si elle est parvenue à la Société dans un délai de 72 heures au moins avant la date prévue pour l'intervention et/ou la formation. Les demandes de modification ou d'annulation sont obligatoirement formulées par écrit, à l'adresse suivante : HOFFMANN France - Service eBusiness - 1 rue Guy Lussac, F-67410 Drusenheim ou en envoyant un courrier électronique avec accusé de réception à ho-france@hoffmann-group.com. La Société peut à tout moment, sans préavis, apporter à la réalisation de l'une des Prestations toute modification technique, dès lors que cela n'affecte pas la qualité de cette Prestation.  
2.5. La Société se réserve le droit de refuser toute modification ou annulation de commande. Le cas échéant, les acomptes versés par le Bénéficiaire demeureront définitivement acquis à la Société à titre de dommages et intérêts conventionnels. En l'absence d'acompte, une somme correspondant à 30 % du prix total HT des Prestations commandées sera acquise à la Société et facturée au Bénéficiaire à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.  
2.6. Par dérogation au point 2.5. qui précède, aucune modification, ou annulation de commande ne pourra être sollicitée pour les formations préparées sur mesure, lesquelles seront dans tous les cas facturées au Bénéficiaire.

### §3 Tarifs – Conditions de paiement – Pénalités de retard

3.1. Les Prestations sont réalisées aux tarifs de la Société en vigueur au jour de la passation de la commande par le Bénéficiaire, facturés au Bénéficiaire sur la base d'un devis préalablement établi par la Société. Le prix unitaire des pièces détachées, éventuellement nécessaires à la réalisation des Prestations, figure sur le barème des prix en vigueur pouvant être consultés dans les établissements, au siège social ainsi que sur simple demande adressée à la Société.  
3.2. Les tarifs et prix pourront être revus à la hausse en cours d'année, après information préalable des Bénéficiaires, en fonction de l'évolution des coûts liés à la maintenance indexé sur l'indice du prix de production de l'industrie française pour le marché français. Ces prix sont nets et HT, la TVA s'applique en sus au taux en vigueur. Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités demandées par le Bénéficiaire concernant, notamment, les délais d'intervention spécifiques ou les modalités des formations, ou encore les délais et conditions de règlement. Une offre

commerciale particulière sera alors adressée au Bénéficiaire par la Société.

3.3. Sauf accord exprès particulier, les factures sont payables : a) comptant à la commande pour toute commande émanant d'un nouveau Bénéficiaire ; b) 30 jours suivant la date d'émission de la facture pour tout Bénéficiaire ayant un compte pour avoir déjà passé commande auparavant et ayant respecté le délai de paiement impartie ; en cas de retard de paiement avéré d'une facture, le paiement comptant pourra de nouveau être appliqué et maintenu à un Bénéficiaire enregistré, à la discrétion de la Société. Sauf accord exprès, préalable et écrit de la Société, (et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles), aucune compensation ne pourra être valablement effectuée entre d'éventuelles pénalités pour non-conformité des Prestations commandées par le Bénéficiaire d'une part, et les sommes dues, par ce dernier, à la Société, au titre de l'achat des Prestations, d'autre part.

3.4. Toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard au taux de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur calculés sur la base du montant TTC de la somme exigible impayée. Ces intérêts seront dus jusqu'au jour du règlement de la somme exigible, intérêt compris. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable, par le Bénéficiaire en cas de retard de paiement, par facture non acquittée. La Société se réserve le droit de demander au Bénéficiaire une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs. Il est précisé que tout retard de paiement intervient du seul fait du non-paiement d'une facture exigible à la date d'échéance, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire à cet effet.

3.5. En cas de paiement en plusieurs fois accepté par la Société, et à défaut de paiement d'un seul des termes, la totalité des sommes échues et non échues seront immédiatement exigibles, sans préjudice de toute autre action que la Société serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Bénéficiaire.

### §4 Réception des Prestations

4.1. A la fin de l'intervention et/ou de la formation, les Parties établiront un « Bon d'intervention Vending Machine » permettant de constater l'achèvement et la réception par le Bénéficiaire des Prestations. Ce bon d'intervention vaudra procès-verbal de réception dont la signature emportera reconnaissance de la part du Bénéficiaire de la bonne exécution des Prestations par la Société, sauf réserves claires et précises explicitement mentionnées par ce dernier dans ledit bon d'intervention.

4.2. L'absence de signature de bon d'intervention entraînera les mêmes conséquences, si aucune réclamation écrite, adressée avec accusé de réception, n'a été portée à la connaissance de la Société par le Bénéficiaire au plus tard 48 heures suivant la fin de l'intervention et/ou de la formation. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par le Bénéficiaire.

4.3. Les Parties rempliront également les éventuels registres ou autres documents obligatoires en vertu de la réglementation applicable aux matériels et installations techniques du Bénéficiaire.

### §5 Conditions d'exécution des Prestations – Exclusions

5.1. La Société s'engage à apporter tous les soins et toutes les diligences nécessaires à l'exécution des Prestations, à y affecter tout intervenant qu'elle désigne librement pour la substituer, qui sera nécessaire et qualifié. La Société se réserve le droit exclusif de décider si une intervention à distance ou sur site est nécessaire pour la résolution de la panne.

5.2. La Société s'engage à fixer les interventions à distance ou sur site, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la commande du Bénéficiaire, afin de résoudre les pannes qui lui sont notifiées dans un bref délai.

5.3. La Société s'engage à informer immédiatement le Bénéficiaire de tout défaut identifié au cours de ses interventions et à lui préciser si nécessaire, les moyens employés pour y remédier. La Société s'engage à porter à la connaissance du Bénéficiaire toute modification éventuelle des exigences et contraintes légales et réglementaires ainsi que des contrôles techniques applicables au Matériel, obligatoires ou recommandés et, le cas échéant, à mettre en œuvre, dans les conditions prévues aux présentes CGM, les prestations d'adaptation à apporter, en conséquence, à ces matériels et installations.

5.4. Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Matériel conformément à sa destination et à fournir à la Société toutes les informations et documentations, ainsi que toute l'assistance raisonnablement nécessaires, pour lui permettre d'exécuter dans de bonnes conditions les Prestations. Le Bénéficiaire s'engage notamment à permettre à la Société, ou toute personne qu'elle souhaiterait se substituer, d'avoir un libre accès au Matériel pendant les heures d'ouverture des locaux du Bénéficiaire.

5.5. Le Bénéficiaire s'engage à ne faire participer à une telle formation que les employés qui disposent des habilitations nécessaires pour intervenir sur des systèmes alimentés. Le Bénéficiaire garantit la Société de tout défaut d'une telle habilitation et sera le seul responsable à ce titre.

5.6. La Société se réserve le droit de refuser de fournir une Prestation en cas de :

- Non-respect, par le Bénéficiaire, des CGM ;
- Utilisation anormale du Matériel, dégradations ou détériorations volontaires ;
- Dégâts provoqués par l'eau, le feu et tout évènement de force majeure ;
- Intervention d'un tiers non habilité par la Société pour procéder à une quelconque opération de maintenance du Matériel ;
- Intervention du Bénéficiaire ne justifiant pas de la Formation à la maintenance dispensée par la Société ;
- Non-respect des recommandations d'utilisation qui sont communiquées au Bénéficiaire lors de la passation de la commande du Matériel.

### §6 Maintenance réalisée par des tiers

6.1. Les prestations de maintenance sont réalisées par la Société ou toute personne physique ou morale tierce qu'elle désigne librement pour la substituer. En cas de recours du Bénéficiaire aux services d'une autre personne que la Société ou d'un tiers ainsi désigné par la Société pour des prestations identiques ou similaires à celles entrant dans l'objet des CGM, le Bénéficiaire reconnaît que la Société peut le opposer, de plein droit, les exceptions listées à l'article 5.6. des CGM.  
6.2. Le Bénéficiaire s'interdit de procéder lui-même à toutes opérations de maintenance sur le Matériel, sauf à disposer d'une Formation à la maintenance dispensée par la Société et exclusivement dans les limites de la maintenance préventive et de niveau 1. Le Bénéficiaire s'engage à désigner, au sein de son personnel, un ou plusieurs interlocuteurs techniques compétents qui seront seuls habilités à contacter la Hotline pour assurer l'interface avec la Société

### §7 Confidentialité

7.1. Les Parties s'engagent, tant en leur nom qu'au nom de leurs préposés dont elles se portent fort, à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée d'exécution des Prestations et pendant une durée de 10 ans à compter l'expiration de celles-ci, pour quelque cause que soit, à la confidentialité la plus totale.

7.2. Dans ce cadre, elles s'interdisent de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances ou savoir-faire, conditions, auxquels elles ont pu avoir accès dans le cadre de l'exécution des Prestations, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public, ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

### §8 Force majeure

8.1. Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les CGM, découle d'un cas de force majeure et événements imprévisibles tels que et non limitatifs tremblement de terre, cyclone, mobilisation, état de guerre, émeute, embargos de même que dans les cas de grève, même partielle, quelle qu'en soit la cause, lock-out des usines de la Société ou des industries ou des services publics qui concourent à leur alimentation ou à leur fonctionnement, épidémie, pénurie du main d'œuvre, de composants, interruption ou ralentissement des moyens de transports qu'ils soient, incendie, inondation, accident de fabrication ou de transport, bris d'outillage, manque de matières premières, d'énergie, coupures d'électricité, attaques malveillantes, etc.

8.2. La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

8.3. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 60 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 60 jours, les présentes seront purement et simplement résolues conformément à l'article 1218 du Code civil. Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la partie empêchée.

### §9 Propriété intellectuelle – Responsabilités

9.1. La Société est le titulaire exclusif, sans réserve ni restrictions, de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant notamment sur le logiciel de gestion nécessaire à l'utilisation du Matériel, le code source y compris, ou encore sur son savoir-faire et ses techniques d'intervention ou de foration. La Société déclare à cet égard en détenant, sans réserve ni restriction, tous les droits liés à l'exploitation technique et commerciale.

9.2. Seul un droit d'utilisation, limité exclusivement pour les besoins et pour la durée d'utilisation du Matériel dans les conditions fixées dans les conditions générales de vente ou de location applicables, er France, est cédé par la Société au Bénéficiaire. Tout usage autre des éléments de propriété intellectuelle de la Société est strictement interdit au Bénéficiaire et devra faire l'objet d'une autorisation spécifique écrite et préalable de la Société.

9.3. Toute utilisation ou reproduction, par le Bénéficiaire ou un tiers, de tout ou partie d'un élément de la propriété intellectuelle de la Société, dans un but autre que l'utilisation du Matériel conforme aux CGV de la Société et aux présentes CGM, sans autorisation expresse et préalable de la Société, constitue un acte de contrefaçon susceptible de poursuites pénales et civiles.

9.4. Le Bénéficiaire s'engage par conséquent à maintenir le Matériel, y compris le logiciel de gestion susvisé, en parfait état de conservatio et de fonctionnement et d'utiliser le Matériel et le logiciel conformément à sa destination et aux instructions d'utilisation fournis par la Société.

9.5. La Société décline toute responsabilité en cas de dommage dû à une utilisation du Matériel, logiciel y compris, non conforme aux préconisations d'utilisation, communiquées au Bénéficiaire lors de l'achat du Matériel, et au présentes CGM. Compte tenu de la technicité inhérente à tout programme informatique, la Société ne garantit pas, en ce qui concerne le logiciel de gestion du Matériel, un fonctionnement sans anomalies ni un fonctionnement interrompu. L'indisponibilité du logiciel durant l'intervention de la Société au titre des CGM n'entraîne pas d'indemnisation du Bénéficiaire, quelles qu'en soient les conséquences ou la durée.

9.6. La responsabilité de la Société au titre des Prestations ne saurait s'étendre aux dommages indirects ou immatériels, consécutifs ou non, tels que manque à gagner et pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires ou de fichiers de données.

#### §10. Protection des données personnelles

10.1. Au sens de la réglementation applicable et notamment du Règlement européen de protection des données n°2016- 679, le Bénéficiaire est le Responsable des traitements et la Société constitue son Sous-traitant au sens de cette réglementation, en ce qui concerne les données personnelles éventuellement collectées lors de l'utilisation du Matériel. En sa qualité de Responsable de traitement, le Bénéficiaire autorise la Société à faire appel aux sous-traitants secondaires pour réaliser les Prestations.

10.2. La Société est susceptible de traiter des données personnelles du Bénéficiaire pour son propre compte, en qualité de Responsable de traitement conformément à la Réglementation susvisée. Ce traitement sera uniquement réalisé pour les besoins des Prestations et notamment à l'occasion de la dispense des Formations à la maintenance aux employés du Bénéficiaire.

10.3. Dans ce cadre, les données sont enregistrées dans son fichier « Clients ». Ces informations et données personnelles sont conservées uniquement pour l'exécution des Prestations et à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des Prestations et des garanties éventuellement applicables.

10.4. L'accès aux données personnelles ainsi collectées sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Bénéficiaire soit nécessaire.

10.5. Dans le cadre de l'exécution des Prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, la Société s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Bénéficiaire, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime. Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Bénéficiaire en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

10.6. Conformément à la réglementation applicable, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au Responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : 1 rue Gay Lussac, F-67410 Drusenheim / dataprotection@hoffmann-group.com /dphof@hoffmann-group.com. Le Bénéficiaire peut adresser une réclamation auprès du Responsable de traitement. Si le Bénéficiaire concerné estime, après avoir contacté le Responsable de traitement, que ses droits ne seraient pas respectés, il peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ou sur son formulaire dédié en ligne.

#### §11. Garanties – Exclusions de garanties

11.1. La Société garantit au Bénéficiaire la bonne exécution des Prestations, dans le respect des présentes CGM.

11.2. La responsabilité de la Société ne pourra toutefois être engagée pour les défaillances de maintenance qui :

- sont imputables, à raison d'une négligence ou d'un usage abnormal ou non conforme du Matériel et installations, au Bénéficiaire ;
- résultent d'une malveillance ou de dégradations volontaires du Bénéficiaire ;
- résultent d'un refus du Bénéficiaire d'effectuer ou de faire effectuer les réparations ou adaptations nécessaires, compte tenu de l'état du Matériel et de ses installations techniques, ou rendues obligatoires en vertu de la réglementation qui leur est applicable ;
- résultent de l'intervention d'un tiers non habilité par la Société pour procéder à une quelconque opération de maintenance du Matériel ;
- résultent de l'intervention du Bénéficiaire ne justifiant pas d'une Formation à la maintenance dispensée par la Société lui permettant de procéder à la maintenance du Matériel.

#### §12. Nullité partielle – Élection de domicile

12.1. L'annulation de l'une des stipulations des CGM n'entraînerait son annulation dans son ensemble que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des Parties, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause l'équilibre général de la convention. En cas d'annulation d'une des stipulations des CGM, considérée comme non substantielle, les Parties s'efforceront de négocier une clause économiquement équivalente.

12.2. Pour l'exécution des Prestations, les Parties font élection de domicile à l'adresse mentionnée sur le devis préalablement établi par la Société.

#### §13. Droit applicable – Compétence

13.1. Les CGM et les opérations qui en découlent sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

13.2. En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution des Prestations, les Parties conviennent de se réunir dans les huit (8) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'autre Partie.

Cette procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice par l'une quelconque des Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

**13.3. TOUTEFOIS, SI AU TERME D'UN DELAI DE QUINZE JOURS A COMPTER DE LA PREMIERE NOTIFICATION, LES PARTIES N'ARRIVENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE POURRA ALORS ETRE ALORS SOUMIS AUX TRIBUNAUX DE STRASBOURG, AUXQUELS LES PARTIES CONFERENT COMPETENCE EXCLUSIVE, Y COMPRIS EN REFERE, NONOBSTANT L'APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.**